

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA
NOMOR : **KP 503 TAHUN 2014**

TENTANG

PETUNJUK TEKNIS PENILAIAN DAN PENGAWASAN PEMENUHAN
STANDAR PELAYANAN PENUMPANG KELAS EKONOMI ANGKUTAN UDARA
NIAGA BERJADWAL DALAM NEGERI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 77 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 49 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara tentang Mekanisme Penilaian dan Pengawasan Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pembangunan dan Pelestarian lingkungan Hidup (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5296);
3. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 13 Tahun 2014;
4. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 14 Tahun 2014;

- 5 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara;
- 6 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan;
- 7 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara;
- 8 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 49 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA TENTANG PETUNJUK TEKNIS PENILAIAN DAN PENGAWASAN PEMENUHAN STANDAR PELAYANAN PENUMPANG KELAS EKONOMI ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DALAM NEGERI.

BAB I
RUANG LINGKUP

Pasal 1

Ruang lingkup dalam Peraturan ini meliputi penilaian dan pengawasan standar pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 49 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

BAB II
PENILAIAN

Pasal 2

Penilaian dan pengawasan terhadap standar pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri dilakukan berdasarkan :

- a. Laporan penerapan standar pelayanan sebagaimana SOP yang telah ditetapkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal; atau
- b. Laporan pelaksanaan hasil pengawasan inspektur angkutan udara dan/atau Direktorat Jenderal Perhubungan Udara; atau
- c. Laporan dan/atau keluhan badan usaha bandar udara dan pengguna jasa angkutan udara.

Pasal 3

Dalam melakukan penilaian dan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Direktur Jenderal menggunakan komponen sebagai berikut :

- a. ketaatan badan usaha angkutan udara dalam melaporkan pelaksanaan penerapan standar pelayanan sesuai dengan SOP yang telah diserahkan kepada Direktur Jenderal;
- b. jumlah temuan dalam pengawasan terkait pelayanan penumpang yang dilakukan oleh inspektur angkutan udara; dan
- c. laporan dan/atau keluhan badan usaha bandar udara dan pengguna jasa angkutan udara.

Pasal 4

- (1) Ketaatan badan usaha angkutan udara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a adalah ketaatan pelaporan badan usaha angkutan udara dalam melaporkan pelaksanaan penerapan standar pelayanan sesuai dengan SOP.
- (2) Jumlah temuan badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b adalah akumulasi jumlah temuan dalam pengawasan yang dilakukan oleh inspektur angkutan udara yang terkait dengan standar pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri.
- (3) Laporan dan/atau keluhan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c adalah jumlah laporan dan/atau keluhan badan usaha bandar udara dan pengguna jasa angkutan udara (penumpang atau orang yang diberikan kuasa) untuk satu jenis keluhan per penerbangan yang dilengkapi dengan data-data yang jelas dan berlaku maksimal 6 (enam) bulan sejak terjadinya peristiwa dan disampaikan kepada Direktur Jenderal dan/atau Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara otoritas penerbangan

dan/atau Direktorat Jenderal Perhubungan Udara secara langsung atau melalui media publikasi terhadap penerapan standar pelayanan badan usaha angkutan udara.

Pasal 5

Data-data yang jelas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3), meliputi :

- a. nama penumpang;
- b. nama badan usaha angkutan udara niaga berjadwal;
- c. tanggal keberangkatan penerbangan;
- d. rute penerbangan;
- e. nomor penerbangan;
- f. lokasi kejadian;
- g. nomor telepon atau email penumpang atau yang diberikan kuasa; dan
- h. data lain yang mendukung.

Pasal 6

Formulasi penilaian dan pengawasan pelayanan penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri sebagai berikut:

No	Komponen Penilaian dan Pengawasan	Rumus	Bobot
1.	ketaatan pelaporan badan usaha angkutan udara	<ul style="list-style-type: none"> - Setiap bulan secara berkala dalam 6 bulan : 10 Point - Terlambat 1 bulan menyampaikan dalam 6 bulan : 9 Point - Terlambat 2 bulan menyampaikan dalam 6 bulan : 8 Point - Terlambat 3 bulan menyampaikan dalam 6 bulan : 7 Point - Terlambat 4 bulan menyampaikan dalam 6 bulan : 6 Point - Terlambat 5 bulan menyampaikan dalam 6 bulan : 5 Point - Terlambat 6 bulan menyampaikan dalam 6 bulan : 3 Point - Tidak pernah meyampaikan : 0 Point 	20 %

2.	Jumlah temuan inspektur	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada temuan selama 6 bulan : 10 Point - 1 s/d 5 temuan selama 6 bulan : 8 Point - 6 s/d 10 temuan selama 6 bulan : 6 Point - 11 s/d 15 temuan selama 6 bulan : 4 Point - Lebih dari 15 temuan per 6 bulan : 0 Point 	30%
3.	Laporan dan/atau keluhan	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada laporan selama 6 bulan : 10 Point - 1 s/d 5 laporan selama 6 bulan : 8 Point - 6 s/d 10 laporan selama 6 bulan : 6 Point - 11 s/d 15 laporan selama 6 bulan : 4 Point - Lebih dari 15 laporan per 6 bulan : 0 Point 	50%
	TOTAL Nilai		100 %

BAB III PENGAWASAN DAN PUBLIKASI

Pasal 7

Direktorat Jenderal Perhubungan Udara melakukan pengawasan terhadap penerapan SOP milik badan usaha angkutan udara yang telah mendapatkan persetujuan oleh Direktur Jenderal Perhubungan Udara.

Pasal 8

Pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 harus dilakukan ke setiap badan usaha angkutan udara niaga berjadwal paling sedikit 6 (enam) bulan sekali.

Pasal 9

Direktur Jenderal mengumumkan hasil penilaian pelaksanaan standar pelayanan badan usaha angkutan udara niaga berjadwal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 melalui media publikasi setiap 6 (enam) bulan.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

Direktur Jenderal melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Peraturan ini.

Pasal 11

Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : JAKARTA
Pada tanggal : 6 Oktober 2014

DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA
Pelaksana Tugas,



SANTOSO EDDY WIBOWO

SALINAN Peraturan ini disampaikan kepada :

1. Menteri Perhubungan;
2. Sekretaris Jenderal Kementerian Perhubungan;
3. Inspektorat Jenderal Kementerian Perhubungan;
4. Para Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara;
5. Para Kepala Bandar Udara UPT di lingkungan Direktorat Jenderal; dan
6. Sekjen INACA.