



**MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR PM 89 TAHUN 2015**

**TENTANG**

**PENANGANAN KETERLAMBATAN PENERBANGAN  
(*DELAY MANAGEMENT*) PADA BADAN USAHA ANGKUTAN UDARA  
NIAGA BERJADWAL DI INDONESIA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,**

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 100 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, dan memberikan perlindungan serta pelayanan penumpang angkutan udara niaga berjadwal, perlu diatur Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

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 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
5. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2015;
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 60 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 68 Tahun 2013;
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 92 tahun 2011;
9. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 38 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri;

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG PENANGANAN KETERLAMBATAN PENERBANGAN (*DELAY MANAGEMENT*) PADA BADAN USAHA ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL DI INDONESIA.

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. 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.

2. 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.
3. Badan Usaha Angkutan Udara adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi, yang kegiatan utamanya mengoperasikan pesawat udara untuk digunakan mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos dengan memungut pembayaran.
4. Angkutan Udara Niaga Berjadwal adalah angkutan udara niaga dalam rute penerbangan yang dilakukan secara tetap dan teratur.
5. Penumpang adalah orang yang menggunakan jasa angkutan udara dan namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).
6. Keterlambatan Penerbangan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.
7. Pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*) adalah tidak beroperasinya suatu penerbangan sesuai rencana penerbangan yang telah ditentukan.
8. Menteri adalah Menteri yang membidangi urusan penerbangan.
9. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perhubungan Udara.

## BAB II

### RUANG LINGKUP KETERLAMBATAN PENERBANGAN

#### Pasal 2

Keterlambatan penerbangan pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal terdiri dari:

- a. keterlambatan penerbangan (*flight delayed*);
- b. tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*); dan
- c. pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*).

### Pasal 3

Keterlambatan penerbangan dikelompokkan dalam 6 (enam) kategori keterlambatan, yaitu:

- a. kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit;
- b. kategori 2, keterlambatan 61 menit s/d 120 menit;
- c. kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit;
- d. kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit;
- e. kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit; dan
- f. kategori 6, pembatalan penerbangan.

### Pasal 4

Keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dihitung berdasarkan perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan yaitu pada saat pesawat *block off* meninggalkan tempat parkir pesawat (*apron*) atau pada saat pesawat *block on* dan parkir di *apron* bandara tujuan.

## BAB III

### FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN

### Pasal 5

- (1) Faktor yang menyebabkan keterlambatan penerbangan meliputi:
  - a. faktor manajemen *airline*;
  - b. faktor teknis Operasional;
  - c. faktor cuaca; dan
  - d. faktor Lain-lain.
- (2) Faktor manajemen *airline* sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 huruf a adalah faktor yang disebabkan oleh maskapai penerbangan, meliputi:
  - a. keterlambatan pilot, co pilot, dan awak kabin;
  - b. keterlambatan jasa boga (*catering*);
  - c. keterlambatan penanganan di darat;
  - d. menunggu penumpang, baik yang baru melapor (*check in*), pindah pesawat (*transfer*) atau penerbangan lanjutan (*connecting flight*); dan
  - e. ketidaksiapan pesawat udara.
- (3) Faktor teknis operasional sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 huruf b adalah faktor yang disebabkan oleh kondisi bandar udara pada saat keberangkatan atau kedatangan, meliputi:

- a. bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara;
  - b. lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran;
  - c. terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*), atau alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di bandar udara; atau
  - d. keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*).
- (4) Faktor cuaca sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 huruf c, meliputi:
- a. hujan lebat;
  - b. banjir;
  - c. petir;
  - d. badai;
  - e. kabut;
  - f. asap;
  - g. jarak pandang di bawah standar minimal; atau
  - h. kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan.
- (5) Faktor lain-lain sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 huruf d adalah faktor yang disebabkan diluar faktor manajemen airlines, teknis operasional dan cuaca, antara lain kerusakan dan/atau demonstrasi di wilayah bandar udara.
- (6) Dalam hal terjadi keterlambatan yang diakibatkan oleh faktor teknis operasional dan faktor cuaca sebagaimana dimaksud pada ayat (3), ayat (4) dan ayat (5) badan usaha angkutan udara wajib menginformasikan dengan bukti surat keterangan resmi dari instansi terkait.
- (7) Instansi terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (6) adalah otoritas Bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara apabila keterlambatan disebabkan faktor teknis operasional dan Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika (BMKG) apabila keterlambatan disebabkan faktor cuaca.

#### Pasal 6

- (1) Badan Usaha Angkutan Udara bertanggungjawab atas keterlambatan yang disebabkan faktor manajemen airlines sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2);
- (2) Badan Usaha Angkutan Udara dibebaskan dari tanggung jawab atas ganti kerugian akibat keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (3), (4) dan (5).

## BAB IV

### PENANGANAN KETERLAMBATAN PENERBANGAN

#### Pasal 7

- (1) Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyampaikan informasi keterlambatan penerbangan melalui petugas yang berada di ruang tunggu bandar udara yang ditunjuk secara khusus untuk menjelaskan atau memberi keterangan kepada penumpang.
- (2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus melakukan koordinasi dengan Badan Usaha Angkutan Udara, penyelenggara bandar udara, dan pihak terkait keterlambatan.
- (3) Informasi kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. adanya informasi yang benar dan jelas mengenai alasan keterlambatan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan;
  - b. adanya informasi yang benar dan jelas mengenai pembatalan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan;
  - c. dalam hal keterlambatan penerbangan yang disebabkan oleh faktor cuaca, informasi dapat disampaikan kepada penumpang sejak diketahui adanya gangguan cuaca; dan
  - d. adanya informasi yang benar dan jelas mengenai perubahan jadwal penerbangan (*reschedule*) yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum pelaksanaan penerbangan.

#### Pasal 8

- (1) Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan petugas setingkat *General Manager*, *Station Manager*, staf lainnya atau pihak yang ditunjuk dan diberikan kewenangan penuh dalam mengambil keputusan di lapangan dalam menangani penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan.

- (2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memastikan bahwa dalam memberikan pelayanannya harus :
- a. bersikap empati serta adanya perhatian dan kepedulian;
  - b. memberikan kemudahan bagi penumpang yang akan menyusun ulang rencana perjalanan; dan
  - c. membantu penumpang termasuk pemesanan pulang atau melakukan pemindahan ke penerbangan atau Badan Usaha Angkutan Dalam Negeri lainnya.

## BAB V

### PEMBERIAN KOMPENSASI DAN GANTI RUGI

#### Pasal 9

- (1) Badan Usaha Angkutan Udara wajib memberikan kompensasi sesuai dengan kategori keterlambatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 berupa:
- a. keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan;
  - b. keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*);
  - c. keterlambatan kategori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*);
  - d. keterlambatan kategori 4, kompensasi berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), makanan berat (*heavy meal*);
  - e. keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah);
  - f. keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*); dan
  - g. keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*).
- (2) Pemberian kompensasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), harus dilakukan secara aktif oleh petugas setingkat *General Manager*, *Station Manager*, staf lainnya atau pihak yang ditunjuk yang bertindak untuk dan atas nama badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.

## Pasal 10

- (1) Badan Usaha Angkutan Udara dalam melakukan pengembalian seluruh biaya tiket (*refund ticket*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf f dan g, apabila pembelian tiket dilakukan melalui transaksi tunai, maka badan usaha angkutan udara wajib mengembalikan secara tunai pada saat penumpang melaporkan diri kepada badan usaha angkutan udara.
- (2) Badan Usaha Angkutan Udara dalam melakukan pengembalian seluruh biaya tiket (*refund ticket*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf f dan g, apabila pembelian tiket dilakukan melalui transaksi non tunai melalui kartu kredit, maka badan usaha angkutan udara wajib mengembalikan melalui transfer ke rekening kartu kredit selambat-lambatnya 30 hari kalender.
- (3) Badan Usaha Angkutan Udara dalam melakukan pengalihan ke penerbangan berikutnya atau penerbangan milik badan usaha niaga berjadwal lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf f dan g, penumpang dibebaskan dari biaya tambahan, termasuk peningkatan kelas pelayanan (*up grading class*) atau apabila terjadi penurunan kelas atau sub class pelayanan wajib diberikan sisa uang kelebihan dari tiket yang diberi.
- (4) Dalam hal keterlambatan di atas 6 jam dan penumpang membutuhkan tempat penginapan maka badan usaha angkutan udara wajib menyediakan akomodasi bagi penumpang.

## Pasal 11

- (1) Badan usaha angkutan udara niaga berjadwal wajib memiliki standar operasional prosedur (*Standard Operating Procedure/SOP*) penanganan keterlambatan penerbangan (*delay management*) dalam bahasa Indonesia.
- (2) Standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus mendapat persetujuan dari Direktur Jenderal.
- (3) Persetujuan atau penolakan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan setelah dilakukan verifikasi paling lambat 1 (satu) bulan setelah diserahkannya Standar Operasional Prosedur.
- (4) Contoh kerangka standar operasional prosedur (*Standard Operating Procedure/SOP*) penanganan keterlambatan penerbangan (*delay management*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.



## BAB VI

### ASURANSI

#### Pasal 12

- (1) Ganti kerugian untuk keterlambatan kategori 5 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf e wajib diasuransikan kepada perusahaan asuransi sesuai ketentuan yang berlaku.
- (2) Perusahaan asuransi wajib membuat mekanisme pembayaran ganti rugi dengan persyaratan mudah dan sederhana.
- (3) Pemberian ganti rugi dapat diberikan dalam bentuk uang tunai atau *voucher* yang dapat diuangkan atau melalui transfer rekening, selambat-lambatnya 3 x 24 jam sejak keterlambatan dan pembatalan penerbangan terjadi.

## BAB VII

### PENGAWASAN DAN PENILAIAN

#### Pasal 13

- (1) Direktur Jenderal melakukan pengawasan dan penilaian terhadap Badan Usaha Angkutan Udara.
- (2) Pengawasan dan Penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan komponen sebagai berikut:
  - a. ketaatan Badan Usaha Angkutan Udara Dalam Negeri melaporkan pelaksanaan penerapan standar operasional prosedur (*Standard Operating Procedure/SOP*) penanganan keterlambatan penerbangan (*delay management*) yang telah diserahkan kepada Direktur Jenderal ;
  - b. jumlah temuan dalam pengawasan terkait penanganan manajemen keterlambatan penerbangan (*delay management*) oleh Inspektur Angkutan Udara; dan
  - c. penanganan atau penyelesaian keluhan pengguna jasa angkutan udara terhadap keterlambatan penerbangan.

#### Pasal 14

- (1) Ketaatan Badan Usaha Angkutan Udara Dalam Negeri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf a adalah ketaatan pelaporan badan usaha angkutan udara dalam melaporkan pelaksanaan penerapan standar operasional prosedur (*Standard Operating Procedure/SOP*) penanganan keterlambatan penerbangan (*delay*

*management*) sebagaimana tercantum dalam Lampiran II dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini dan wajib dilaporkan paling lambat tanggal 10 pada bulan berikutnya.

- (2) Jumlah temuan dalam pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf b adalah hasil pengawasan terkait penanganan manajemen keterlambatan penerbangan (*delay management*) berdasarkan check list pengawasan Inspektur Angkutan Udara sebagaimana tercantum dalam Lampiran III dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.
- (3) Penanganan atau penyelesaian keluhan pengguna jasa angkutan udara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 ayat (2) huruf c adalah cara penanganan atau penyelesaian keluhan pengguna jasa angkutan udara terhadap keterlambatan penerbangan yang dilengkapi dengan data-data yang jelas melalui *Contact Center* 151 Kementerian Perhubungan dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kalender.
- (4) Data-data yang jelas sebagaimana dimaksud pada 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 15

Formulasi penilaian penanganan keterlambatan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

### BAB VIII

#### SANKSI

#### Pasal 16

Badan Usaha Angkutan Udara diberikan sanksi berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh Direktur Jenderal dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. sanksi berupa teguran tertulis apabila Badan Usaha Angkutan Udara Dalam Negeri mempunyai bobot penilaian di bawah 60% (Tidak Baik) berturut-turut selama 3 (tiga) bulan;
- b. sanksi berupa pembekuan rute baru apabila Badan Usaha Angkutan Udara Dalam Negeri mempunyai bobot penilaian di bawah 60% (Tidak Baik) berturut-turut selama 3 (tiga) bulan sejak diberikan surat peringatan sebagaimana dimaksud pada butir a;
- c. sanksi berupa pengurangan rute apabila Badan Usaha Angkutan Udara Dalam Negeri mempunyai bobot penilaian di bawah 60% (Tidak Baik) berturut-turut selama 3 (tiga) bulan sejak diberikan sanksi pembekuan rute sebagaimana dimaksud pada butir b; dan
- d. sanksi berupa pencabutan izin usaha apabila Badan Usaha Angkutan Udara Dalam Negeri mempunyai bobot penilaian di bawah 60% (Tidak Baik) berturut-turut selama 3 (tiga) bulan sejak diberikan sanksi pengurangan rute sebagaimana dimaksud pada butir c.

## BAB IX

### KETENTUAN PENUTUP

#### Pasal 17

Direktur Jenderal Perhubungan Udara melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan menteri ini.

#### Pasal 18

Pada saat mulai berlakunya Peraturan Menteri Perhubungan ini, maka Pasal 9, Pasal 10, Pasal 11, Pasal 12 dan Pasal 13 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

#### Pasal 19

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 13, Pasal 14, Pasal 15 dan Pasal 16 mulai berlaku setelah 2 (dua) bulan sejak tanggal diundangkan.

Pasal 20

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 8 Mei 2015

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

IGNASIUS JONAN

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 12 Mei 2015


MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

YASONNA H. LAOLY

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015 NOMOR 716

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPAJAJA BIRO HUKUM DAN KSLN,  
  
SRI LESTARI RAHAYU  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19620620 198903 2 001

Lampiran I Peraturan Menteri Perhubungan  
Republik Indonesia

Nomor : PM 89 Tahun 2015

Tanggal : 8 Mei 2015

---

CONTOH KERANGKA  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
(STANDARD OPERATING PROCEDURE/ SOP)  
PENANGANAN KETERLAMBATAN PENERBANGAN (*DELAY MANAGEMENT*)

- BAB I DASAR HUKUM
- Referensi Legalitas
- BAB II LINGKUP KEGIATAN
- Diagram Kegiatan
  - *Flow* Komunikasi dan Koordinasi
- BAB III PENANGANAN KETERLAMBATAN PENERBANGAN
- Kategori Keterlambatan
  - Penanganan Keterlambatan pada Saat Penumpang di Bandar Udara (Di *Check-In Counter* dan *Boarding Gate*)
  - Penanganan Keterlambatan pada Saat Penumpang Di Dalam Pesawat
- BAB IV PESAWAT DAN CREW STANDBY
- Jumlah Pesawat dan *Crew*
  - Jangkauan Area (*Coverage Area*)
- BAB V PETUGAS KHUSUS PENANGANAN KETERLAMBATAN PENERBANGAN

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

IGNASIUS JONAN

Salinan sesuai dengan aslinya



KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,

SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19620620 198903 2 001

PENANGANAN  
KETERLAMBATAN PENERBANGAN (DELAY MANAGEMENT)  
PT. ....

Bulan : .....

NO	RUTE	NO PENERBANGAN	STD	ATD	SELISIH WAKTU	FAKTOR KETERLAMBATAN	URAIAN PENANGANAN	KOMPENSASI
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)

- Catatan :
1. Lembar Pertama : Badan Usaha Angkutan Udara
  2. Lembar Kedua: Direktorat Angkutan Udara, Ditjen Perhubungan Udara
  3. Lembar Ketiga: Kantor Otoritas Bandar Udara

Tempat, Tanggal Bulan dan Tahun  
Yang Melaporkan,  
Manager Operasi dan Pelayanan  
.....

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttid

IGNASIUS JONAN

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,  
SRI LESTARI RAHAYU  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19620620 198903 2 001

CHECK-LIST INSPEKTUR ANGKUTAN UDARA  
DALAM PENGAWASAN PENANGANAN  
KETERLAMBATAN PENERBANGAN (DELAY MANAGEMENT)  
PT. ....

Bandara : .....  
Tanggal : .....

NO.	BENTUK PELAYANAN	INDIKATOR	URAIAN INDIKATOR	KETERSEDIAAN		HASIL PENGAMATAN
				ADA	TDK	
1.	Penanganan keterlambatan dan pembatalan penerbangan	Memunyai SOP tentang penanganan keterlambatan dan pembatalan penerbangan	Standar Operasi dan Prosedur (SOP) tentang penanganan keterlambatan dan pembatalan penerbangan yang berisi tentang:  a. Definisi keterlambatan penerbangan b. Kebutuhan penumpang pada saat keterlambatan penerbangan c. Cara berkomunikasi dengan penumpang yang efektif pada saat terjadi keterlambatan penerbangan d. Kompensasi yang diberikan pada waktu keterlambatan penerbangan e. Prosedur penanganan keterlambatan pada saat <i>check in</i> dan pada saat di ruang tunggu f. Petugas yang bertanggung jawab			



2.	Pelaksanaan SOP di lapangan	(1)	a.	Informasi kepada penumpang apabila terjadi keterlambatan dan pembatalan penerbangan	1)	Adanya informasi yang benar dan jelas secara langsung mengenai alasan keterlambatan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, selambat-lambatnya 45 menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya keterlambatan			
					2)	Adanya informasi yang benar dan jelas mengenai pembatalan penerbangan dan kepastian keberangkatan yang disampaikan kepada penumpang secara langsung melalui telepon atau pesan layanan singkat, atau melalui media pengumuman, paling lambat 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan penerbangan			
		(2)	b.	Pelayanan petugas pada saat terjadinya keterlambatan penerbangan		Tersedianya staf badan usaha angkutan udara naga berjadwal setingkat <i>General Manager</i> , <i>Station Manager</i> , staf lainnya atau pihak yang ditunjuk dan diberikan kewenangan penuh dalam mengambil keputusan di lapangan dalam menangani penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan			
		(3)	c.	Mekanisme pemberian kompensasi		Adanya pemberian kompensasi kepada penumpang sesuai peraturan perundangan yang berlaku pada saat terjadi keterlambatan sampai dengan 4 jam, dengan mekanisme sebagai berikut:			
					1)	keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan;			



				2)	keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan ( <i>snack box</i> );			
				3)	keterlambatan kategori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat ( <i>heavy meal</i> );			
				4)	keterlambatan kategori 4, kompensasi berupa minuman, makanan ringan ( <i>snack box</i> ), makanan berat ( <i>heavy meal</i> );			
				5)	keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar Rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah);			
				6)	keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket ( <i>refund ticket</i> );			
				7)	keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket ( <i>refund ticket</i> );			
		(4)	d.	1)	Adanya pemberian Ganti Kerugian kepada penumpang sesuai peraturan perundangan yang berlaku pada saat terjadi keterlambatan kategori 5, dalam bentuk uang tunai, <i>voucher</i> yang dapat diuangkan, atau melalui transfer rekening, selambat-lambatnya 3 x 24 jam			

					2)	Apabila terjadi keterlambatan kategori 6, wajib mengembalikan seluruh uang tiket kepada penumpang secara tunai atau melalui transfer ke rekening apabila tiket dibeli melalui transaksi non tunai. Untuk tunai dibayarkan pada saat terjadinya pembatalan, sedangkan untuk transaksi non tunai selambat-lambatnya 30 hari kalender.			
--	--	--	--	--	----	---	--	--	--

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

tttd

IGNASIUS JONAN

Salinan sesuai dengan aslinya

MENTERI  
KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,  
SRI LESTARI RAHAYU  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19620620 198903 2 001

Lampiran IV Peraturan Menteri Perhubungan  
Republik Indonesia

Nomor : PM 89 Tahun 2015

Tanggal : 8 Mei 2015

FORMULASI PENILAIAN PENANGANGAN KETERLAMBATAN PENERBANGAN

No	Komponen Penilaian	Rumus	Bobot
1.	Ketaatan badan usaha angkutan udara dalam melaporkan pelaksanaan penerapan standar operasional prosedur ( <i>Standard Operating Procedure/SOP</i> ) penanganan keterlambatan penerbangan ( <i>delay management</i> )	a. Melaporkan setiap bulan secara berkala dalam 6 bulan : 10 point b. Terlambat melaporkan 1 bulan dalam 6 bulan : 9 point c. Terlambat melaporkan 2 bulan dalam 6 bulan : 8 point d. Terlambat melaporkan 3 bulan dalam 6 bulan : 7 point e. Terlambat melaporkan 4 bulan dalam 6 bulan : 6 point f. Terlambat melaporkan 5 bulan dalam 6 bulan : 5 point g. Terlambat melaporkan 6 bulan dalam 6 bulan : 3 point h. Tidak pernah melaporkan : 0 point	20%
2.	Jumlah temuan dalam pengawasan terkait penanganan keterlambatan penerbangan ( <i>delay management</i> ) oleh Inspektur Angkutan Udara	Jumlah <i>indicator</i> dalam <i>checklist</i> dikurangi jumlah temuan oleh inspektur angkutan udara dibagi dengan jumlah <i>indicator</i> dalam <i>checklist</i>	30%
3.	Penanganan atau penyelesaian keluhan pengguna jasa angkutan udara terhadap keterlambatan penerbangan	a. Lebih dari 95% dari jumlah penyelesaian keluhan penumpang: 10 point b. 90%-94% dari jumlah penyelesaian keluhan penumpang: 8 point c. 80%-89% dari jumlah penyelesaian keluhan penumpang = 6 point d. 50%-79% dari jumlah penyelesaian keluhan penumpang = 4 point e. 0%-49% dari jumlah penyelesaian keluhan penumpang = 0 point	50%
TOTAL NILAI			100%

Cara penilaian :

- Pada komponen penilaian nomor 1, cara perhitungannya sebagai berikut:
  - Penilaian sebesar 10 point atau nilai 20% ( $(10/10) \times 20\%$ ) apabila melaporkan setiap bulan secara berkala dalam 6 bulan.
  - Penilaian sebesar 9 point atau nilai 18% ( $(9/10) \times 20\%$ ) apabila terlambat melaporkan 1 bulan dalam 6 bulan.
  - Penilaian sebesar 8 point atau nilai 16% ( $(8/10) \times 20\%$ ) apabila terlambat melaporkan 2 bulan dalam 6 bulan.
  - Penilaian sebesar 7 point atau nilai 14% ( $(7/10) \times 20\%$ ) apabila terlambat melaporkan 3 bulan dalam 6 bulan.
  - Penilaian sebesar 6 point atau nilai 12% ( $(6/10) \times 20\%$ ) apabila terlambat melaporkan 4 bulan dalam 6 bulan.
  - Penilaian sebesar 5 point atau nilai 10% ( $(5/10) \times 20\%$ ) apabila terlambat melaporkan 5 bulan dalam 6 bulan.
  - Penilaian sebesar 3 point atau nilai 6% ( $(3/10) \times 20\%$ ) apabila terlambat melaporkan 6 bulan dalam 6 bulan.
  - Tidak pernah melaporkan 0 point atau nilai 0%.

2. Pada komponen penilaian nomor 2, cara perhitungannya adalah berdasarkan check list inspektur angkutan udara sebanyak 7 indikator dengan bobot 30%. Nilai maksimal sebesar 30% apabila tidak ada temuan  $((7/7) \times 30\%)$  dan apabila ada temuan maka penilaiannya disesuaikan misalnya terdapat 1 temuan maka nilai menjadi  $((7-1)/7 \times 30\%)$  atau sebesar 25,7%.
3. Pada komponen penilaian nomor 3, cara perhitungannya adalah sebagai berikut:
  - a. Jumlah penyelesaian keluhan penumpang sebanyak 95% mendapat point 10 dengan nilai maksimal 50%  $((10/10) \times 50\%)$
  - b. Jumlah penyelesaian keluhan penumpang sebanyak 90% - 94% mendapat point 8 dengan nilai 40%  $((8/10) \times 50\%)$
  - c. Jumlah penyelesaian keluhan penumpang sebanyak 80% - 89% mendapat point 6 dengan nilai 30%  $((6/10) \times 50\%)$
  - d. Jumlah penyelesaian keluhan penumpang sebanyak 50% - 79% mendapat point 4 dengan nilai 20%  $((4/10) \times 50\%)$
  - e. Jumlah penyelesaian keluhan penumpang sebanyak 0% - 49% mendapat point 0 dengan nilai 0%.

Hasil penilaian berdasarkan nilai:

1. nilai 80%-100% = Baik
2. nilai 60%-79% = Cukup
3. nilai di bawah 60% = Tidak baik

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

IGNASIUS JONAN

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,  
  
SRI LESTARI RAHAYU  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19620620 198903 2 001