



# BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.565, 2021

KEMENPAREKRAF. Pedoman Umum Penyaluran  
Bantuan Pemerintah. Perubahan.

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PM 30 TAHUN 2021  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG ANGKUTAN UDARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk memberikan perlindungan dan pelayanan terhadap pengguna jasa angkutan udara perlu mengatur Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara;  
b. bahwa Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri telah tidak sesuai dengan kebutuhan hukum masyarakat;  
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara;

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;  
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor..., Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor...);  
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang

- Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
4. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);
  5. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6644);
  7. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
  8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 122 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1756).

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL PENUMPANG ANGKUTAN UDARA.

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal adalah kegiatan yang dilakukan atau disediakan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam rangka pemenuhan atau penyediaan fasilitas angkutan udara sesuai dengan Standar

Pelayanan.

2. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga yang merupakan kewajiban Badan Usaha Angkutan Udara Niaga kepada calon Penumpang dan Penumpang kelas ekonomi dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah.
3. 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.
4. Angkutan Udara Niaga Berjadwal adalah angkutan udara niaga yang dilaksanakan pada rute dan jadwal penerbangan yang tetap dan teratur, dengan tarif tertentu dan dipublikasikan.
5. 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.
6. Penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam Tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).
7. Pelayanan Penerbangan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Badan Usaha Angkutan Udara meliputi sebelum penerbangan (*pre-flight*), pada saat penerbangan (*in-flight*) dan setelah penerbangan (*post flight*).
8. Tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian Angkutan Udara antara Penumpang dan pengangkut, dan hak Penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara.
9. *Boarding* adalah proses pelayanan Penumpang dari ruang

tunggu sampai dengan naik pesawat udara.

10. *Denied Boarding Passenger* adalah kondisi Penumpang dalam status terangkut (*confirm*) tetapi tidak dapat diangkut karena alasan kapasitas pesawat udara tidak mencukupi.
11. 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.
12. Transfer adalah proses singgahnya Penumpang di suatu Bandar Udara dalam jangka waktu tertentu untuk melanjutkan penerbangan ke Bandar Udara tujuan dengan pesawat udara yang berbeda.
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. Barang Pribadi adalah semua barang pribadi yang dibawa oleh Penumpang diantaranya berupa tas jinjing, tas tangan dan tas laptop di luar Bagasi Kabin.
16. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga Negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.
17. 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.

18. Standar Operasional Prosedur Pelayanan adalah pedoman atau acuan yang dimiliki Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, berdasarkan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.
19. Menteri adalah Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penerbangan.
20. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perhubungan Udara.

#### Pasal 2

Peraturan Menteri ini mengatur Pelayanan Penerbangan yang diberikan oleh Badan Usaha Angkutan Udara untuk:

- a. pelayanan Penumpang kelas ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal; dan
- b. rute penerbangan dalam negeri.

### BAB II

#### PELAYANAN BADAN USAHA ANGKUTAN UDARA NIAGA BERJADWAL

##### Bagian Kesatu

##### Kelompok Pelayanan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal

#### Pasal 3

- (1) Setiap Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal yang melayani rute Angkutan Udara dalam negeri harus menetapkan kelompok pelayanan sebelum melaksanakan kegiatan Angkutan Udara Niaga Berjadwal.
- (2) Pelayanan Penerbangan yang disediakan Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dikelompokkan sebagai berikut:
  - a. pelayanan dengan standar maksimum;
  - b. pelayanan dengan standar menengah; atau
  - c. pelayanan dengan standar minimum.