



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

SURAT - EDARAN
Nomor: SE 5 Tahun 2015

TENTANG
IMPLEMENTASI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
DI BANDAR UDARA SELURUH INDONESIA

1. Dalam rangka implementasi dari Surat Edaran Menteri Perhubungan Nomor : HK.209/I/16.PHB.2014 tentang Peningkatan Pelayanan Publik di Bandar Udara Seluruh Indonesia, disampaikan bahwa Surat Edaran Menteri Perhubungan tersebut di atas sudah harus dilaksanakan paling lambat tanggal 1 Juni 2015.
2. Secara khusus, diperintahkan kepada seluruh penyelenggara bandar udara dan badan usaha angkutan udara niaga berjadwal untuk mengambil langkah sebagai berikut :
 - a. Mempersiapkan pelaksanaan dari Surat Edaran Menteri Perhubungan tersebut di atas yaitu peniadaan ruangan penjualan tiket penerbangan di terminal penumpang, pelarangan penggunaan taksi tidak terdaftar (taksi gelap), dan larangan merokok di area sisi udara dan di ruangan yang mempunyai akses ke sisi udara.
 - b. Menyediakan layanan pelayanan pelanggan (*customer service*) di bandar udara untuk membantu melayani pengguna jasa transportasi udara yang bersifat mendesak untuk mendapatkan tiket pada hari keberangkatan.
3. Pengawasan atas pelaksanaan ketentuan di atas menjadi tanggung jawab atasan langsung masing-masing unit kerja.
4. Demikian untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : J A K A R T A
Pada tanggal : 12 Februari 2015

MENTERI PERHUBUNGAN

ttd

IGNASIUS JONAN

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO HUKUM DAN KSLN,

SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19620620 198903 2 001