



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

**INSTRUKSI MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

NOMOR : IM 17 Tahun 2015

TENTANG

**PEMBERIAN PELAYANAN TERHADAP PENGGUNA JASA BANDAR UDARA
PADA BANDAR UDARA YANG DIKELOLA OLEH
UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 17 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara, Unit Penyelenggara Bandar Udara berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Menteri;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana tersebut pada huruf a, perlu dikeluarkan Instruksi Menteri Perhubungan tentang Pemberian Pelayanan Terhadap Pengguna Jasa Bandar Udara Pada Bandar Udara yang Dikelola oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4956);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pembangunan dan Pelestarian Lingkungan Hidup Bandar Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5295);
3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);

CG

4. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
5. 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;
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1332);
7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 408);
8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 129 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) Dalam Pemberian Layanan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1289);

MENGINSTRUKSIKAN:

- Kepada : 1. Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara; dan
2. Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Daerah
- Untuk :
- PERTAMA : Memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara sesuai dengan standar pelayanan seperti yang diamanatkan dalam Peraturan Perundang-undangan dan wajib menyediakan fasilitas untuk pelayanan operasional paling sedikit 70%, dan fasilitas untuk pelayanan komersial paling banyak 30% dari total luas terminal dikurangi ruang sirkulasi dan utilitas bangunan sebesar 20%.
- KEDUA : Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara, Unit Penyelenggara Bandar Udara berkoordinasi dan berkolaborasi dengan pengguna jasa bandar udara yang memiliki ikatan kerja dengan bandar udara yang dituangkan dalam bentuk Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) yang disusun sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang undangan.
- KETIGA : a. Kepala Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara bertanggung jawab penuh atas pelaksanaan pelayanan terhadap pengguna jasa bandar udara.
b. Pelaksanaan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara dilaporkan setiap bulan.

- KEEMPAT : Menjatuhkan Sanksi Pelanggaran Disiplin sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil kepada para Pejabat/Pegawai yang tidak melaksanakan Instruksi ini.
- KELIMA : Instruksi Menteri Perhubungan Republik Indonesia ini mulai berlaku pada tanggal dikeluarkan.

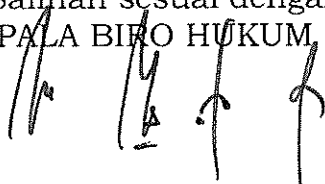
Dikeluarkan di Jakarta
pada tanggal 16 November 2015

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