



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA

Jalan Merdeka Barat No. 8
Jakarta 10110
Kotak Pos No. 1389
Jakarta 10013

Telepon : 3505550 - 3505006
(Sentral)

Fax. : 3505136 - 3505139
3507144

SURAT EDARAN

NOMOR : **SE 20 TAHUN 2017**

TENTANG

KEGIATAN YANG BERKAITAN DENGAN PELAYANAN TERHADAP
PENGGUNA JASA

1. Bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan dan memberikan perlindungan kepada pengguna jasa angkutan udara niaga berjadwal khususnya guna mengantisipasi terjadi hambatan penerbangan pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal yang terdiri dari :
 - a. keterlambatan penerbangan (*flight delayed*)
 - b. tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passenger*); dan
 - c. pembatalan penerbangan (*cancelation flight*)
2. Bersama ini Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal dihimbau agar :
 - a. melaporkan dan berkoordinasi dengan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara terhadap setiap kegiatan yang secara langsung maupun tidak langsung berpotensi mengganggu pelayanan terhadap pengguna jasa angkutan udara seperti :
 - pemasangan atau perubahan sistem penunjang operasi pesawat udara (sistem reservasi penumpang, sistem rotasi pesawat udara, sistem penjadwalan kru pesawat udara);
 - unjuk rasa yang dilakukan petugas operasional Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal;
 - *force majeure*.
 - b. membuat dan mengimplementasikan program mitigasi guna mengantisipasi terjadinya keterlambatan (*delay*) yang disebabkan oleh hal-hal sebagaimana tersebut pada huruf a sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal menyampaikan laporan perubahan kegiatan dan program mitigasinya sebagaimana tersebut pada butir 2 (dua) kepada Direktur Jenderal Perhubungan Udara cq. Direktur Angkutan Udara dan Kepala Kantor Otoritas sesuai wilayah kerjanya.

4. Direktur Angkutan Udara dan Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara melakukan pengawasan atas pelaksanaan Surat Edaran ini, dan melaporkan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Udara.
5. Demikian disampaikan, untuk dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 18 Desember 2017

DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA

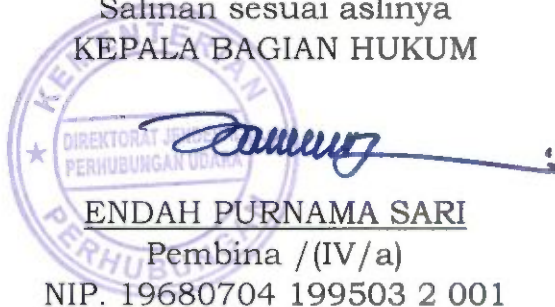
ttd

Dr. Ir. AGUS SANTOSO, M. Sc
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19580804 199711 1 001

Kepada Yth.:

1. Para Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara;
2. Para Kepala Unit Penyelenggara Bandar Udara;
3. Para Pimpinan Badan Usaha Bandar Udara;
4. Para Pimpinan Penyelenggara Navigasi Penerbangan;
5. Para Pimpinan Badan Usaha Angkutan Udara;
6. Para Pimpinan Kantor Perwakilan Perusahaan Angkutan Udara Asing;
dan
7. Para Pimpinan Penyelenggara Bandar Udara Khusus.

Salinan sesuai aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM


ENDAH PURNAMA SARI
Pembina / (IV/a)
NIP. 19680704 199503 2 001