

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Dari hasil penelitian yang relevan dengan judul dan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kinerja personel AMC di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung yang didukung dengan Standar Operasional Prosedur *Airside Operation* dan *Letter of Coordination Agreement (LOCA)* dengan pihak *airline* masih belum terlaksana dengan baik karena masih ditemukannya penumpang yang tidak tertib di sisi udara yang merupakan tanggung jawab unit AMC sebagai fungsi pengawasan di sisi udara.
2. Ketertiban penumpang di *apron* Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung belum berjalan dengan baik seperti:
  - a. Masih ditemukannya penumpang yang tidak mengikuti marka yang ada.
  - b. Masih ditemukan tidak ada personel *airline* untuk mengarahkan penumpang dari pesawat ke gedung terminal atau sebaliknya hal tersebut dapat mempengaruhi keselamatan dan keamanan di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah penulis uraikan di atas, penulis memberikan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Meningkatkan kinerja personel AMC terhadap fungsi pengawasan di *apron* Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung sebagai berikut:
  - a. Memberikan pembinaan terhadap personel *airline* agar menciptakan kesadaran berupa sosialisasi secara terjadwal.

- b. Pemberian sanksi tegas pada pelanggaran yang dilakukan personel *airline* berupa teguran sesuai prosedur yang ada.
  - c. Penambahan jumlah personel AMC sesuai dengan PD 01.01/08/2018/0070 dan untuk jangka pendek dengan cara pengaturan jadwal dinas.
2. Meningkatkan ketertiban penumpang di *apron* Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung sebagai berikut:
- a. Pengoptimalan *digital banner* yang ada di ruang tunggu sebagai media edukasi kepada penumpang tentang alur *boarding* penumpang mulai dari ruang tunggu sampai ke pesawat udara.
  - b. Penambahan *signage* arah jalur penumpang di area pedestrian sisi udara untuk mengarahkan penumpang yang akan naik ke pesawat udara agar mengikuti marka yang ada.
  - c. Pengoperasian kembali *bus apron* agar penumpang tertib ketika turun dari pesawat udara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fadhallah, R. A. (2020). *Wawancara*. UNJ Press.  
[https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=rN4fEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=wawancara+adalah&ots=yxKJH304bX&sig=jFG66zYMAiTppuRGGQ4iGW4Jjc&redir\\_esc=y#v=onepage&q=wawancara%20adalah&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=rN4fEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=wawancara+adalah&ots=yxKJH304bX&sig=jFG66zYMAiTppuRGGQ4iGW4Jjc&redir_esc=y#v=onepage&q=wawancara%20adalah&f=false)
- Febry Wicaksono, K., & Fatchlul Hilal, R. (2023). Analisis Kinerja Petugas Apron Movement Control Dalam Meningkatkan Keselamatan Penerbangan di Apron pada Bandar Udara Rachman Saleh Malang. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 5(2), 594. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v5i2.1404>
- Hanoek Awan, F. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) FEB UNARS*, 1(11), 2174–2183.
- Hasil Pencarian - KBBI Daring*. (n.d.). Retrieved May 22, 2023, from <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/ketertiban>
- Heriyanto. (2018). Thematic Analysis Sebagai Metode Menganalisa Data Untuk Penelitian Kualitatif. *ANUVA*, 2(3), 317–324.
- Inka Durrah, F., Prihartina Parhusip, T., Rusyana, A., Statistika, J., Syiah Kuala, U., & Aceh, B. (2018). Peramalan Jumlah Penumpang Pesawat Di Bandara Sultan Iskandar Muda Dengan Metode SARIMA (Seasonal Autoregressive Integrated Moving Average). In *Journal of Data Analysis* (Vol. 1, Issue 1).
- Jumhari, & Laksana, A. P. (2022). Analisis Pelanggaran di Wilayah Apron Terhadap Keselamatan Penerbangan di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin. *Analisis Pelanggaran Di Wilayah Apron Terhadap Keselamatan Penerbangan Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima Nusa Tenggara Barat*, 6.
- Markus, A., Nayoan, H., & Sampe, S. (2018). Peranan Lembaga Adat Dalam Menjaga Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat Di Desa Salurang Kecamatan Tabukan Selatan Tengah Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1.

- KM No 21 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7095-2005 Mengenai Marka dan Rambu Pada Daerah Pergerakan Pesawat Udara di Bandar Udara Sebagai Standar Wajib, (2005).
- KP 326 MOS 139 Vol I Aerodrome, (2019).
- Paendong, A. A. V., Lefrandt, L. I. R., & Rumayar, A. L. E. (n.d.). Analisis Kapasitas Dan Optimalisasi Apron Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Sipil Statik*, 8, 175–182.
- Rita Fiantika, F., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mushadi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). *Metode Wawancara Kualitatif*. <https://www.researchgate.net/publication/359652702>
- Rizki Khaesarani, I., & Khairani Hasibuan, E. (2021). *Studi Kepustakaan Tentang Model Pembelajaran Think Pair Share (Tps) Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Matematika Siswa* (Vol. 15). <https://www.oecd.org/pisa/>
- Setyawati, A., & Aristiyanto, F. K. (2021). Kajian Pengawasan Apron Oleh Apron Movement Control (AMC) Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Di Apron PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Adi Soemarno Surakarta Tahun 2019. *Jurnal Transportasi, Logistik, Dan Aviassi*, 1(1), 1–13. <https://doi.org/10.52909/jtla.v1i1.33>
- Wekke, I. S. (2019). *Metode Penelitian Sosial*.
- Yanti, L. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan Aspek Kepribadian Diri. In *AKADEMIK Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis* (Vol. 1, Issue 1).
- Yuliani, W. (2018). *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan Dan Konseling*. 2(2). <https://doi.org/10.22460/q.v2i1p21-30.642>
- Yuniarti, R., Irwansyah, R., Hasyim, M. A. H., Riswandi, P., Septania, S., Rochmi, A., Gede Bayu Wijaya, I., Sri Handayani, F., Setiorini, A., Finthariasari, M., Bahrin, K., I Kairupan, D. J., Ekowati, S., Kadek Suryani, N., & Suprabawati Kusuma Negara, I. (2021). *Kinerja Karyawan (Tinjauan Teori Dan Praktis)*. [www.penerbitwidina.com](http://www.penerbitwidina.com)
- Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi. *Diakom : Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2), 83–90. <https://doi.org/10.17933/diakom.v1i2.20>

# LAMPIRAN

## Lampiran A Pertanyaan Wawancara

Formulir tanpa judul ☆

Pertanyaan Jawaban 4 Setelan Kirim

### WAWANCARA TUGAS AKHIR MENGENAI ANALISIS KINERJA PERSONEL APRON MOVEMENT CONTROL (AMC) TERHADAP KETERTIBAN PENUMPANG DI APRON BANDAR UDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA BANDUNG

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Ariyo Subroto taruna Program Studi D3 Manajemen Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Palembang. Sehubungan dengan penelitian saya yang berjudul "ANALISIS KINERJA PERSONEL APRON MOVEMENT CONTROL (AMC) TERHADAP KETERTIBAN PENUMPANG DI APRON BANDAR UDARA INTERNASIONAL HUSEIN SASTRANEGARA BANDUNG", saya selaku peneliti memohon kesediaan dari

Nama : \*

Teks jawaban singkat

Jabatan : \*

Teks jawaban singkat

1. Menurut bapak, apakah kinerja personel unit AMC di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung sudah optimal? \*

Ya

Tidak

Jika ya, kinerja seperti apa yang dikatakan optimal dan jika tidak, mengapa kinerja personel unit AMC belum optimal? \*

Teks jawaban panjang

2. Menurut bapak, apakah tempat melintas bagi penumpang di wilayah apron Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung sudah sesuai dengan aturan yang ada? \*

Ya

Tidak































Jika ya, tempat melintas seperti apa yang ada di apron Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung dan jika tidak, tempat melintas seperti apa yang harus diterapkan di Bandar Udara internasional Husein Sastranegara Bandung? \*

Teks jawaban panjang

3. Menurut bapak, apakah unit AMC selalu berkoordinasi dengan pihak maskapai terkait dengan ketertiban penumpang di apron Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung? \*

Ya

Tidak

<p><b>Jika ya</b>, koordinasi seperti apa yang dilakukan antara unit AMC dengan pihak maskapai dan <b>jika tidak</b>, mengapa tidak ada koordinasi antara unit AMC dengan pihak maskapai? *</p> <p>Teks jawaban panjang</p>	     
<p>4. Menurut bapak, perlukah disediakan sarana dan prasarana tambahan bagi penumpang untuk melintasi wilayah apron Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung? *</p> <p><input type="radio"/> Ya</p> <p><input type="radio"/> Tidak</p>	
<p><b>Jika ya</b>, sarana dan prasarana seperti apa yang di perlukan di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung dan <b>jika tidak</b>, mengapa tidak di perlukan sarana dan prasarana bagi penumpang untuk melintas di wilayah apron? *</p> <p>Teks jawaban panjang</p>	     
<p>5. Menurut bapak, apakah perlu dilakukan proses tindakan bagi maskapai yang dengan sengaja mengabaikan penumpangnya melintasi apron Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung tanpa pengawasan? *</p> <p><input type="radio"/> Ya</p> <p><input type="radio"/> Tidak</p>	
<p><b>Jika ya</b>, proses tindakan seperti apa yang dilakukan oleh unit AMC dan <b>jika tidak</b>, mengapa tidak ada tindakan bagi maskapai yang dengan sengaja mengabaikan penumpang melintas di apron tanpa pengawasan? *</p> <p>Teks jawaban panjang</p>	     
<p>6. Menurut bapak, apakah pihak maskapai kooperatif dalam mengatur ketertiban penumpang di apron Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung? *</p> <p><input type="radio"/> Ya</p> <p><input type="radio"/> Tidak</p>	
<p><b>Jika ya</b>, kooperatif seperti apa yang di lakukan oleh pihak maskapai dan <b>jika tidak</b>, mengapa pihak maskapai tidak kooperatif dalam mengatur ketertiban penumpang? *</p> <p>Teks jawaban panjang</p>	     
<p>7. Menurut bapak, apakah personel unit AMC di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung sudah terpenuhi? *</p> <p><input type="radio"/> Ya</p> <p><input type="radio"/> Tidak</p>	
<p><b>Jika ya</b>, mengapa jumlah personel unit AMC belum terpenuhi dan berapa jumlah personel AMC yang dapat dikatakan terpenuhi di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung? *</p> <p>Teks jawaban singkat</p>	     
<p>8. Menurut bapak, apakah ada solusi untuk mengatasi masalah penumpang yang kurang tertib ketika naik/turun pesawat udara di apron Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung? *</p> <p><input type="radio"/> Ya</p> <p><input type="radio"/> Tidak</p>	

**Jika ya**, solusi seperti apa yang harus diterapkan di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung? \*

Teks jawaban panjang

9. Menurut bapak, apakah ketertiban penumpang di apron mempengaruhi kinerja unit AMC Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung? \*

Ya


Tidak

**Jika ya**, pengaruh seperti apa yang mempengaruhi kinerja unit AMC di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung? \*

Teks jawaban panjang

A screenshot of a survey form with three questions. The first question asks for solutions if 'Yes' is selected for a question about airport performance. The second question is a multiple-choice question about the impact of passenger order on AMC unit performance. The third question asks for the influence if 'Yes' is selected for the same performance question. A toolbar with icons for zoom, copy, text color, image, video, and list is on the right. A question mark icon is in the bottom right corner.

## Lampiran B Peraturan Direksi



**ANGKASA PURA II**  
INDONESIA'S AIRPORT COMPANY

**PERATURAN DIREKSI PT ANGKASA PURA II (PERSERO)**

**NOMOR: PD.01.01/08/2018/0070**

**TENTANG**

**NAMA JABATAN, KELAS JABATAN, FORMASI, DAN PERSYARATAN JABATAN DI  
UNIT KERJA KANTOR CABANG UTAMA DAN KANTOR CABANG  
PT ANGKASA PURA II (PERSERO)**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**DIREKSI PT ANGKASA PURA II (PERSERO),**

Menimbang : a. bahwa berdasarkan Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II (Persero) Nomor PD.03.06/01/2018/0011 tanggal 23 Januari 2018, telah ditetapkan Susunan Nama Jabatan, Formasi, Kelas Jabatan dan Persyaratan Jabatan pada Unit Kerja Kantor Cabang Utama PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, Kantor Cabang PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Internasional Kualanamu, Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II, Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II, Bandar Udara Supadio, Bandar Udara Internasional Minangkabau, Bandar Udara Husein Sastranegara, Bandar Udara Halim Perdanakusuma, Bandar Udara Sultan Thaha, Bandar Udara Depati Amir, Bandar Udara Sultan Iskandar Muda, Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah, dan Bandar Udara Silangit sebagaimana telah diubah dengan PD.03.06/05/2018/0050 tanggal 11 Mei 2018;

b. bahwa berdasarkan Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II (Persero) Nomor PD.03.01/03/2018/0027 tanggal 28 Maret 2018, telah ditetapkan Susunan Nama Jabatan, Kelas Jabatan, Formasi, dan Persyaratan Jabatan pada Unit Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Banyuwangi;

c. bahwa berdasarkan Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II (Persero) Nomor PD.03.01/04/2018/0034 tanggal 10 April 2018, telah ditetapkan Susunan Nama Jabatan, Kelas Jabatan, Formasi, dan Persyaratan Jabatan pada Unit Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Halim Perdanakusuma;

d. bahwa berdasarkan Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II (Persero) Nomor PD.03.01/05/2018/0042 tanggal 15 Mei 2018, telah ditetapkan Nama Jabatan, Kelas Jabatan, Formasi, dan Persyaratan Jabatan di Unit Kerja Kantor Cabang PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Internasional Jawa Barat;

e. bahwa.../2

HEAD OFFICE  
Soekarno-Hatta International Airport, Building 900 | PO Box 1001 - Jakarta 10013 | Tangerang | Indonesia  
Contact Center: 081 | Email: [contact.center@angkaspura2.co.id](mailto:contact.center@angkaspura2.co.id) | Twitter: [@angkaspura2](https://twitter.com/angkaspura2) | Facebook: [Facebook](https://www.facebook.com/angkaspura2) | Page: [Angkasa Pura II](https://www.facebook.com/angkaspura2)  
Website: [www.angkaspura2.co.id](http://www.angkaspura2.co.id) | Fax: +6221 592241



Lampiran VII Peraturan Direksi  
PT Angkasa Pura II (Persero)  
Nomor : PD.01/0108/2018/0070  
Tanggal : 13 Agustus 2018

SUSUNAN NAMA JABATAN, KELAS JABATAN, DAN PERSYARATAN JABATAN  
KANTOR CABANG PT ANGKASA PURA II (PERSERO), BANDAR UDARA HUSEIN SASTRANEGARA

NO	NAMA JABATAN	KJ	FORMASI	PERSYARATAN JABATAN				
				PENDIDIKAN	PELATIHAN	PENGALAMAN		
I.	Executive General Manager	19	1	S.2	Manajemen Eksekutif Bandara	Kelas Jabatan 16 - 18		
		18						
		17	0	S.1D.IV Semua Jurusan kecuali Seni, Keguruan, Agama, Fisikol, Ilmu Kesehatan Masyarakat, Kependidikan, Pertanian, Perikanan				
		16						
		15						
14								
	Officer in Charge	14	4	S.1D.IV Semua Jurusan kecuali Seni, Keguruan, Agama, Fisikol, Ilmu Kesehatan Masyarakat, Kependidikan, Pertanian, Perikanan	Pembekalan Manajerial	Kelas Jabatan 11-13		
		9	1	D.III Semua Jurusan kecuali Seni, Keguruan, Agama, Fisikol, Ilmu Kesehatan Masyarakat, Kependidikan, Pertanian, Perikanan	Tennis Dasar	Kelas Jabatan 6 - 8		
		8	0	SLTA				
		7	0	SLTA				
		6	0	SLTA				
II.	Manager of Airport Operation & Service	16	1	S.1D.IV Semua Jurusan kecuali Seni, Keguruan, Agama, Fisikol, Ilmu Kesehatan Masyarakat, Kependidikan, Pertanian, Perikanan	Manajemen Bandar Udara	Kelas Jabatan 13 - 15		
		15						
		14	0	S.1D.IV Semua Jurusan kecuali Seni, Keguruan, Agama, Fisikol, Ilmu Kesehatan Masyarakat, Kependidikan, Pertanian, Perikanan				
		13						
		12	0	S.1D.IV Semua Jurusan kecuali Seni, Keguruan, Agama, Fisikol, Ilmu Kesehatan Masyarakat, Kependidikan, Pertanian, Perikanan				
		11	1	S.1D.IV Semua Jurusan kecuali Seni, Keguruan, Agama, Fisikol, Ilmu Kesehatan Masyarakat, Kependidikan, Pertanian, Perikanan	Tennis Lanjut	Kelas Jabatan 8 - 10		
		10	0	D.III Semua Jurusan kecuali Seni, Keguruan, Agama, Fisikol, Ilmu Kesehatan Masyarakat, Kependidikan, Pertanian, Perikanan				
		9	0	SLTA				
		8	0	SLTA				
		7	0	SLTA				
		6	0	SLTA				
				2				
			a. Assistant Manager of Airside Operation	14	1	S.1D.IV Semua Jurusan kecuali Seni, Keguruan, Agama, Fisikol, Ilmu Kesehatan Masyarakat, Kependidikan, Pertanian, Perikanan	Pembekalan Manajerial	Kelas Jabatan 11-13
			Airside Operation Officer	11	1	S.1D.IV Semua Jurusan kecuali Seni, Keguruan, Agama, Fisikol, Ilmu Kesehatan Masyarakat, Kependidikan, Pertanian, Perikanan	Tennis Lanjut	Kelas Jabatan 8 - 10
			Apron Movement Control Supervisor	10	3	D.III Semua Jurusan kecuali Seni, Keguruan, Agama, Fisikol, Ilmu Kesehatan Masyarakat, Kependidikan, Pertanian, Perikanan	Tennis Dasar	Kelas Jabatan 7 - 9
	Apron Movement Control Officer	9	6	D.III Semua Jurusan kecuali Seni, Keguruan, Agama, Fisikol, Ilmu Kesehatan Masyarakat, Kependidikan, Pertanian, Perikanan	Tennis Dasar	Kelas Jabatan 6 - 8		
	Apron Movement Control Staff	8	0	SLTA				
	<b>Σ a. Airside Operation</b>		<b>11</b>					

## Lampiran C Peraturan Menteri Perhubungan PM 30 Tahun 2021



MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA

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;
  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);

-33-

3. Awak Pesawat Udara

- a. Pilot dan Co-pilot pesawat udara menyampaikan salam dan informasi penerbangan diantaranya meliputi cuaca, ketinggian, lama perjalanan, waktu lama perjalanan, waktu perkiraan pendaratan pada Bandar Udara tujuan.
- b. Awak pesawat wajib memiliki kemampuan komunikasi dan jelas dalam menyampaikan informasi pada saat penerbangan, tanggap, terampil, ramah, rapi dan sopan.

4. Penanganan Keluhan Penumpang

Dalam rangka penanganan keluhan Penumpang pada saat proses pelayanan pada saat penerbangan (*In-Flight*), awak pesawat udara:

- a. bersikap responsif dan memberikan kemudahan bagi Penumpang yang membutuhkan bantuan;
- b. bersikap empati serta adanya perhatian dan kepedulian dalam melayani dan menangani keluhan Penumpang; dan
- c. berusaha untuk menyelesaikan setiap keluhan Penumpang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

C. Pelayanan Setelah Penerbangan (*Post-Flight*)

1. Proses turun pesawat

- a. Tersedianya informasi atau petunjuk yang mengarahkan Penumpang menuju ke terminal kedatangan Bandar Udara tujuan.
- b. Proses turun pesawat, Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal wajib menyediakan petugas yang mengarahkan Penumpang dari pesawat udara sampai ke ruang kedatangan Bandar Udara.

2. Transit /Transfer

- a. Informasi dan fasilitas pada saat menuju ke Transit /Transfer counter, meliputi:
  - 1) Tersedianya informasi proses Transit atau Transfer melalui *Flight Information Display System (FIDS)* atau papan petunjuk yang disediakan oleh Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal bagi Penumpang menuju ke Transit/Transfer counter.

Lampiran D SKEP/100/XI/1985

**PERATURAN DAN TATA TERTIB  
BANDAR UDARA**

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA  
NOMOR : SKEP/100/XI/1985.  
DENGAN LAMPIRAN



**DEPARTEMEN PERHUBUNGAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA**

13

**Pasal 35**  
**Tumpahan (Spillage)**

1. Dalam hal terjadinya tumpahan bahan bakar atau bahan pelumas pesawat udara di apron, Operator atau Perusahaan Penerbangan harus segera memberitahukannya kepada Penguasa/Kepala Bandar Udara.
2. Bahan bakar atau pelumas yang tertumpah di apron harus segera dibersihkan oleh Operator atau Perusahaan yang bersangkutan.
3. Apabila Operator atau Perusahaan Penerbangan yang bersangkutan tidak segera melaksanakan pembersihan maka pelaksanaannya akan dilakukan oleh Bandar Udara atas beban biaya dari Operator atau Perusahaan Penerbangan yang bersangkutan.

**Bagian Ketiga**  
**KESELAMATAN PENUMPANG**  
**Pasal 36**

1. Dilarang melakukan pengangkutan penumpang dengan kendaraan yang bukan khusus untuk penumpang, kecuali atas izin Penguasa/Kepala Bandar Udara sebelumnya.
  2. Dilarang menaikkan atau menurunkan penumpang pada waktu satu mesin pesawat udara atau lebih sedang hidup atau berputar, kecuali jika mesin yang hidup itu di bagian yang tidak membahayakan penumpang yang sedang turun atau naik pesawat udara tersebut.
  3. Pada waktu penumpang melintasi apron dengan berjalan kaki, Perusahaan Penerbangan harus mengawasi dan menjamin bahwa mereka berjalan dengan aman, tidak terganggu oleh kendaraan-kendaraan yang bergerak di apron dan mereka harus berjalan berombongan tidak terpecah-pecah, serta tiap rombongan harus dikawal oleh seorang petugas atau lebih Perusahaan Penerbangan yang mengetahui peraturan-peraturan Bandar Udara yang berlaku.
-

Lampiran E Dokumentasi Penulis





