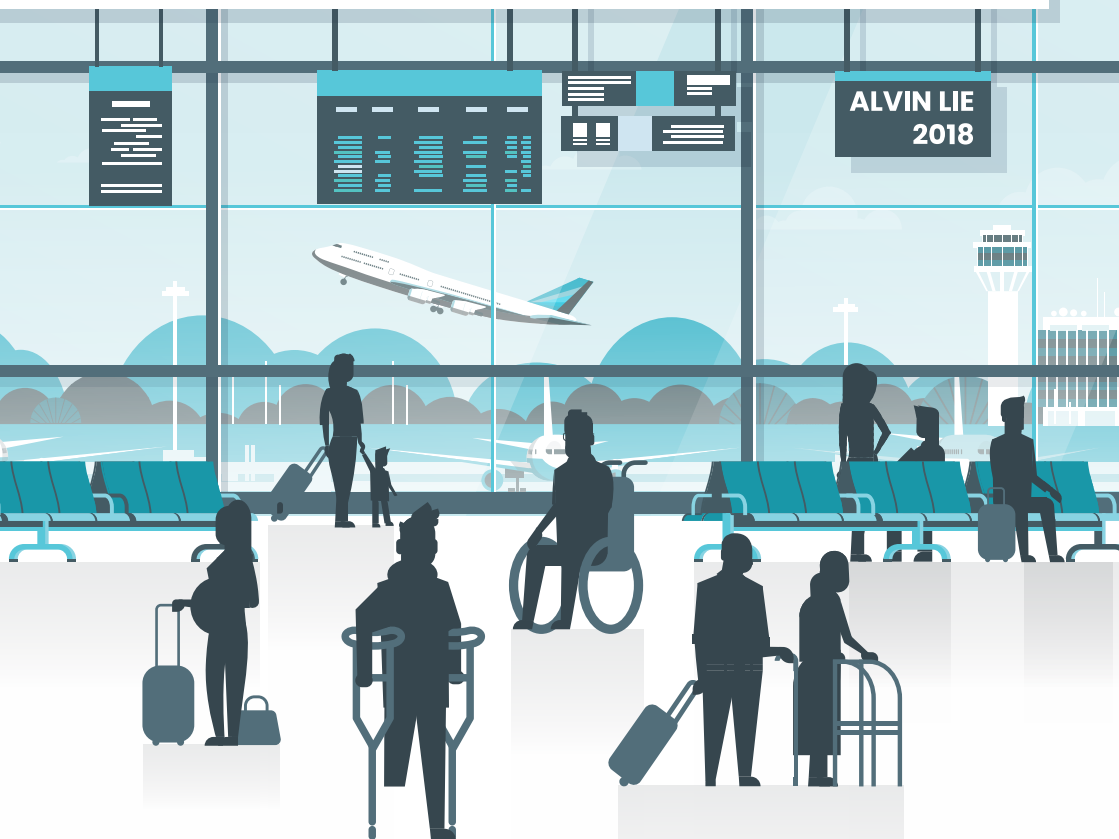


FASILITAS & PELAYANAN ANGKUTAN UDARA BAGI PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS



FASILITAS & PELAYANAN ANGKUTAN UDARA BAGI PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS



DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Kata Pengantar	iii
Sambutan	v
Insiden Penumpang Berkebutuhan Khusus	1
Landasan Peraturan	3
Penyangdang Disabilitas Bukan Orang Sakit	4
Pengecualian	6
Fasilitas dan Pelayanan Untuk Penumpang Berkebutuhan Khusus	7
Pelayanan di Gedung Terminal Bandar Udara Keberangkatan ..	8
Pelayanan di Dalam Pesawat.....	8
Pelayanan Meninggalkan Pesawat	9
Pelayanan di Gedung Terminal Bandar Udara Transit	10
Pelayanan dan Kemudahan Lain	10
Kewajiban Penumpang	11
Kewajiban Pengelola Bandar Udara	11
Kewajiban Maskapai Penerbangan dan Agennya	12
Diagram Penanggung Jawab Pelayanan Alur Keberangkatan dan Kedatangan	13
Penutup	15
Rujukan	18

Lampiran

1 – Kode Pelayanan Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus	20
2 – Cuplikan Undang-Undang nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan	22
3 - Cuplikan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	24
4 - Cuplikan Undang-Undang nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas	25
5 - Cuplikan Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara	27
6 - Cuplikan Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri	30
7 – IATA Resolution 700	37

KATA PENGANTAR

Angkutan udara merupakan moda transportasi yang paling ketat pengaturannya. Mulai dari konvensi internasional yang kemudian diratifikasi menjadi peraturan perundang-undangan, hingga petunjuk pelaksanaan, petunjuk teknis serta manual operasional yang diterbitkan oleh Kementerian Perhubungan serta lembaga dan perusahaan terkait. Semuanya untuk memastikan keselamatan, keamanan, ketertiban, kelancaran, kenyamanan dan melindungi hak-hak para penyelenggara, pelaksana dan pengguna pelayanan. Termasuk juga pengaturan tentang hak masyarakat berkebutuhan khusus dalam memanfaatkan jasa transportasi udara.

Kesepakatan antara pengguna pelayanan dengan penyelenggara angkutan udara, diwujudkan dalam tiket yang diterbitkan oleh Pengangkut (maskapai penerbangan) atas nama Penumpang. Ticket berfungsi sebagai dokumen hukum yang mengikat bagi Pengangkut dan Penumpang. Dalam proses pelaksanaan pengangkutan, banyak pihak yang terlibat.

Dari sisi Penumpang, pada umumnya melibatkan biro perjalanan (*travel agent*) baik yang konvensional maupun online, bank atau penerbit kartu kredit atau perusahaan jasa pembayaran elektronik (*fintech*), serta asuransi perjalanan.

Pada sisi pengangkut, pelayanan untuk pengguna jasa melibatkan pengelola bandar udara yang menyediakan berbagai pelayanan seperti pemeriksaan keamanan, layanan kesehatan dan fasilitas umum, agen pelayanan di bandar udara (*ground handling agent*) yang mengurus proses check-in, bagasi serta boarding dan kedatangan baik di bandar udara

asal maupun bandar udara tujuan. Untuk penerbangan internasional, menyertakan pula instansi-instansi seperti Imigrasi, Bea dan Cukai serta Karantina.

Semua unsur dalam mata rantai penerbangan berkontribusi terhadap kualitas pelayanan serta penjaminan terpenuhinya hak-hak pengguna jasa penerbangan. Namun sayangnya, tidak semua petugas pada setiap mata rantai angkutan udara memahami secara komprehensif & memiliki pemahaman yang benar tentang peraturan dan hak-hak penumpang berkebutuhan khusus.

Sebagian penumpang berkebutuhan khusus juga kurang memahami prosedur untuk mendapatkan hak-haknya atas fasilitas dan pelayanan khusus. Akibatnya, perjalanan dengan pesawat terbang yang seharusnya lancar, nyaman dan menyenangkan, tidak jarang terganggu oleh hal-hal yang sebenarnya tidak perlu terjadi.

Buku ringkas ini ditulis sebagai panduan para pemangku kepentingan dalam pelayanan transportasi udara bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus. Apa saja hak dan kewajiban Penumpang, Maskapai Penerbangan, *Ground Handling Agents* dan Pengelola Bandar udara? Prosedur apa saja yang perlu ditempuh untuk memastikan terpenuhinya hak-hak Penumpang Berkebutuhan Khusus?

Semoga panduan ringkas ini dapat menghindari dan mengurangi terjadinya beda pemahaman dan ketegangan antara pengguna jasa dengan penyelenggara pelayanan transportasi udara.

SAMBUTAN KETUA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA



Sebagian orang tidak begitu peduli terkait dengan berbagai aspek moda transportasi, termasuk angkutan udara dengan berbagai ke-khasannya. Mungkin juga alasannya dikarenakan penggunaan moda transportasi itu suatu rutinitas saja, sudah biasa. Padahal, tanpa disadari rutin pula terjadi berbagai praktek salah dengan berbagai implikasinya.

Terkait aktivitas angkutan udara, apakah semua penumpang benar-benar memahami hak dan kewajiban mereka? Tahukah mereka bahwa ada berbagai peraturan perundang-undangan yang menaungi aktivitas itu. Saya meyakini tidak banyak yang benar-benar memahami aturan-aturan itu. Jika pengguna angkutan udara umumnya tidak peduli dengan aturan-aturan penerbangan, bagaimana dengan kaum berkebutuhan khusus dengan berbagai kekhasannya? Bagaimana pula pemahaman penyedia angkutan terhadap soal ini?

Peraturan Menteri Perhubungan RI nomor PM 185 tahun 2015 secara jelas mengkategorikan penyandang disabilitas sebagai salah satu kelompok penumpang Berkebutuhan Khusus. Ditegaskan bahwa Penyandang Disabilitas bukan orang sakit dan tidak boleh dianggap sama dengan orang sakit. Kebutuhan penyandang disabilitas berbeda dari kebutuhan orang sakit, sehingga pelayanan dan fasilitas yang disediakan juga berbeda. Adanya pengaturan secara khusus penumpang penyandang disabilitas ini penting diketahui oleh pengguna dan penyelenggara angkutan udara.

Bagi kaum disabilitas sebagai pengguna angkutan udara, pengetahuan tentang hak-hak mereka itu penting agar memahami batasan perlindungan terhadap mereka. Termasuk pengetahuan bahwa tidak boleh terjadi adanya penolakan terhadap penumpang “semata-mata” atas status disabilitas mereka. Dalam keseharian penolakan semacam ini terjadi.

Sedangkan bagi penyelenggara angkutan, pengetahuan yang tertuang dalam buku ini berguna untuk memahami bahwa ada resiko hukum terhadap kesalahan memberlakukan kaum disabilitas sebagaimana diatur dalam beragam instrumen hukum. Termasuk pemahaman kapan penyedia angkutan dapat menolak penumpang berkebutuhan khusus sehingga terhindar dari tuntutan hukum. Artinya, penolakan atas penumpang yang dilegitimasi.

Oleh karena itu saya menyambut baik atas dipublikasikannya Petunjuk praktis Fasilitas dan Prosedur Pelayanan Angkutan Udara Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus oleh Bapak Alvin Lie, pemerhati Penerbangan yang juga anggota Ombudsman RI.

Diantara banyak alasan kegembiraan atas kehadiran buku ini, karena topik semacam ini sangat terbatas. Selain itu, kapasitas dan integritas penulisnya semakin meyakinkan saya niat baik dari penulis yang ingin pembaca mengetahui terkait berbagai aspek layanan bagi penumpang berkebutuhan khusus.

Jakarta, 16 Juli 2018

Ombudsman Republik Indonesia
Ketua
Prof. AMZULIAN RIFAI, Ph.D.

SAMBUTAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Sebagai pemegang otoritas dalam penyelenggaraan Transportasi Udara di Indonesia, Kementerian Perhubungan sangat peduli terhadap aspek Keselamatan, Keamanan dan Pelayanan yang tercermin dalam fungsi Pengawasan, Pengendalian dan Pengaturan yang dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan.

Kementerian Perhubungan berkomitmen untuk memastikan standar pelayanan yang sama kepada setiap pengguna jasa, termasuk bagi pengguna jasa berkebutuhan khusus. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri serta secara spesifik melalui Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2017 tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus dimana para stakeholders terkait wajib menyediakan sarana dan prasarana yang aksesibel bagi pengguna jasa bandar udara sejak pengguna jasa memasuki area terminal bandar udara keberangkatan (*pre-flight*), dalam penerbangan (*in-flight*) hingga tiba pada terminal kedatangan bandar udara (*post-flight*).

Buku ini merangkum peraturan dan referensi terkait standar pelayanan kepada pengguna jasa berkebutuhan khusus yang dikemas secara apik dan mudah dipahami oleh para pembaca. Lebih lanjut, buku ini juga memberikan contoh kasus terbaru yang dapat dijadikan pembelajaran bagi para *stakeholders* terkait.

Kementerian Perhubungan mengapresiasi dan mengucapkan selamat kepada Bapak Alvin Lie atas terbitnya buku “Fasilitas dan Pelayanan Angkutan Udara Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus”. Semoga dengan hadirnya buku ini, *stakeholders* transportasi udara baik itu Badan Usaha Bandar Udara (BUBU), Badan Usaha Angkutan Udara (BUAU), *Ground Handling Agents* dan Pengguna Jasa dapat lebih memahami terhadap hak dan kewajiban pengguna jasa berkebutuhan khusus serta dapat bekerjasama dalam memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas kepada setiap pengguna jasa.

Wassalam,

Jakarta, 31 Juli 2018

Menteri Perhubungan Republik Indonesia
BUDI KARYA SUMADI

SAMBUTAN KETUA UMUM INACA



Berbagai unsur yang terlibat dalam industri penerbangan memiliki peran yang sangat penting dan saling terkait dalam mendukung kelancaran operasional penerbangan. Baik itu pemerintah selaku regulator, pihak maskapai selaku operator, pihak pengelola Bandara serta pendukung lainnya.

Seluruh unsur tersebut, termasuk seluruh maskapai penerbangan menjalankan usahanya mengacu pada berbagai regulasi baik dari pemerintah maupun regulasi internasional yang harus dipatuhi dan dijalankan dengan baik. Berbagai regulasi yang diterapkan tersebut dijalankan untuk memenuhi aspek safety dan security sebagai upaya mendukung tercapainya keselamatan, keamanan dan kenyamanan penerbangan.

Pihak lain yang tak kalah pentingnya adalah masyarakat yang berperan sebagai penumpang atau peran lainnya, yang turut mendukung dan menjaga keamanan dan kenyamanan penerbangan. Masyarakat juga diharapkan memiliki pemahaman yang baik tentang aspek security, safety serta hak dan kewajiban masing-masing sehingga tercipta pemahaman dan kesadaran bersama.

Penumpang dengan kebutuhan khusus perlu dukungan fasilitas tambahan dan perhatian berbeda selama penerbangannya ketika proses pre, in maupun post flight. Untuk menjamin kelancaran, kenyamanan para penumpang berkebutuhan khusus perlu adanya kerjasama dari semua pihak - baik dari sisi operator, pengelola bandara, dan fasilitas

pendukungnya. Adanya kesadaran yang baik akan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak akan menghindarkan ketidaksiapan penanganan sehingga operasional penerbangan dapat berjalan dengan lancar.

Kami menyambut baik kehadiran buku panduan penumpang berkebutuhan khusus ini, dan kami yakin buku ini akan bermanfaat besar dalam memberikan edukasi bagi semua pihak yang terlibat dalam operasional penerbangan khususnya dan masyarakat pengguna jasa penerbangan pada umumnya.

Kiranya dengan adanya pemahaman akan hak dan kewajiban dari semua pihak akan semakin meningkatkan kesadaran akan pentingnya aspek pelayanan penerbangan yang mampu memenuhi harapan para pengguna jasa namun tetap mengedepankan aspek safety dan security pada dunia penerbangan nasional.

Jakarta, 17 Juli 2018

Indonesia National Air Carriers Association - INACA

Ketua Umum

PAHALA N. MANSURY

SAMBUTAN SEKRETARIS JENDERAL INACA



Indonesia bersama dengan negara-negara anggota PBB lainnya telah menandatangani Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas (CONVENTION ON THE RIGHTS OF PERSONS WITH DISABILITIES / CRPD). dalam Sidang Majelis Umum PBB dengan Resolusi 61/106 TANGGAL 13 Desember 2006. Indonesia meratifikasi konvensi tersebut melalui Undang-Undang No. 19 Tahun 2011 Tentang Pengesahan Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas pada tanggal 18 Oktober 2011.

Sebagai Negara yang telah meratifikasi Konvensi tersebut di atas, Indonesia menegaskan kembali universalitas ketidakterpisahan, ketidaktergantungan dan kesalingterkaitan dari semua hak asasi manusia serta kebutuhan bagi penyandang disabilitas untuk dijamin pemenuhan hak-haknya tanpa diskriminasi.

Indonesia telah memiliki Undang-Undang No 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat, tetapi menjadi “kedaluwarsa” dengan diratifikasinya konvensi PBB. Maka pada tahun 2016 Pemerintah melahirkan UU No. 8 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas.

Terkait dengan pengakuan bahwa diskriminasi atas setiap orang berdasarkan disabilitas merupakan pelanggaran pelanggaran terhadap martabat manusia dan nilai yang melekat pada setiap orang, Indonesia National Air Carriers Association – INACA, menyambut baik dan sangat menghargai Buku Fasilitas dan Pelayanan Angkutan Udara

bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus, yang ditulis oleh Bapak Alvin Lie, Anggota Ombudsman Republik Indonesia. Teknis penulisan dan penyampaian sistematis, lengkap, jelas dan padat serta mudah dipahami dan dilaksanakan oleh Maskapai serta agennya yang menangani kepentingannya seperti Ground Handling Company.

Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 178 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara serta PM 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri yang dijadikan sebagai salah satu Landasan Peraturan oleh Penulis, sangat tepat dituangkan dalam Buku Panduan tersebut.

Visi Penerbangan 3S + 1C (Safety , Security, Services thru Compliance), dimana salah satu “S” nya adalah Services (Pelayanan), tercermin di dalam buku ini, melalui kepatuhan Airline dan/atau agennya.

Kepada Penulis, Bapak Alvin Lie, INACA menyampaikan selamat serta penghargaan atas terbitnya Buku Panduan ini, yang memperkaya pemahaman kita atas hak-hak penyandang disabilitas, yang diyakini sangat bermanfaat untuk diketahui dan dilaksanakan didalam kegiatan pelaksanaan pelayanan penerbangan di era keterbukaan informasi saat ini.

Indonesia National Air Carriers Association – INACA
Sekretaris Jenderal
TENGGU BURHANUDDIN SE.

SAMBUTAN DIREKTUR PEMASARAN DAN PELAYANAN PT. ANGKASA PURA I



Sebagai pelaku dan pelayan Masyarakat PenggunaJasa Bandara, saya sangat senang membaca dan menyambut terbitnya Buku Pak Alvin Lie tentang “Fasilitas dan Pelayanan Angkutan Udara Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus”.

Buku ini juga menyampaikan regulasi dan prosedur International maupun Nasional yang dapat menjadi acuan bagi kami di Angkasa Pura 1 karena sangat sejalan dengan Program PT. Angkasa Pura I (Persero) yang telah memberikan layanan khusus ini di seluruh bandara secara terbatas dan di dua bandara secara lengkap seperti Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali dan Sultan Aji Muhammad Sulaiman, Sepinggan di Balikpapan.

Semoga buku ini menjadi rujukan bagi semua instansi pengelola bandara dan sarana edukasi bagi masyarakat.

Terima kasih Pak Alvin Lie yang telah banyak memberikan inspirasi melalui karya tulisan, suara dan teladan pelayanan.

Jakarta, 6 Agustus 2018.

PT. Angkasa Pura I
Direktur Marketing & Service.
DEVY SURADJI

SAMBUTAN DIREKTUR PELAYANAN & FASILITAS BANDAR UDARA PT. ANGKASA PURA II



Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya, Alhamdulillah telah tersusun buku panduan “Fasilitas dan Pelayanan Angkutan Udara Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus”.

Dalam rangka mewujudkan peningkatan pelayanan di bandara khususnya angkutan udara yang mengacu kepada rekomendasi internasional dan domestik, buku panduan pedoman “Fasilitas dan Pelayanan Angkutan Udara Bagi Penumpang Berkebutuhan Khusus” ini sangat dibutuhkan oleh para pengelola bandara agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan berkebutuhan khusus.

Bandar udara didirikan untuk pelayanan publik, sehingga sebagai pengelola bandara menyediakan berbagai pelayanan seperti pemeriksaan keamanan, layanan kesehatan, hiburan serta fasilitas umum.

Dalam pelaksanaan Customer Journey pelanggan akan mengalami berbagai pengalaman yang disebut dengan Customer Experience.

Sebagai Petugas pelayanan di bandar udara, menciptakan Customer Experience melalui tangan-tangan layanan yang sepenuh hati diharapkan akan memberikan pengalaman yang menarik & kenangan tersendiri bagi pelanggan.

Dimulai dari proses check-in sampai dengan boarding atau dimulai dari pesawat landing sampai dengan titik penjemputan.

Buku panduan ini memberikan referensi kepada pengelola bandara dan pelanggan terkait dengan hak, kewajiban serta prosedur yang harus dipatuhi para pihak untuk memastikan terpenuhinya dengan baik pelayanan penumpang berkebutuhan khusus.

Saya sampaikan ucapan Selamat & terima kasih kepada Bapak Alvin Lie sebagai Anggota Ombudsman RI yang telah menyusun buku ini sebagai buku pedoman bersama. Diharapkan dapat dikembangkan seiring dinamika pelayanan di Bandar Udara.

Selamat membaca & memberikan pelayanan terbaik Sepenuh Hati.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Jakarta, 27 Juli 2018

PT. Angkasa Pura II

Direktur Pelayanan & Fasilitas Bandar Udara

ITUK HERARINDRI

INSIDEN PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS

Pada hari Minggu, tanggal 3 April 2016, Ibu Dwi Aryani sudah memasuki pesawat Etihad Airways, di bandar udara Soekarno-Hatta, yang akan menerbangkannya ke Geneva melalui Abu Dhabi. Dia sudah menempati kursi sebagaimana tercantum dalam *boarding pass*, namun ternyata awak kabin dan kapten pilot penerbangan tersebut menolak mengangkut dan menyuruhnya keluar dari pesawat karena dia menggunakan kursi roda tanpa pendamping, sehingga dianggap dapat membahayakan penerbangan.

Ibu Dwi sempat memprotes karena dia memiliki tiket, sudah melakukan *check-in* sesuai prosedur, memiliki *boarding pass* dan bahkan dibantu oleh petugas *ground handling* untuk masuk pesawat. Namun akhirnya tetap dikeluarkan dari penerbangan tersebut.

Sabtu, 9 Juni 2018, seorang anak yang bepergian bersama orang tuanya telah menjalani proses check-in dan sudah mendapat *boarding pass* untuk penerbangan Citilink dari bandar udara Adi Sucipto, Yogyakarta, menuju Balikpapan. Ketika menunggu proses boarding, anak tersebut sempat menangis dan berteriak tidak terkendali sehingga menarik perhatian petugas keamanan penerbangan (*Aviation Security/ AvSec*).

Petugas kemudian membawa anak tersebut (beserta ibunya) ke Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) untuk diperiksa kesehatannya. Selanjutnya, Dokter menyatakan bahwa anak yang menyandang autisme tersebut tidak layak untuk melakukan penerbangan dan melarang Citilink untuk menerbangkannya. Padahal orang tua anak tersebut merupakan pelanggan tetap yang sering mengajak anaknya terbang dengan Citilink.

Nasib malang menimpa ibu Murniati Sumila Dewi yang berniat membawa PA, anaknya yang menderita tumor mata, pulang ke Medan. Ibu Murniati sudah membeli tiket Batik Air untuk penerbangan ID6880 tanggal 10 Agustus 2018 yang akan menerbangkannya dari bandara Soekarno-Hatta menuju bandara Kualanamu. Pada pagi hari Jumat itu, ibu Murniati sudah melakukan check-in dan sudah masuk pesawat bersama anaknya, namun kemudian diminta oleh pramugari untuk turun dari pesawat. Walau sudah mengantongi surat keterangan layak terbang dari dokter dan pihak karantina (Kantor Kesehatan Pelabuhan/ KKP), pihak Batik Air tetap menolak menerbangkan PA, anak yang menderita tumor mata tersebut, karena mempertimbangkan potensi gangguan (bau) terhadap kenyamanan penumpang lain.

Tiga kejadian tersebut memantik pertanyaan, apakah penyandang disabilitas tidak boleh naik pesawat terbang? Apakah penyandang autisme tidak layak naik pesawat terbang? Bagaimana dengan hak penyandang disabilitas yang dilindungi Undang-undang nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan juga Undang-undang nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan ?

Beberapa maskapai penerbangan mengharuskan penumpangnya yang menyandang disabilitas menandatangani formulir pernyataan yang melepaskan maskapai tersebut dari tanggung jawab. Formulir ini sebenarnya hanya berlaku untuk orang sakit. Perlakuan ini menyamakan penumpang yang menyandang disabilitas dengan penumpang yang sedang sakit. Padahal penyandang disabilitas bukan orang sakit. Hal ini ditegaskan dalam berbagai peraturan. Internasional maupun nasional. Jelas bahwa perlakuan tersebut tidak dapat dibenarkan.

LANDASAN PERATURAN

Pengangkutan penyandang disabilitas, orang berkemampuan gerak terbatas dan orang sakit diatur oleh konvensi internasional maupun peraturan perundang-undangan Indonesia seperti:

1. International Air Transport Association/ IATA Resolution 700 dan Annex 9 (Facilitation) to the Convention on International Civil Aviation of International Civil Aviation Organisation/ ICAO;
2. Document 9984 (Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities) of ICAO.
3. Undang-undang nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan;
4. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-undang nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;
6. Peraturan Menteri Perhubungan RI nomor PM 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;
7. Peraturan Menteri Perhubungan RI nomor PM 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri.

Secara umum diatur bahwa maskapai penerbangan:

1. Dilarang menolak mengangkut penumpang dengan kebutuhan khusus/ berkemampuan gerak terbatas, kecuali demi keselamatan penerbangan dan,
2. Dilarang memungut biaya tambahan untuk pelayanan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus/ berkemampuan gerak terbatas.
3. Maskapai penerbangan dan pengelola bandar udara juga diwajibkan memperlakukan penumpang berkebutuhan khusus/ berkemampuan gerak terbatas, secara terhormat dan tanpa diskriminasi.

Penyandang Disabilitas Bukan Orang Sakit

Peraturan Menteri Perhubungan RI nomor PM 185 tahun 2015 secara jelas mengatur bahwa Penumpang Berkebutuhan Khusus mencakup, antara lain:

1. Anak-anak berusia kurang dari 12 (dua belas) tahun;
2. Berusia lanjut;
3. Perempuan hamil;
4. Sakit/ lemah;
5. Penyandang disabilitas.

Artinya, Penyandang Disabilitas bukan orang sakit dan tidak boleh dianggap sama dengan orang sakit. Kebutuhan penyandang disabilitas berbeda dari kebutuhan orang sakit, sehingga pelayanan dan fasilitas yang disediakan juga berbeda.

International Air Transport Association/ IATA Resolusi 700 mengatur tentang penerimaan dan pengangkutan penumpang dengan kemampuan gerak terbatas.

Penumpang dengan **kemampuan gerak terbatas** mencakup penyandang disabilitas fisik atau mental, atau dengan kondisi medis tertentu, yang membutuhkan perhatian atau bantuan khusus memasuki atau keluar dari pesawat, selama penerbangan dan pelayanan di darat. Pelayanan ini diberikan atas permintaan khusus oleh penumpang dan/ atau sanak saudaranya atau oleh petugas medis kepada personil maskapai penerbangan dan/ atau agennya.

Secara umum, penumpang berkebutuhan khusus atau berkemampuan gerak terbatas mencakup:

Penumpang berkemampuan gerak terbatas, diidentifikasi dalam 2 kategori, yaitu:

1. **Non Ambulatory/ Tidak Mampu Berjalan** - Tidak mampu masuk atau keluar pesawat, bergerak di dalam pesawat tanpa bantuan orang lain;
2. **Ambulatory/ Mampu Berjalan** - Mampu masuk dan keluar pesawat serta bergerak di dalam pesawat tanpa atau dengan sedikit bantuan. Misalnya penyandang disabilitas fisik ringan, mental, tuna netra atau tuna rungu;

Peraturan Menteri Perhubungan RI nomor PM 185 tahun 2015
Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri mengatur:

1. **Penumpang dengan kebutuhan khusus** adalah penumpang karena kondisi fisiknya dan/ atau permintaan khusus penumpang yang memerlukan fasilitas dan perlakuan khusus, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit;
2. **Penyandang disabilitas** adalah penumpang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam jangka waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dan sikap masyarakat dapat mengalami hambatan yang menyulitkan untuk berpartisipasi penuh dan efektif berdasar kesamaan hak;
3. **Lanjut usia** adalah penumpang dengan usia di atas 60 tahun;
4. **Orang sakit** adalah penumpang yang karena kondisi kesehatannya membutuhkan fasilitas tambahan antara lain oxygen mask, kursi roda dan/ atau stretcher, yang dalam hal ini dibatasi tidak berlaku untuk penumpang dengan penyakit menular sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
5. **Anak-anak Tanpa Pendamping (Unaccompanied Minor)** adalah penumpang berusia antara 6 (enam) tahun sampai dengan 12 (dua belas) tahun;
6. **Anak-anak berusia kurang dari 6 (enam) tahun** wajib didampingi oleh orang dewasa yang bertanggungjawab penuh.

PENGECUALIAN

Mengacu pada peraturan-peraturan tersebut, maskapai penerbangan dilarang menolak penumpang berkemampuan gerak terbatas, kecuali:

1. Kondisi fisik atau medis yang bersangkutan dapat mengancam keselamatan penumpang lain dan barang bawaannya, pesawat dan awak pesawat;
2. Penumpang yang bersangkutan menolak atau tidak bersedia memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh maskapai penerbangan;
3. Perilaku, status, kondisi fisik atau mental yang bersangkutan membuat maskapai penerbangan merasa tidak mampu membantu penumpang tersebut dalam evakuasi pesawat, kecuali bila disertai pendamping yang akan melayani, membantu masuk dan keluar pesawat, serta evakuasi dalam kondisi darurat (misalnya penumpang yang harus berebah di tandu/ stretcher atau inkubator, penumpang dengan kelemahan pendengaran atau penglihatan yang parah);
4. Dapat menularkan penyakit atau menyebabkan kekhawatiran bagi penumpang lain;
5. Dapat membahayakan dirinya sendiri atau penumpang lain apabila diangkut, walau dengan berbagai bantuan dan pelayanan khusus;
6. Tidak dapat menggunakan tempat duduk standar maskapai penerbangan, baik dalam keadaan duduk atau rebah (misalnya harus menggunakan tandu/ stretcher), kecuali bila maskapai penerbangan dapat menyediakan pengaturan khusus;
7. Pendapat dokter atau otoritas kesehatan diperlukan apabila maskapai penerbangan meragukan apakah dibutuhkan pendamping dan kualifikasi pendamping bagi penumpang tertentu;

Maskapai penerbangan dapat membatasi jumlah penumpang berkemampuan gerak terbatas dalam suatu penerbangan, berdasarkan kemampuan operasional, terutama dengan memperhatikan aspek keselamatan;

Maskapai penerbangan dilarang melakukan tindakan diskriminatif terhadap penumpang berkebutuhan khusus/ berkemampuan gerak terbatas.

FASILITAS DAN PELAYANAN UNTUK PENUMPANG BERKEBUTUHAN KHUSUS

Untuk memastikan hak-hak pelayanan khusus untuk penumpang dengan kebutuhan khusus/ kemampuan gerak terbatas, penumpang wajib memberitahukan kebutuhannya kepada maskapai penerbangan sedikitnya 48 jam sebelum keberangkatan. Hal ini dapat dilakukan saat membeli tiket di biro perjalanan atau langsung di kantor maskapai perjalanan. Beberapa maskapai penerbangan juga menyediakan kemudahan penyampaian informasi melalui situs resmi mereka.

Berdasarkan informasi kebutuhan dari calon penumpang, pihak maskapai penerbangan akan berkoordinasi dengan pihak bandar udara serta agen maskapai di bandar udara asal dan tujuan untuk mempersiapkan perlengkapan serta pelayanan yang diperlukan.

Contoh formulir dapat dilihat pada lampiran IATA Resolution 700 Attachment A dan B.

Penumpang dengan keterbatasan kemampuan gerak, wajib disertai pendamping apabila tidak mampu melakukan sendiri:

- Bergerak menuju pintu darurat tanpa bantuan;
- Bergerak ke toilet tanpa bantuan;

- Melepaskan sabuk pengaman;
- Mengambil dan mengenakan rompi pelampung;
- Mengenakan masker oksigen;
- Menekan tombol pemanggil awak kabin;

Penumpang dengan kemampuan gerak terbatas yang sering melakukan perjalanan dengan transportasi udara dapat mengajukan Surat Keterangan Kesehatan FREMEC/ Frequent Traveller Medical Card (lihat lampiran IATA Resolution 700 Attachment C).

A. Pelayanan di Gedung Terminal Bandar Udara Keberangkatan

1. Bantuan bergerak dari titik kedatangan di gedung terminal, dengan melalui pemeriksaan keamanan, menuju konter check-in;
2. Bantuan mengangkat barang-barang bawaan dan bagasi;
3. Bantuan melakukan proses check-in;
4. Bantuan bergerak dari konter check-in menuju gerbang keberangkatan, dengan melalui pemeriksaan keamanan, dan bagi penerbangan internasional, melalui pemeriksaan imigrasi;
5. Informasi jadwal dan gerbang keberangkatan/ penundaan penerbangan baik dalam bentuk visual maupun audio;
6. Bantuan memasuki pesawat. Beberapa bandar udara besar menyediakan lift khusus dan kursi roda bagi penumpang dengan keterbatasan kemampuan gerak.

Pelayanan 1 dan 2 disediakan oleh pengelola bandar udara, sedangkan pelayanan 3 hingga 5 disediakan oleh maskapai penerbangan atau ground handling agent.

B. Pelayanan di Dalam pesawat

1. Bantuan pindah dari kursi roda standar ke kursi roda khusus pesawat;

2. Bantuan bergerak dari pintu pesawat menuju tempat duduk yang telah dialokasikan;
3. Bantuan menyimpan dan mengambil barang bawaan;
4. Briefing prosedur keadaan darurat dalam bahasa dan media yang dipahami penumpang dan/ atau pendampingnya. Apabila briefing disampaikan melalui video, dilengkapi dengan penterjemah bahasa isyarat. Demikian pula kartu panduan prosedur evakuasi perlu juga disediakan dalam bentuk braille untuk penumpang tuna netra;
5. Bantuan bergerak dari tempat duduk menuju toilet dan sebaliknya;
6. Perhatian dan pelayanan khusus selama penerbangan;
7. Bantuan bergerak dari tempat duduk menuju pintu pesawat pada akhir penerbangan;
8. Bantuan pindah dari kursi roda khusus pesawat ke kursi roda standar.

Pelayanan ini disediakan oleh maskapai penerbangan atau ground handling agent.

C. Pelayanan Meninggalkan pesawat

1. Bantuan bergerak keluar dari pesawat dengan menggunakan kursi roda, dan lift, bilamana diperlukan dan tersedia;
2. Bantuan bergerak dari pesawat menuju gedung terminal, ke lokasi pengambilan bagasi, dengan melalui pemeriksaan imigrasi untuk penerbangan internasional;
3. Bergerak dari lokasi pengambilan bagasi menuju pintu keluar ke titik penjemputan, dengan melalui pemeriksaan bea dan cukai untuk penerbangan internasional;

Pelayanan ini disediakan oleh maskapai penerbangan atau ground handling agent.

D. Pelayanan Di Gedung Terminal Bandar Udara Transit

1. Bantuan melakukan proses check-in bilamana diperlukan;
2. Bantuan melalui proses imigrasi dan bea cukai bilamana diperlukan untuk melanjutkan dengan penerbangan domestik setelah internasional atau penerbangan internasional setelah domestik;
3. Bantuan bergerak menuju gerbang keberangkatan penerbangan lanjutan, termasuk bergerak menuju terminal lain bilamana diperlukan;

Pelayanan ini dapat disediakan oleh pengelola bandar udara dan maskapai penerbangan atau ground handling agent.

Pelayanan dan kemudahan lain-lain

1. Petugas maskapai penerbangan atau ground handling agent yang mendampingi guna memberikan bantuan yang diperlukan selama di gedung terminal, masuk dan keluar pesawat;
2. Pengangkutan alat bantu gerak, seperti kursi roda, bilamana maskapai penerbangan sudah diberi informasi sedikitnya 48 jam sebelum keberangkatan;
3. 3. Alokasi tempat duduk bersebelahan dengan pengasuh/ pendamping penumpang, bilamana memungkinkan;
4. Prioritas dan kemudahan untuk naik dan turun dari pesawat udara;
5. 5. Petugas bandar udara dan awak kabin yang dapat berkomunikasi dengan penyandang disabilitas, lanjut usia dan anak-anak;
6. Petunjuk/ panduan tentang keselamatan dan keamanan penerbangan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia dan orang sakit;

KEWAJIBAN PENUMPANG

- A. Memberitahukan kebutuhannya kepada maskapai penerbangan sedikitnya 48 jam sebelum keberangkatan. Dilakukan saat membeli tiket di biro perjalanan atau langsung di kantor maskapai perjalanan atau melalui situs resmi mereka;
- B. Menyediakan pendamping/ pengasuh apabila tidak mampu melakukan sendiri:
 - 1. Bergerak menuju pintu darurat tanpa bantuan;
 - 2. Bergerak ke toilet tanpa bantuan;
 - 3. Melepaskan sabuk pengaman;
 - 4. Mengambil dan mengenakan rompi pelampung;
 - 5. Mengenakan masker oksigen;
 - 6. Menekan tombol pemanggil awak kabin;

KEWAJIBAN PENGELOLA BANDAR UDARA

- 1. Merancang gedung terminal serta prasarana bandar udara yang memudahkan akses tanpa hambatan/ ramah terhadap penyandang disabilitas dan lanjut usia;
- 2. Bilamana memungkinkan dan relevan, menyediakan lift khusus dan kursi roda bagi penumpang dengan keterbatasan kemampuan gerak;
- 3. Memasang petunjuk dan rambu yang mudah dilihat/ dipahami;
- 4. Menyediakan petugas dan sarana untuk membantu penumpang berkebutuhan khusus:
 - a. Bergerak dari titik kedatangan di gedung terminal, dengan melalui pemeriksaan keamanan, menuju konter check-in;
 - b. Mengangkat barang-barang bawaan dan bagasi;
 - c. Melakukan proses check-in;

- d. Bergerak dari lokasi pengambilan bagasi menuju pintu keluar ke titik penjemputan, dengan melalui pemeriksaan bea dan cukai untuk penerbangan internasional;
5. Menyediakan akses pengaduan bagi pengguna jasa bandar udara dan sistem tanggap/ tindak lanjut pengaduan;

KEWAJIBAN MASKAPAI PENERBANGAN DAN AGENNYA

Menyediakan petugas dan sarana untuk membantu penumpang berkebutuhan khusus:

1. Bergerak dari konter check-in menuju gerbang keberangkatan, dengan melalui pemeriksaan keamanan, dan bagi penerbangan internasional, melalui pemeriksaan imigrasi;
2. Masuk dan keluar dari pesawat terbang;
3. Pindah dari kursi roda milik penumpang/ standar ke kursi roda khusus pesawat;
4. Bergerak dari pintu pesawat menuju tempat duduk yang telah dialokasikan;
5. Menyimpan dan mengambil barang bawaan di dalam pesawat terbang;
6. Mendapatkan briefing prosedur keadaan darurat dalam bahasayangdipahamipenumpangdan/ataupendampingnya;
7. Bergerak dari tempat duduk menuju toilet dan sebaliknya;
8. Mendapatkan perhatian dan pelayanan khusus selama penerbangan;
9. Bergerak dari tempat duduk menuju pintu pesawat pada akhir penerbangan;
10. Pindah dari kursi roda khusus pesawat ke kursi roda standar/ milik penumpang.

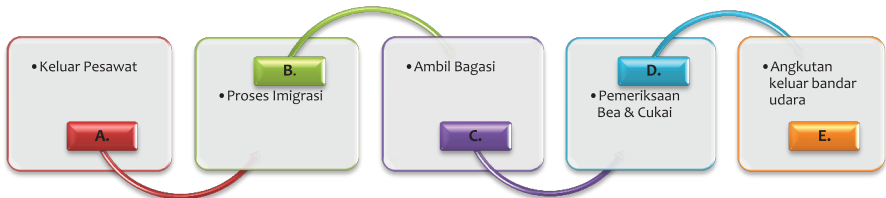
11. Bergerak keluar dari pesawat dengan menggunakan kursi roda, dan lift, bilamana diperlukan dan tersedia;
12. Bergerak dari pesawat menuju gedung terminal, ke lokasi pengambilan bagasi, dengan melalui pemeriksaan imigrasi untuk penerbangan internasional;
13. Menyediakan akses pengaduan bagi pengguna jasa maskapai penerbangan dan sistem tanggap / tindak lanjut pengaduan;
14. Menyediakan label tanda UM bagi anak-anak berusia 6 (enam) sampai dengan 12 (dua belas) tahun tanpa pendamping (Unaccompanied Minor).

Diagram Penanggung Jawab Pelayanan Alur Keberangkatan



- Proses A ke C dilayani oleh Pengelola Bandar Udara;
- Proses C hingga G dilayani oleh Maskapai Penerbangan atau Agennya.
- Untuk penerbangan domestik, tidak ada proses E.

Diagram Penanggung Jawab Pelayanan Alur Kedatangan



- Seluruh proses dilayani oleh Maskapai Penerbangan atau Agennya
- Untuk penerbangan domestik, tidak ada proses B dan D.

PENUTUP

Kembali ke kasus Ibu Dwi Aryani dan anak penyandang autisme yang ditolak untuk terbang walau sudah memiliki tiket dan boarding pass, bagaimana akhirnya?

Ibu Dwi Aryani melakukan gugatan hukum dan pada tanggal 4 Desember 2017, majelis hakim Pengadilan Negeri Jakarta Selatan mengabulkan gugatannya, menyatakan maskapai Etihad Airways melanggar pasal 134 Undang-Undang nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan.

Untuk itu Etihad Airways dijatuhi kewajiban membayar kepada Ibu Dwi Aryani ganti rugi materiil sebesar Rp 37 juta dan immateriil sebesar Rp 500 juta.

Keputusan ini menegaskan bahwa penyandang disabilitas berhak diangkut sebagai penumpang dalam transportasi udara, sejauh memenuhi persyaratan dan prosedur yang berlaku dan maskapai penerbangan wajib mengangkut mereka.

Terkait anak penyandang autisme yang gagal terbang pada hari Sabtu 9 Juni 2018, diperoleh keterangan bahwa KKP bandar udara Adi Sucipto menyatakan anak tersebut ketika itu dalam kondisi mental tidak stabil sehingga dikawatirkan menimbulkan gangguan terhadap penumpang lain sehingga berpotensi masuk klasifikasi Unruly/ Disruptive Passengers.

Sesuai peraturan internasional dan peraturan perundang-undangan Indonesia, Unruly/ Disruptive Passengers dapat dikeluarkan dari penerbangan dan dikenakan sanksi pidana.

Demi melindungi anak tersebut dan juga penumpang lain, KKP menyatakan bahwa anak tersebut tidak layak diterbangkan dalam kondisi demikian, namun layak diterbangkan apabila telah kembali stabil.

Setelah melakukan klarifikasi dengan penumpang, AvSec dan KKP, Citilink sepakat untuk menerbangkan anak penyandang autisme beserta orang tuanya pada penerbangan keesokan harinya, hari Minggu 10 Juni 2018. Orang tua penumpang dan Citilink sepakat mengakhiri masalah tersebut secara kekeluargaan.

Jadi tidak ada larangan terbang bagi penyandang autisme, sejauh dalam kondisi mental stabil. Autisme bukan penyakit menular sehingga tidak membahayakan kesehatan penumpang lain. Namun penyandang autisme yang perilakunya tidak terkendali dikawatirkan menimbulkan gangguan terhadap penumpang lain.

Terkait hal ini, sebaiknya KKP, AvSec dan maskapai-maskapai penerbangan merumuskan indikasi dan batas-batas “Kondisi Mental Stabil” secara rinci dan ilmiah, agar peristiwa serupa tidak terulang dimasa mendatang.

PA, anak penderita tumor mata yang ditolak terbang oleh Batik Air, akhirnya diterbangkan oleh Garuda Indonesia ke bandara Kualanamu pada hari Sabtu, 11 Agustus 2018. Pihak Batik Air mengembalikan harga tiket PA beserta ibunya, Murniati Sumila Dewi. Kasus ini menunjukkan bahwa masing-masing maskapai penerbangan mempunyai kebijakan, standar dan prosedur pelayanan yang berbeda dalam melayani penumpang berkebutuhan khusus.

Untuk menghindari kericuhan dan ketidaknyamanan, penumpang berkebutuhan khusus disarankan konsultasi langsung dengan maskapai

penerbangan (bukan dengan travel agent) sebelum membeli tiket dan langsung memberi tahu maskapai penerbangan tentang pelayanan dan fasilitas yang dibutuhkan, segera setelah membeli tiket. Pengaturan ini akan memastikan masing-masing pihak memahami kewajiban, hak dan prosedur yang harus ditempuh.

Jakarta, Agustus 2018

ALVIN LIE

Anggota Ombudsman Republik Indonesia, Pemerhati Penerbangan

Rujukan

1. International Air Transport Association/ IATA Resolution 700;
2. International Air Transport Association/ IATA Airport Handling Manual, 37th Edition, 2017;
3. International Air Transport Association/ IATA Cabin Operations Safety Best Practices Guide, 2015;
4. International Air Transport Association/ IATA Airport Guide on Managing Medical Events 1st Edition, 2015;
5. International Air Transport Association/ IATA Core Principles on Consumer Protection;
6. International Air Transport Association/ IATA Medical Manual 6th Edition, 2013;
7. International Air Transport Association/ IATA Guidance on Unruly Passenger Prevention and Management (2015);
8. International Air Transport Association/ IATA Resolution 798a – Handling Disruptive/ Unruly Passengers;
9. International Civil Aviation Organisation/ ICAO Chapter 8 of Annex 9 to the Convention on International Civil Aviation;
10. International Civil Aviation Organisation/ ICAO Circular 274-AT/114;
11. International Civil Aviation Organisation/ ICAO Document 9984, Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities, 1st Edition, 2013;
12. International Civil Aviation Organisation/ ICAO Protocol Montreal 2014 – amendment to the Convention of Offences and Certain Other Acts Committed on Board Aircraft;
13. Undang-undang nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan;
14. Undang-undang nomor 19 tahun 2011 tentang Pengesahan Convention On The Rights of Persons With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-hak Penyandang Disabilitas);

15. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
16. Undang-undang nomor 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;
17. Peraturan Menteri Perhubungan RI nomor PM 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri;
18. Peraturan Menteri Perhubungan RI nomor PM 185 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;
19. Keputusan Menteri Perhubungan nomor KM 71 Tahun 1999 tentang Aksesabilitas Bagi Penyandang Cacat dan Orang Sakit Pada Sarana dan Prasarana Perhubungan;
20. <https://nasional.kompas.com/read/2017/12/04/17022971/etihad-airways-divonis-melanggar-hukum-dan-wajib-bayar-ganti-rugi-rp-537>
21. <https://nasional.kompas.com/read/2017/12/05/06575201/perjuangan-dwi-aryani-mencari-keadilan-setelah-diusir-etihad-airways>
22. <https://news.detik.com/berita/4064224/viral-anak-berkebutuhan-khusus-dilarang-naik-pesawat-citilink>
23. <https://bisnis.tempo.co/read/1097719/viral-penyandang-autisme-dilarang-naik-pesawat-ini-penjelasan>
24. <https://megapolitan.kompas.com/read/2018/08/11/12483371/penumpang-ini-kecewa-diturunkan-batik-air-karena-kondisi-sang-anak>
25. <https://megapolitan.kompas.com/read/2018/08/11/16451741/ditolak-naik-batik-air-bocah-penderita-tumor-mata-akhirnya-pulang-naik>

KODE PELAYANAN BAGI PENUMPANG BERKEMAMPUAN GERAK TERBATAS

1. LEGL (Leg in cast) – penumpang dengan kaki kiri terbungkus gips penuh (digunakan bersamaan dengan kode MEDA dalam SSR);
2. LEGR (Leg in cast) - penumpang dengan kaki kanan terbungkus gips penuh (digunakan bersamaan dengan kode MEDA dalam SSR);
3. LEGB (Leg in cast) - penumpang dengan kaki kiri dan kanan terbungkus gips penuh (digunakan bersamaan dengan kode MEDA dalam SSR);
4. MEDA (Medical case) – penumpang yang memerlukan izin medis oleh maskapai penerbangan. Tidak diterapkan bagi penumpang berkemampuan gerak terbatas yang hanya membutuhkan bantuan khusus, namun tidak membutuhkan izin medis;
5. OXYG (Oxygen) – untuk penumpang yang duduk atau berbaring yang membutuhkan oksigen selama penerbangan (digunakan bersamaan dengan kode MEDA dalam SSR);
6. SP (Special needs passenger) – dapat dicantumkan di tiket setelah nama penumpang untuk menunjukkan bahwa penumpang membutuhkan pelayanan khusus;
7. STCR (Stretcher Passenger) – Penumpang yang diangkut dengan stretcher;
8. WCHR (Wheelchair Ramp) – Penumpang dapat naik ke/ turun dari pesawat sendiri, namun membutuhkan bantuan untuk bergerak jarak jauh, misalnya antara pesawat dengan gedung terminal atau ruang tunggu;
9. WCHS (Wheelchair Steps) – Penumpang tidak mampu naik/ turun tangga, namun mampu bergerak sendiri masuk/ keluar pesawat serta bergerak sendiri didalam kabin pesawat;

10. WCHP (Wheelchair Partial) – Penumpang dengan disabilitas tubuh bagian bawah yang mampu bergerak dan melayani dirinya sendiri, namun membutuhkan bantuan masuk/ keluar pesawat dan membutuhkan kursi roda untuk bergerak didalam kabin pesawat;
11. WCHC (Wheelchair Completely) – Penumpang sama sekali tidak dapat bergerak sendiri. Membutuhkan kursi roda untuk menuju/ meninggalkan pesawat, perlu diusung naik/ turun tangga dan masuk/ keluar pesawat;
12. BLND (Passenger with vision loss) – Penumpang kehilangan penglihatan;
13. DEAF (Passenger with hearing loss) – Penumpang kehilangan pendengaran;
14. DEAF/BLND (Passenger with hearing and vision loss) - Penumpang kehilangan pendengaran dan penglihatan;
15. DPNA (Passenger with developmental or intellectual disability) – Penumpang dengan disabilitas pertumbuhan atau intelektual;

KODE JENIS ALAT BANTU GERAK

1. WCMP (Wheelchair Manual Power) – kursi roda manual, diangkut bersama penumpang;
2. WCBD (Wheelchair Dry Cell Battery) - kursi roda yang digerakkan daya baterai kering yang membutuhkan pemberitahuan/ izin sebelumnya, memerlukan persiapan serta bongkar-pasang;
3. WCBW (Wheelchair Wet Cell Battery) - kursi roda yang digerakkan daya baterai basah yang membutuhkan pemberitahuan/ izin sebelumnya, memerlukan persiapan serta bongkar-pasang;

Lampiran 2

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Ketentuan Umum

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

26. Pengangkut adalah badan usaha angkutan udara niaga, pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga yang melakukan kegiatan angkutan udara niaga berdasarkan ketentuan Undang-Undang ini, dan/atau badan usaha selain badan usaha angkutan udara niaga yang membuat kontrak perjanjian angkutan udara niaga.
27. 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.
29. Perjanjian Pengangkutan Udara adalah perjanjian antara pengangkut dan pihak penumpang dan/atau pengirim kargo untuk mengangkut penumpang dan/atau kargo dengan pesawat udara, dengan imbalan bayaran atau dalam bentuk imbalan jasa yang lain.
30. Keterlambatan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan.

Bagian Keenam

Pengangkutan untuk Penyandang Cacat, Lanjut Usia, Anak-Anak, dan/atau Orang Sakit

Pasal 134

- (1) Penyandang cacat, lanjut usia, anak-anak di bawah usia 12 (dua belas) tahun, dan/atau orang sakit berhak memperoleh pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas khusus dari badan usaha angkutan udara niaga.

- (2) Pelayanan berupa perlakuan dan fasilitas khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
- a. pemberian prioritas tambahan tempat duduk;
 - b. penyediaan fasilitas kemudahan untuk naik ke dan turun dari pesawat udara;
 - c. penyediaan fasilitas untuk penyandang cacat selama berada di pesawat udara;
 - d. sarana bantu bagi orang sakit;
 - e. penyediaan fasilitas untuk anak-anak selama berada di pesawat udara;
 - f. tersedianya personel yang dapat berkomunikasi dengan penyandang cacat, lanjut usia, anak-anak, dan/atau orang sakit; dan
 - g. tersedianya buku petunjuk tentang keselamatan dan keamanan penerbangan bagi penumpang pesawat udara dan sarana lain yang dapat dimengerti oleh penyandang cacat, lanjut usia, dan orang sakit.
- (3) Pemberian perlakuan dan fasilitas khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak dipungut biaya tambahan.

Lampiran 3

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Bagian Kelima Pelayanan Khusus Pasal 29

- (1) Penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.

Penjelasan:

Ayat (1)

Masyarakat tertentu merupakan kelompok rentan, antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial.

Perlakuan khusus kepada masyarakat tertentu diberikan tanpa tambahan biaya.

Ayat (2)

Cukup jelas.

**Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

1. 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.
3. Diskriminasi adalah setiap pembedaan, pengecualian, pembatasan, pelecehan, atau pengucilan atas dasar disabilitas yang bermaksud atau berdampak pada pembatasan atau peniadaan pengakuan, penikmatan, atau pelaksanaan hak Penyandang Disabilitas.
10. Alat Bantu adalah benda yang berfungsi membantu kemandirian Penyandang Disabilitas dalam melakukan kegiatan sehari-hari.
11. Alat Bantu Kesehatan adalah benda yang berfungsi mengoptimalkan fungsi anggota tubuh Penyandang Disabilitas berdasarkan rekomendasi dari tenaga medis.

RAGAM PENYANDANG DISABILITAS

Pasal 4

- (1) Ragam Penyandang Disabilitas meliputi:
 - a. Penyandang Disabilitas fisik;
 - b. Penyandang Disabilitas intelektual;

- c. Penyandang Disabilitas mental; dan/atau
 - d. Penyandang Disabilitas sensorik.
- (2) Ragam Penyandang Disabilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dialami secara tunggal, ganda, atau multi dalam jangka waktu lama yang ditetapkan oleh tenaga medis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hak Aksesibilitas

Pasal 18

Hak Aksesibilitas untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak:

- a. mendapatkan Aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik; dan
- b. mendapatkan akomodasi yang layak sebagai bentuk Aksesibilitas bagi individu.

Hak Pelayanan Publik

Pasal 19

Hak Pelayanan Publik untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak:

- a. memperoleh akomodasi yang Layak dalam Pelayanan Publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa Diskriminasi; dan
- b. pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya.

Lampiran 5

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara

Bab I Ketentuan Umum Pasal 1

6. Badan Usaha Bandar Udara adalah badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, atau badan hukum Indonesia berbentuk perseroan terbatas atau koperasi, yang kegiatan utamanya mengoperasikan Bandar Udara untuk pelayanan umum.
7. Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement) adalah kesepakatan akan layanan yang diberikan dan diterima antara penyedia layanan dan pengguna layanan sebagaimana dituangkan dalam dokumen kontrak.
8. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
9. Pengguna jasa bandar udara adalah setiap orang yang menikmati pelayanan jasa bandar udara dan/atau memiliki ikatan kerja dengan bandar udara;

Pasal 2

- (1) Standar pelayanan yang diatur dalam peraturan ini mencakup standar pelayanan calon penumpang dan penumpang di terminal penumpang bandar udara.
- (2) Standar pelayanan pengguna jasa bandar udara ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan bagi badan usaha bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara;

- (3) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) dimulai sejak memasuki area pelayanan sebagai pengguna jasa bandar udara di area keberangkatan sampai dengan keluar dari area pelayanan di area kedatangan;

Pasal 3

- (1) Standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 2 meliputi :
- a. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang;
 - b. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang; dan
 - c. Fasilitas yang memberikan nilai tambah; dan
 - d. Kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk.
- (2) Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a disebut tingkat pelayanan (Level of Service).
- (3) Fasilitas yang memberikan nilai tambah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan layanan tambahan.
- (4) Kapasitas Terminal Bandar Udara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d digunakan sebagai prakiraan awal kebutuhan pengembangan fasilitas.

SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 8

- (1) Badan Usaha Bandar Udara yang tidak memenuhi Standar layanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf a dan/atau huruf b dikenakan sanksi administratif berupa :

- a. Peringatan;
- b. Denda;
- c. Larangan penyesuaian tarif;

Pasal 9

Dalam hal pemenuhan standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) huruf a tidak dapat dipenuhi oleh Badan Usaha Bandar Udara dan Unit Penyelenggara Bandar Udara yang diakibatkan oleh instansi pemerintah lain, maka sanksi ditetapkan oleh Menteri.

Lampiran I

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia

Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang

Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara

PENILAIAN STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA

No	Bentuk Pelayanan			Indikator	Tolok Ukur			Uraian Tolok Ukur			Kesesuaian Tolok Ukur			Nilai	
	1	2	3		4	5	6	7	8	9	10	11	12		13
2.8	Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus			Ketersediaan	2.8.1	Fasilitas untuk membantu penumpang berkebutuhan khusus		Tersedianya fasilitas antara lain:			a	Semua fasilitas tersedia dan berfungsi dengan baik		10	
									a	ramp dengan kemiringan maksimum 20°		b	terdapat fasilitas yang tidak lengkap atau tidak dapat digunakan		0
									b	toilet bagi penumpang berkebutuhan khusus					
									c	lift khusus pada bandar udara dengan 2 lantai atau lebih					
									d	area tunggu khusus pada ruang tunggu keberangkatan					

Lampiran 6

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri

Bab I Ketentuan Umum Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

5. Penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (boarding pass);
6. Penumpang dengan kebutuhan khusus adalah penumpang karena kondisi fisiknya dan/ atau permintaan khusus penumpang yang memerlukan fasilitas dan perlakuan khusus, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit;
7. Penyandang disabilitas adalah penumpang yang memiliki keterbatasan fisik, mental, intelektual, atau sensorik dalam waktu lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dan sikap masyarakatnya dapat menemui hambatan yang menyulitkan untuk berpartisipasi penuh dan efektif berdasarkan kesamaan hak;
8. Lanjut usia adalah penumpang dengan usia di atas 60 (enam puluh) tahun;
9. Orang sakit adalah penumpang yang karena kondisi kesehatannya membutuhkan fasilitas tambahan antara lain oxygen mask, kursi roda dan/ atau stretcher, yang dalam hal ini dibatasi tidak berlaku untuk penumpang dengan penyakit menular sesuai ketentuan yang berlaku;

Bab VI
Standar Pelayanan Penumpang Dengan Kebutuhan Khusus
Pasal 42

- (1) Standar Pelayanan tambahan yang wajib disediakan untuk penumpang dengan kebutuhan khusus meliputi:
 - a. Standar pelayanan sebelum penerbangan (pre-flight);
 - b. Standar pelayanan selama penerbangan (in-flight);
 - c. Standar pelayanan setelah penerbangan (post-flight).
- (2) Untuk kenyamanan, keselamatan dan optimalisasi pelayanan, jumlah total penumpang disabilitas dan anak-anak tanpa pendamping (unaccompanied minor) hanya boleh diangkut sebanyak-banyaknya 10% (sepuluh per seratus) dari total kapasitas pesawat udara yang digunakan per penerbangan;
- (3) Untuk kenyamanan, keselamatan dan optimalisasi pelayanan, jumlah penumpang yang boleh membawa bayi (infant) adalah 10% (sepuluh per seratus) dari total kapasitas pesawat udara yang digunakan per penerbangan;
- (4) Anak-anak dengan usia dibawah 6 (enam) tahun dalam melakukan penerbangan wajib didampingi oleh orang dewasa yang bertanggungjawab penuh;
- (5) Badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang memberikan pelayanan terhadap anak-anak tanpa pendamping (unaccompanied minor) yang berusia dari 6 (enam) sampai dengan 12 (dua belas) tahun yang melakukan penerbangan wajib:
 - a. Menyediakan petugas yang menangani anak-anak tanpa pendamping (unaccompanied minor) pada proses pre-flight, in-flight dan post-flight, termasuk transit dan transfer;
 - b. Membuat berita acara serah terima dari keluarga yang mengantar kepada petugas, dan dari petugas kepada keluarga yang menjemput;
 - c. Membuat berita acara serah terima antar petugas pada setiap titik layanan (service point); dan
 - d. Memberikan pelabelan tanda UM pada penumpang anak-anak tanpa pendamping (unaccompanied minor) dan pada bagasi kabin dan tercatat.

- (6) Badan usaha angkutan udara niaga berjadwal wajib memberikan pelayanan kepada penumpang lanjut usia yang tidak dapat bepergian sendiri, dengan menyediakan petugas yang menangani pada proses pre-flight, in-flight dan post-flight, termasuk transit dan transfer;
- (7) Wanita hamil wajib memiliki surat rekomendasi terbang dari dokter dan memberikan surat pernyataan;
- (8) Penumpang yang membutuhkan oksigen botol dan/ atau stretcher case wajib mengajukan permintaan kepada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum penerbangan wajib didampingi oleh paramedis dengan disertai surat rekomendasi dari dokter;
- (9) Kebutuhan fasilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (8) dikenakan biaya kepada penumpang.

Pasal 43

Penumpang dengan kebutuhan khusus dapat membawa kursi roda manual, kereta bayi, alat bantu jalan pribadi dan anjing penuntun yang ditempatkan sebagai bagasi tercatat tanpa dikenakan biaya.

Standar Pelayanan Sebelum Penerbangan (Pre-Flight)

Pasal 44

Standar pelayanan tambahan sebelum penerbangan [pre-flight) bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam pasal 42 ayat (1) huruf a. terdiri dari:

- a. informasi penerbangan;
- b. check-in;
- c. proses menuju ke ruang tunggu; dan
- d. boarding.

Pasal 45

Standar pelayanan informasi penerbangan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 huruf a, adalah adanya informasi penerbangan yang benar dan jelas bagi calon penumpang dengan kebutuhan khusus melalui media publikasi yang mudah diperoleh.

Pasal 46

- (1) Standar pelayanan check-in bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 huruf b, yaitu tersedianya petugas khusus yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang membantu penumpang dengan kebutuhan khusus melakukan proses check-in;
- (2) Setiap penumpang dengan kebutuhan khusus pada saat melakukan proses reservasi tiket dan proses check-in, wajib memberitahukan kebutuhan fasilitas tambahan selain yang telah ditentukan dalam Pasal 42 ayat (8) kepada petugas reservasi, travel agent, ticketing agent dan kantor penjualan tiket badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.

Pasal 47

Standar pelayanan proses menuju ke ruang tunggu bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 huruf c, diantaranya tersedianya fasilitas (antara lain kursi roda) dan petugas yang ditempatkan oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal untuk membantu penumpang dengan kebutuhan khusus dari check-in counter menuju ke ruang tunggu.

Pasal 48

Standar pelayanan boarding bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 huruf d, diantaranya:

- a. pemberian prioritas dan pendampingan oleh petugas untuk naik pesawat; dan
- b. tersedianya fasilitas kemudahan untuk menuju dan naik ke pesawat udara berupa kursi roda.

Standar Pelayanan Selama Penerbangan (In-Flight)

Pasal 49

Standar pelayanan tambahan selama penerbangan (in-flight) bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam pasal 42 ayat (1) huruf b terdiri dari:

- a. fasilitas dalam pesawat; dan
- b. awak kabin.

Pasal 50

Fasilitas dalam pesawat bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 huruf a, meliputi:

- a. tempat duduk sesuai dengan kebutuhan;
- b. informasi petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan.

Pasal 51

- (1) Fasilitas tempat duduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 huruf a dikenakan biaya tambahan dalam hal:
 - a. tambahan tempat duduk untuk penumpang sakit yang pengangkutannya dalam posisi tidur dan penumpang dengan ukuran tubuh besar;
 - b. penggunaan stretcher di dalam pesawat disesuaikan dengan fasilitas pesawat.
- (2) Fasilitas tambahan tempat duduk penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang ditempatkan di dekat pintu / jendela darurat (emergency exit).

Pasal 52

- (1) Fasilitas informasi petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 50 huruf b, yaitu tersedianya media petunjuk keselamatan dan keamanan penerbangan dan sarana lain yang dapat dimengerti oleh penumpang dengan kebutuhan khusus seperti buku petunjuk dalam huruf braille.
- (2) Fasilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disediakan paling sedikit 10% (sepuluh per seratus) dari jumlah penumpang.

Pasal 53

Standar pelayanan awak kabin bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 huruf b, yaitu dapat menyediakan awak kabin yang bisa berkomunikasi dan membantu penumpang dengan kebutuhan khusus selama penerbangan.

Standar Pelayanan Setelah Penerbangan (post-flight)

Pasal 54

Standar pelayanan tambahan setelah penerbangan (post-flight) bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam pasal 42 ayat (1) huruf c terdiri dari:

- a. proses turun pesawat;
- b. transit atau transfer; dan
- c. pengambilan bagasi tercatat.

Pasal 55

Proses turun pesawat bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 huruf a yaitu tersedianya petugas yang mendampingi penumpang dengan kebutuhan khusus untuk turun dari pesawat.

Pasal 56

Transit atau transfer bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 huruf b, yaitu tersedianya petugas yang ditunjuk atau peralatan pendukung oleh badan usaha angkutan udara niaga yang dapat berkomunikasi dan membantu selama proses transit atau transfer berlangsung.

Pasal 57

Pengambilan bagasi tercatat bagi penumpang dengan kebutuhan khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 huruf c, yaitu tersedianya petugas yang ditunjuk oleh badan usaha angkutan udara niaga berjadwal yang membantu pengambilan bagasi tercatat.

BAB VII

PENANGANAN KELUHAN PENUMPANG

Pasal 58

- (1) Badan usaha angkutan udara wajib mempunyai manajemen penanganan keluhan penumpang.
- (2) Penanganan keluhan penumpang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan melalui media:

- a. secara langsung atau lisan;
 - b. surat tertulis;
 - c. SMS;
 - d. Telepon;
 - e. Kotak Saran;
 - f. E-mail; dan
 - g. sarana lainnya.
- (3) Penanganan keluhan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), wajib diselesaikan paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya keluhan.
- (4) Pengajuan keluhan untuk kehilangan atau kerusakan bagasi tercatat dapat diajukan sebelum penumpang meninggalkan ruang terminal kedatangan.
- (5) Pengajuan keluhan untuk selain kehilangan atau kerusakan bagasi tercatat sebagaimana dimaksud pada ayat (4), hanya dapat diajukan paling lama 3x24 jam setelah penerbangan.

Pasal 59

Badan usaha angkutan udara wajib menyediakan petugas dan/ atau fasilitas untuk menangani keluhan penumpang, di setiap bandar udara yang dilayani.

Pasal 60

- (1) Keluhan hanya dapat dilakukan oleh penumpang yang merasa dirugikan, dengan kewajiban menyampaikan data-data sebagai berikut:
- a. Nama penumpang yang dibuktikan dengan identitas diri.
 - b. Bukti tiket, boarding pass dan/atau claim tag.
 - c. Mengisi formulir keluhan.
- (2) Formulir keluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c paling sedikit harus memuat:
- a. Jenis keluhan
 - b. Kronologis kejadian
 - c. Tuntutan penumpang
 - d. Tanda tangan penumpang



RESOLUTION 663* INTERLINE BILLING

PSC-CSC(14)663

Expiry: Indefinite

Type: A

RESOLVED that:

1. Except as may be otherwise agreed between the Members concerned, interline revenue shall be billed in accordance with the IATA Revenue Accounting Manual as amended from time to time.

RESOLUTION 700

ACCEPTANCE AND CARRIAGE OF INCAPACITATED PASSENGERS

(Except Canada and USA)

PSC(23)700

Expiry: Indefinite

Type: B

WHEREAS incapacitated persons are increasingly given the possibility to travel by air, and the Members of IATA recognise the need to standardise the conditions for travel of such persons so as to facilitate their acceptance and handling and their carriage on interline journeys, it is

RESOLVED that, the following rules are adopted and shall be implemented in interline transactions involving IATA Members, and (except where otherwise specified in their tariffs or published regulations) also in their wholly online transactions wherever applicable.

Section 1 — Definitions, Categories and Acceptance

1.1 DEFINITIONS

1.1.1 Incapacitated Passengers

Incapacitated Passengers shall be defined as those with physical or mental disability; or with a medical condition, who require individual attention or assistance on enplaning/deplaning, during flight and during ground handling which is normally not extended to other passengers. This requirement will become apparent from special requests made by the passengers and/or their family or by a medical authority, or from obvious abnormal physical or mental conditions observed and reported by airline personnel or industry-associated persons (travel agents, etc.).

1.2 CATEGORIES

Irrespective of their physical or medical condition, incapacitated passengers are categorised into various groups. These are identified in airline messages by AIRIMP codes, such as:

- △ LEGL (Leg in cast) — for passengers with a left leg in a full cast, (only to be used in conjunction with SSR code MEDA).
- △ LEGR (Leg in cast) — for passengers with a right leg in a full cast, (only to be used in conjunction with SSR code MEDA).
- △ LEGB (Leg in cast) — for passengers with both legs in a full cast, (only to be used in conjunction with SSR code MEDA).

MEDA (Medical case) — company medical clearance may be required. Not to be used for incapacitated passengers who only require special assistance or handling, and who do not require a medical clearance.

OXYG (Oxygen) — for passengers travelling either seated or on a stretcher, needing oxygen during the flight (only to be used in conjunction with SSR Code MEDA).

SP (Special needs passenger) — to be optionally entered after the passenger's name on the ticket.

STCR (Stretcher Passenger).

* This Resolution is binding upon all Members of the Passenger and Cargo Services Conferences. Amendments to this Resolution may be made by individual meetings of either the Passenger or Cargo Services Conference and action taken will be binding on the other Conference.

WCHR¹ (Wheelchair — R for Ramp) — passenger can ascend/descend steps and make own way to/from cabin seat but requires wheelchair for distance to/from aircraft, i.e. across ramp, fingerdock or to mobile lounge as applicable. When service animal is accompanying passenger, specify the type of animal in free text of SSR Item.

WCHS¹ (Wheelchair — S for Steps) — passenger cannot ascend/descend steps, but is able to make own way to/from cabin seat; requires wheelchair for distance to/from aircraft or mobile lounge and must be carried up/down steps. When service animal is accompanying passenger, specify the type of animal in free text of SSR Item.

WCHC¹ (Wheelchair — C for Cabin Seat) — passenger completely immobile; requires wheelchair to/from aircraft/mobile lounge and must be carried up/down steps and to/from cabin seat. When service animal is accompanying passenger, specify the type of animal in free text of SSR Item.

BLND (Blind Passenger) — specify if accompanied by seeing-eye dog or other service animal.

DEAF (Deaf Passenger) — specify if accompanied by hearing dog or other service animal.

1.3 ACCEPTANCE

1.3.1 General

Subject to the rules and conditions of this Resolution, Members shall participate in interline transactions concerning the carriage of incapacitated passengers. Members shall ensure that each interline Member participating in the transportation has specifically agreed to participate in the carriage of such Passenger.

1.3.2 Exceptions

Notwithstanding 1.3.1, Members:

1.3.2.1 may refuse to carry or continue to carry persons:

1.3.2.1(a) whose carriage because of their physical or medical conditions, on the basis of established facts, could pose a threat to the safety of other passengers and their property, the aircraft or the crew; and/or

1.3.2.1(b) who refuse to, or do not submit themselves to the specific conditions of carriage required by the Member(s)' regulations;

1.3.2.2 may refuse to engage in interline transactions for carriage, or to commence/continue interline transportation of incapacitated persons:

1.3.2.2(a) whose conduct, status, mental or physical condition is determined by the Member to be such as to render them incapable of assisting in their evacuation of the aircraft (e.g. persons travelling in a stretcher or incubator, persons with severe mobility impairment, persons with severe hearing and vision impairment) unless they are accompanied by an escort who will be responsible for them and their needs on enplaning and deplaning during flight, and during emergency evacuation,

1.3.2.2(b) who may be a source of infection and in the case of certain diseases, discomfort to other passengers, or

1.3.2.2(c) whose carriage, even with the implementation of special precautions, might cause unusual hazard or risk to themselves or to other persons and property, or

¹ Specify if passenger is travelling with own wheelchair and use one of the applicable codes, i.e. WCB, WCBW, WCBW, or if a passenger is requesting a wheelchair on board, use code WCOB.

1.3.2.2(d) who cannot use the standard airline seat, either in a sitting nor reclining position, e.g. stretcher cases, for the class of service desired. If Carrying Member(s)' regulations permit, alternative arrangements may be made;

1.3.2.3 any differences of opinion among participating Members about the need or qualification of an escort must be resolved between the medical departments concerned.

1.3.3 Limitations

Members may not limit the numbers or types of incapacitated passengers on their flights, except where required for operational reasons or if applicable government safety regulations limit such numbers.

Section 2 — Medical Clearance

2.1 MEDICAL CLEARANCE NOT REQUIRED

No medical clearance or special forms are required for those incapacitated passengers who only require special assistance in the airport, or in embarking/disembarking.

2.2 MEDICAL CLEARANCE REQUIRED

A medical clearance by the medical department/advisor of the Member in contact with the passenger, shall be required:

2.2.1 Whenever the Member in contact with the passenger(s) (or person delegated by the Member) has received information that any passengers:

2.2.1(a) suffer from any disease which is believed by such Member or person to be actively contagious and communicable, or

2.2.1(b) who, because of certain diseases, or incapacitation may have or develop an unusual behavior or physical condition, which could have an adverse effect on the welfare and comfort of other passengers and/or crew members, or

2.2.1(c) can be considered to be a potential hazard to the safety of the flight or the punctuality thereof (including the possibility of a diversion of the flight and unscheduled landing), or

2.2.1(d) would require medical attention and/or special equipment to maintain their health during the flight, or

2.2.1(e) might have their medical condition aggravated during or because of the flight.

2.2.2 Such passengers shall be subject to prior clearance for air travel by the medical departments/advisors of all carrying Members, on the basis of information in respect of their physical and/or mental condition, obtained by the Member in contact with the passenger through its medical department/advisor directly or through a licensed physician familiar with the condition of the passenger. In order to obtain such clearance, medical information must be provided and transmitted when seats are requested on the flight of another Member. Additionally, when a Member receiving a request for travel has reasonable grounds for doubt about the passenger's incapacitation, such Member shall require medical information for clearance purposes.

2.2.3 Members can deny transportation to passengers needing medical clearance, unless they meet the requirements of the carrying Members.

Section 3 — Flow of Information and Reservation Procedures

3.1 SUBMISSION OF INFORMATION

3.1.1 Information Sheet for Passengers Requiring Special Assistance *(optional)*

3.1.1.1 For each incapacitated passenger, the Information Sheet for Passengers Requiring Special Assistance as shown in Attachment 'A' hereto, or a similar form of handling advice (either printed on paper or displayed in an automated system) containing all information, in the same sequence, on the assistance required by the passenger, shall be completed by the selling office in contact with the passenger. A copy should be attached to the Passenger's ticket.

This procedure will not apply to passengers whose only disability is blindness or deafness.

3.1.1.2 Where clearance by the medical departments/advisors of all carrying Members is required Medical Information (MEDIF) or a similar form providing the same medical information on the passenger, and in the same sequence, shall be completed by the attending physician. The MEDIF shall then be returned to the designated office of the Member in contact with the passenger for onward transmission of data to the booking Member's reservation office, which in turn will transmit the data to each carrying Member's reservations office, in accordance with ATA/IATA Reservations Interline Message Procedures — Passenger (AIRIMP), for clearance with its medical department/advisor. The data in MEDIF shall not be divulged to unauthorised parties.

Note: Paragraphs 3.1.1.1 and 3.1.1.2 are under review by the Passenger & Baggage Services Committee.

3.1.2 Medical Information Form (MEDIF)

3.1.2.1 A completed MEDIF form as shown in Attachment "B" is required for each passenger:

3.1.2.1(a) for which fitness to travel is in doubt, as evidenced by a recent instability, disease, treatment, or operation or other conditions outlined in section 2.2, or

3.1.2.1(b) whose medical condition requires provision of special services, such as a stretcher, oxygen, and other medical assistance or the carriage of special medical equipment.

3.1.3 Frequent Traveller's Medical Card (FREMEC)

3.1.3.1 In order to facilitate air travel by regular passengers who are permanently or chronically incapacitated, any Member's medical department may provide a standard Frequent Traveller's Medical Card (FREMEC), as shown in Attachment 'C'. The provision of such cards is governed by the Issuing Member's terms and conditions.

3.1.3.2 Whenever presented by the holder within its validity, Members shall accept the card as medical clearance, subject to any limitation(s) stated thereon, and for identification of the holder's incapacitation. Whenever special assistance or handling is required, the Information Sheet for Passengers Requiring Special Assistance should be used for obtaining the detailed requirements.

3.1.3.3 The size and location of headings in the boxes, and print size/type, may be varied (but nothing else). Addition of translations is optional but, as this form will have to be understood in many countries at time of issuance and after completion, it shall include English text, except where internationally understood medical terms are used.

3.2 RESERVATION PROCEDURES

3.2.1 Action by Booking Member

3.2.1.1 Passengers Requiring a Medical Clearance

Where clearance by the medical departments/advisors of all carrying Members is required under 2.2 or 3.1.1, "MEDA" shall be inserted in the SSR field of the PNR and the passenger advised that the MEDIF, or a similar form providing the same medical information on the passenger, shall be completed by the attending physician. The completed MEDIF form shall be returned to the originating carrier. The required data from the document shall then be transmitted by the originating carrier to each carrying Member's reservations office in accordance with ATA/IATA Reservations Interline Message Procedures—Passenger (AIRIMP) for clearance with its medical department/advisor. The MEDIF data shall not be given to unauthorised parties.

3.2.1.2 Passengers Not Requiring a Medical Clearance

Whenever making reservations for incapacitated passengers not requiring a medical clearance (including FREMEC Cardholders) (and escorts when required), requesting special arrangements and/or handling to be made, the following information shall be obtained and recorded in the reservations record (PNR):

- NATURE OF INCAPACITATION *(briefly explain)*
- SPECIAL ASSISTANCE REQUIRED *(specify)*
 - At origin point.
 - At connecting point(s).
 - At final destination.
 - Onboard, e.g. special seating, onboard wheelchair, leg-rest, etc.
- APPLICABLE CODE, E.G. WCHR, WCHS, WCHC¹, WCOB, WCBW, WCBP, WCBM, DEAF, BLND, etc.

This information shall be transmitted by the booking Member to the reservations office(s) of the carrying Member(s) in accordance with AIRIMP.

3.2.2 Action by Receiving Reservations Offices

The reservations department receiving such a request for special assistance or handling, shall notify the booking Member if the passenger is acceptable or not and (where necessary) under what conditions.

The carrying Member may ask the booking Member for additional information before giving a final reply to the request.

¹ When WCHC is used, an explanation of the extent of the immobility should be included in the OTHS element.

Section 4 — Feedback, Finalising Action and Ticketing

4.1 FEEDBACK AND FINALISING ACTION

4.1.1 The booking Member's reservations office is responsible for co-ordinating the replies obtained from all carrying Members, and for finalising the entire transaction.

4.1.2 If the passenger accepts all of the conditions and charges, the booking Member shall finalise the transaction with the office in contact with the passenger.

4.1.3 If the passenger does not accept, or if any modifications are required to existing arrangements, the booking Member shall be responsible for appropriate action.

4.2 TICKETING

4.2.1 In order to ensure that Members' ticketing and ground handling staff are alerted at all stages to the special procedures and arrangements made for the passenger, Members may use the special purpose code (SP) to follow the passenger's name in the "Name of Passenger" box of the ticket or other document.

4.2.2 Charges to be collected by the ticketing Member for services (carrier provided or not) such as oxygen, ambulance, other special equipment, etc. shall be collected on a Miscellaneous Charges Order (MCO), providing a separate exchange coupon for each service/honouring party. Any such MCO shall be issued in connection with the ticket. Reference to the MCO shall be entered in the "Restrictions/Endorsements" box of the relevant flight coupon(s).

4.2.3 Incapacitated passengers' escorts shall always be ticketed separately.

Section 5 — Handling on the Ground and In Flight

5.1 EQUIPMENT

When any of the following equipment or service is provided by Members or their handling agents:

- wheelchairs,
- oxygen,
- stretchers,
- lifting services,
- devices for supporting limbs, etc.,
- any other specialised equipment to support incapacitated passengers;

such equipment or service will be provided in accordance with the providing or carrying Member's policies, the respective government regulations, and applicable rates and charges provided for in the Member's tariffs/regulations.

5.2 PROCEDURES

5.2.1 Verification of Incapacitated Passengers at Time of Check-in

At time of check-in, carrying Members may be alerted by the special purpose code (SP) on the passenger ticket and shall verify that all local provisions required for the assistance and carriage of the incapacitated passenger have been made available.

When it is discovered at check-in that incapacitated passengers have not met the requirements of this Resolution, Members shall endeavour to make arrangements to fulfill them without delaying the flight. When time and circumstances do not permit this to be done, the passengers may be permitted to travel if in the opinion of the passenger and the Member, the passenger is able to adequately care for himself/herself during the flight.

5.2.2 Action Upon Refusal or Removal of Incapacitated Passengers

Whenever an incapacitated passenger is denied transportation at point of origin or at a connecting point, the Member (or any person delegated by it) taking the decision to refuse or remove such passenger shall be responsible for immediately notifying all downline transfer stations and destination station shown on the passenger's ticket, and the originating Member if known, stating the reason for such refusal/removal and full details of any consequent action taken or to be taken.

5.2.3 Availability of Wheelchairs and/or Other Assistive Devices

5.2.3.1 Wheelchairs

5.2.3.1(a) Members shall endeavour to make available at all stations, wheelchairs for boarding/disembarking purposes and within airport facilities, before departure, during intermediate stops and on arrival. Members shall endeavour not to restrict the movement of incapacitated passengers within the airport.

5.2.3.1(b) Passengers travelling with their own folding wheelchair or assistive device may request it to be carried in the passenger cabin where storage facilities are available. Such requests will be handled on a "first come first served" basis. Where such facilities do not exist, the wheelchair or assistive device will be loaded in the baggage hold where it is easily accessible for timely return to the Passenger.

5.2.3.1(c) Passengers who intend to check-in their own wheelchair shall be given the option of using a station/airport wheelchair. If the passengers prefer to use their own wheelchair within the airport, they should be permitted to use it up to the aircraft door.

5.2.3.2 Other Assistive Devices

To board/disembark immobile incapacitated passengers not travelling on stretchers, Members shall endeavour to have available narrow wheelchair-type devices, without armrests, that can be moved about in the passenger cabin.

Members shall endeavour to have available onboard a special wheeled chair capable of carrying a handicapped passenger to enable them to use lavatory facilities, or as a boarding/disembarkation vehicle where these are not available.

5.2.3.3 Stretchers

Members shall endeavour to make stretchers and associated equipment, e.g. blankets, pillows, sheets, nursing materials and privacy curtains, available for passengers who cannot use the standard airline seat in a sitting or reclining position for the class of service desired.

5.2.4 Boarding, Seating and Briefing Incapacitated Passengers

5.2.4.1 Boarding

The presence of all categories of incapacitated passengers, their escorts and any special arrangements made for them while on board, shall always be referred to the captain/senior cabin crew member.

Incapacitated passengers and their escorts shall normally be offered pre-boarding facilities.

If passengers for any reason have to be offloaded, the highest possible priority for transportation should be given to incapacitated passengers, and to their escorts.

5.2.4.2 Seating

Incapacitated passengers shall not normally be restricted to any particular cabin or seating areas. However, government or carrier safety regulations concerning seating shall be observed.

5.2.4.3 Briefing

Before take off, certain types of incapacitated passengers and their escorts may be individually briefed on emergency procedures, cabin layout and specialised equipment supplied by the Member. The responsibility for such special briefing rests with each carrying Member's cabin attendants. Blind passengers may be briefed verbally, and such briefing may be backed up by Braille brochures.

5.2.5 Loading of Incapacitated Passenger's Special Equipment

Special equipment required by incapacitated passengers in connection with their trip, if not carried in the passenger cabin, shall be loaded in the baggage holds where it is easily accessible for timely return to the passenger. Any such item must be properly identified and tagged, must always travel with the passenger, and shall be loaded in such a way as to be readily and immediately available at transfer and destination points (see also Resolution 745b).

In addition to the AIRIMP codes and definitions of wheelchair passengers (WCHR, WCHS and WCHC) the following AIRIMP wheelchair equipment codes and definitions shall be used:

WCBD (Dry cell battery) — to be transported by a passenger which may require advance notification/preparation/ (dis)assembly. Weight and dimensions may be specified. Wheelchair and battery must be claimed and rechecked at each interline transfer point.

WCBW (Wet cell battery) — to be transported by a passenger which may require advance notification/preparation/ (dis)assembly. Weight and dimensions may be specified. Wheelchair and battery must be claimed and rechecked at each interline transfer point.

WCMP (Manual power) — to be transported by a passenger. Weight and dimensions may be specified.

It is recommended that when loading wheelchairs in aircraft holds or containers, Members utilise stowage receptacles such as polyethylene bags or cardboard cartons. This will help to prevent loss of detachable parts or damage to the wheelchair or other baggage loaded with it.

5.2.6 Transit stations

Incapacitated passengers requiring special assistance or protection from disturbance, and their escorts, shall normally be permitted to stay on board during transit stops, subject to the observance of applicable safety rules.

5.2.7 Disembarkation at Point of Transfer or Destination

Where requested, the Members shall make arrangements for assisting incapacitated passengers in matters relating to in inbound governmental clearance and baggage delivery.

Wheelchairs and other assistive devices checked in shall, within the shortest possible time, be delivered as close as possible to the door of the aircraft. However, the passenger may, at his option, use a station/airport wheelchair.

5.2.8 Downline Notice

The Member checking in the incapacitated passenger (or any person delegated by such Member) shall be responsible for advising its ground staff at transit stations and at the airport of disembarkation about the presence of incapacitated passengers and the location of wheelchairs and assistive devices on board and about the need to arrange for special assistance.

5.2.9 Responsibility of Members at Transfer Points

5.2.9.1 when an interline connection is involved, the Delivering Member will have completed its responsibility for handling/assisting the incapacitated passenger when such passenger has been transferred to and accepted by the Receiving Member;

5.2.9.2 in the event of the Receiving Member being unable to provide any previously confirmed services, such Member shall make whatever arrangements are necessary for the care and welfare of the passenger;

5.2.9.3 in the event of a schedule irregularity causing the delivering Member's flight to miss the connection of the receiving Member, it shall be the responsibility of the delivering Member to make whatever arrangements are necessary for the care and welfare of the passenger;

5.2.9.4 in the event of a schedule irregularity causing the receiving Member's flight either to be cancelled or not to operate on schedule, the original receiving Member shall be responsible to make whatever arrangements are necessary for the care and welfare of the passenger.

5.2.10 Handling Information

When transmitting handling information in the Information Sheet for passengers requiring special assistance other than in normal reservations messages, use the Reference Codes on the form. Answer all items, including those not applicable.

Example:

CPHKPSK
 .FRAKPLH 070900
 A PSGR WUERDEMANN/AG/MR
 B LH243Y/07NOV/FRA CPH HK
 SK157Y/07NOV/CPH OSL HK
 C PARAPLEGIC
 D NIL



E NIL
F WCHC NEEDS CHAIR ON ARVL OSL
G NIL
H NIL
K NIL
L NIL

Section 6 — Other Aspects

In the handling of incapacitated passengers, it is recommended that Members also be guided by the provisions of the following Recommended Practices:

1700a, 1700c, 1700d and 1700e.



Resolution 700 — Attachment ‘A’

RESOLUTION 700 Attachment ‘A’

To be completed by SALES OFFICE/AGENT		INFORMATION SHEET FOR PASSENGERS REQUIRING SPECIAL ASSISTANCE			
Answer ALL questions — put a cross (x) in "YES" or "NO" boxes. Use BLOCK LETTERS or TYPEWRITER when completing this form.					
A	NAME/INITIALS/TITLE:				
B	PROPOSED ITINERARY (airline(s), flight number(s), class(es), date(s), segment(s), reservation status of continuous air journey).				Transfer from one flight to another often requires LONGER connecting time.
C	NATURE OF INCAPACITATION:				
D	IS STRETCHER NEEDED ON BOARD? (all stretcher cases MUST be escorted).	No ☐	Yes ☐	Request rate if unknown.	
E	INTENDED ESCORT (name, sex, age, professional qualification, segments if different from passenger). If untrained, state "TRAVEL COMPANION".				For blind and/or deaf, state if escorted by trained dog.
F	WHEELCHAIR NEEDED? No ☐ Yes ☐ Categories are: WCHR WCHS WCHC Wheelchair category:	OWN wheelchair No ☐ Yes ☐	Collapsible No ☐ Yes ☐	Power driven? No ☐ Yes ☐	Battery type (spillable?) No ☐ Yes ☐
G	AMBULANCE NEEDED? No ☐ Yes ☐	To be arranged by AIRLINE No ☐ Specify ambulance company contact: Yes ☐ Specify destination address:			Request rate(s) if unknown.
H	OTHER GROUND ARRANGEMENTS NEEDED No ☐ Yes ☐	If yes, SPECIFY below and indicate for each item: (a) the ARRANGING airline or other organisation, (b) at whose EXPENSE, and (c) CONTACT address/telephone numbers where appropriate, or whenever specific persons are designated to meet/assist the passenger.			
1	Arrangements for delivery at airport of DEPARTURE	No ☐	Yes ☐	Specify	
2	Arrangements for assistance at CONNECTING POINTS	No ☐	Yes ☐	Specify	
3	Arrangements for meeting at airport of ARRIVAL	No ☐	Yes ☐	Specify	
4	Other requirements or relevant information	No ☐	Yes ☐	Specify	
K	SPECIAL IN-FLIGHT ARRANGEMENTS NEEDED, such as: special meals, special seating, leg-rest, extra seat(s), special equipment, etc.	No ☐	Yes ☐	If yes, DESCRIBE and indicate for each item: (a) SEGMENT(s) on which required, (b) airline-ARRANGED or arranging third party, and (c) at whose expense. Provision of SPECIAL EQUIPMENT, such as oxygen, etc. always requires completion of the MEDIF.	
L	DOES PASSENGER HOLD A "FREQUENT TRAVELLER'S MEDICAL CARD (FREMEC)" VALID FOR THIS TRIP?	No ☐	Yes ☐	If yes, add below FREMEC data to your reservation requests. If no (or if additional data needed by carrying airline(s)), have physician in attendance complete the MEDIF.	
	FREMEC / (FREMEC number)	(Issued by)	(Valid until)	(Sex)	(Age)
	(Incapacitation continued)	(Limitations)			

RESOLUTION 700
Attachment 'B'

(Text may be modified by the airline to comply with local law)

M E D I C A L I N F O R M A T I O N S H E E T — (MEDI^T)		(for official use only)	
To be completed by ATTENDING PHYSICIAN		This form is intended to provide CONFIDENTIAL information to enable the airlines' MEDICAL Departments to assess the fitness of the passenger to travel. If the passenger is acceptable, this information will permit the issuance of the necessary directives designed to provide for the passenger's welfare and comfort. The PHYSICIAN ATTENDING the incapacitated passenger is requested to ANSWER ALL QUESTIONS. Enter a cross "x" in the appropriate "yes" or "no" boxes, and/or give precise concise answers). COMPLETING OF THE FORM IN BLOCK LETTERS OR BY TYPEWRITER WILL BE APPRECIATED. 	
		- The form must be returned to: Carrier's Designated Office	
Airlines' Ref. Code MEDAB1	PATIENT'S NAME, INITIAL(S), SEX, AGE:		
MEDA2	ATTENDING PHYSICIAN - Name & Address		
	- Telephone Contact	Business: _____	Home: _____
MEDA3	MEDICAL DATA: - DIAGNOSIS in details (including vital signs) - Day/month/year of first symptoms:	Date of operation _____	Date of diagnosis _____
	MEDA4 - PROGNOSIS for the flight(s):		
MEDA5	- Contagious AND communicable disease?	No ☐ Yes ☐	Specify: _____
MEDA6	- Would the physical and/or mental condition of the patient be likely to cause distress or discomfort to other passengers?	No ☐ Yes ☐	Specify: _____
MEDA7	- Can patient use normal aircraft seat with seatback placed in the UPRIGHT position when so required?	Yes ☐ No ☐	
MEDA8	- Can patient take care of his own needs on board UNASSISTED* (including meals, visit to toilet, etc.)?	Yes ☐ No ☐ If nct, type of help needed: _____	_____
MEDA9	- If it to be ESCORTED, is the arrangement satisfactory to you?	Yes ☐ No ☐ If nct, type of escort proposed by YOU: _____	_____
MEDA10	- Does patient need OXYGEN** equipment in flight? (if yes, state rate of flow) _____	No ☐ Yes ☐ _____	Litres per Minute _____ Continuous? ☐
MEDA11	- Does patient need ANY MEDICATION*, other than self-administered, and/or the use of special apparatus such as respirator, incubator, etc.*?	(a) on the GROUND while at the airport(s): No ☐ Yes ☐ Specify: _____	_____
MEDA12		(b) on board of the AIRCRAFT: No ☐ Yes ☐ Specify: _____	_____
MEDA13	- Does patient need HOSPITALISATION? (if yes, indicate arrangements made or, if none were made, indicate *NO ACTION TAKEN*)	(a) during long layover or nightstop at CONNECTING POINTS en route: No ☐ Yes ☐ Action: _____	_____
MEDA14		(b) upon arrival at DESTINATION: No ☐ Yes ☐ Action: _____	_____
MEDA15	- Other remarks or information in the interest of your patient's smooth and comfortable transportation: None ☐ Specify if any*: _____		
MEDA16	- Other arrangements made by the attending physician: 		
NOTE(*): Cabin attendants are NOT authorized to give special assistance (e.g. lifting) to particular passengers, to the detriment of their service to other passengers. Additionally, they are trained only in FIRST AID and are NOT PERMITTED to administer any injection, or to give medication.		IMPORTANT: FEES, IF ANY, RELEVANT TO THE PROVISION OF THE ABOVE INFORMATION AND FOR CARRIER-PROVIDED SPECIAL EQUIPMENT(**) ARE TO BE PAID BY THE PASSENGER CONCERNED	
Date: _____ Place: _____		Attending Physician's Signature: _____	
PASSENGERS DECLARATION I HEREBY AUTHORIZE (Name of nominated physician)			
to provide the airlines with the information required by those airlines' medical departments for the purpose of determining my fitness for carriage by air and in consideration thereof I hereby relieve that physician of his/her professional duty of confidentiality in respect of such information, and agree to meet such physician's fees in connection therewith. I take note that, if accepted for carriage, my journey will be subject to the general conditions of carriage/tariffs of the carrier concerned and that the carrier does not assume any special liability under those conditions/tariffs. I agree to reimburse the carrier upon demand for any special expenditures or costs in connection with my carriage." (Where needed, to be read ty/to the passenger, dated and signed by him/her or on his/her behalf.)			
Place: _____ Date: _____		Passenger's Signature: _____	

RESOLUTION 700

Attachment ‘C’

SIZE: Minimum 85 × 125 mm (3.35 × 4.92 inches)
Maximum 95 × 145 mm (3.75 × 5.91 inches)

FORMAT: plasticised card — front and back — foldable (optional), or
in multilingual booklet form (optional).

FREQUENT TRAVELLER'S MEDICAL CARD (FREMEC)					
Honouring instructions. The data contained in the shaded fields MUST always be transmitted with any reservation request. Journeys requested but not authorized by this Card require completion of the Information Sheet for Passengers Requiring Special Assistance.					
FREMEC	Number: / 	Issued by: 	Valid until: 		
	(Airline's Code Number) (Serial Number)	(Airline's Medical Dept's Telex Code)	(day/month/year)		
The holder of this Card. 					
(Surname) (Initial) (Title) (Sex) (Age)					
					
(Permanent Address)			(Phone)		
has the following permanent/chronic incapacitation 					
					
					
The holder is authorised by the Medical Department issuing this Card, to travel by air within the validity of this Card, subject to: (a) the Conditions stated on the reverse, (b) no worsening of the Holder's present health conditions, and (c) full observance of all carrier rules, regulations and instructions, and with the following LIMITATIONS:					
					
					
					
(Insert limitations, including any permanent dietary requirements)					

(2)

CONDITIONS OF ISSUE	
1. Cardholders are required to REPORT ALL CHANGES in their present handicap or incapacitation, and/or the deterioration in their physical or medical condition, to the airline representative or agent with whom they are in contact. 2. Subject to all terms and conditions stated on this Card, the authorisation for air travel is valid only up to the date stated on the front. 3. This Card is not transferable and must be produced, together with proof of the cardholder's identity, on every occasion whenever airline reservations are made for the cardholder, at time of ticket issuance, and when so requested by the airlines or their agents or representatives. 4. Cardholders are reminded that arrangements for travel should be made as much in advance as possible. They should also allow sufficient time for check-in formalities.	
Date and Place of Issue 	Passenger's Signature
(Legal guardian or Passenger's witness may sign if passenger is physically unable to do so).	

Jaringan Penerbangan Indonesia (JAPRI) www.penerbanganindonesia.org

Jaringan Penerbangan Indonesia merupakan perkumpulan yang mewadahi praktisi, pemerhati dan pengguna jasa penerbangan sipil. Secara resmi terbentuk di Jakarta, pada tanggal 7 November 2016, JAPRI (akronim Jaringan Penerbangan Indonesia) didirikan untuk mewujudkan peranserta masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan penerbangan, sebagaimana diamanatkan pasal 396 dan 397 Undang-undang nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan.

Tujuan kehadiran JAPRI antara lain adalah:

1. Meningkatkan pengetahuan pengguna jasa penerbangan tentang Hak dan Kewajiban mereka dalam kaitan transportasi udara;
2. Meningkatkan pengetahuan, keterampilan serta partisipasi pengguna jasa penerbangan dalam keselamatan penerbangan;
3. Memberi masukan kepada para pembuat kebijakan industri transportasi udara demi terciptanya sistem transportasi udara nasional yang lebih aman, efisien, lancar & nyaman;
4. Memberi masukan kepada operator penerbangan, operator bandara, ground-handling dan pelaku lain dalam industri transportasi udara demi terciptanya transportasi udara yang lebih aman, efisien, lancar & nyaman;
5. Menjadi mitra dan sumber informasi penerbangan yang akurat serta akuntabel bagi jurnalis dan media untuk disampaikan kepada seluruh pemangku kepentingan penerbangan nasional;

Susunan Pengurus Jaringan Penerbangan Indonesia adalah:

Ketua : Alvin Lie (Pilot & Pemerhati Penerbangan);
Sekretaris : Gerry Soejatman (Konsultan Penerbangan);
Bendahara : Karin Item (Operator Sekolah Pilot & Mantan Eksekutif Airline)



ALVIN LIE

Alvin Lie saat ini menjabat sebagai Anggota Ombudsman Republik Indonesia untuk masa bakti 2016-2021, dengan bidang tanggung jawab sektor **Transportasi, Infrastruktur, Informasi dan Telekomunikasi serta Lingkungan Hidup**. Disamping itu, Alvin Lie juga dipercaya sebagai pengampu bidang **Komunikasi Strategis Ombudsman Republik Indonesia**. Sebelumnya, Alvin Lie pernah menjadi Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia selama 2 masa bakti, yaitu 1999-2004 dan 2004-2009.

Disamping kariernya sebagai pejabat publik, Alvin Lie juga dikenal sebagai Pemerhati Penerbangan yang sering menjadi nara sumber berbagai media. Bersama teman-temannya yang mendalami bidang penerbangan, Alvin Lie mendirikan **Jaringan Penerbangan Indonesia (JAPRI)** dan hingga saat ini masih dipercaya sebagai Ketua. Keterlibatannya dalam dunia penerbangan diperkuat dengan kualifikasinya sebagai pemegang lisensi penerbang (*Private Pilot Licence*) dan juga sertifikat Safety Management System. Dia juga tercatat sebagai **Anggota Ikatan Pilot Indonesia (IPI)**.

DESAIN SAMPUK OLEH:

BRYAN LEE
BRYAN@BRYANDESIGN.NET

Buku ini merupakan kerjasama antara



dengan



Jaringan Penerbangan Indonesia

www.penerbanganindonesia.org

dan didukung oleh



Penerbit :

Ombudsman Republik Indonesia

Jl. HR Rasuna Said Kav.C-19 Jakarta Selatan 12920

www.ombudsman.go.id