



**PEDOMAN UMUM STANDAR PELAYANAN
BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU
PT GARUDA INDONESIA (Persero) Tbk.**

Oktober 2021

STANDAR PELAYANAN PADA BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU

No.	Komponen	Keterangan
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; b. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara; c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara sebagaimana dirubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 92 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara; d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (<i>Delay Management</i>) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia; e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan. f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 30 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kartu Identitas Penumpang (KTP/SIM, Passport, KITAS) b. Alamat Email c. Nomor Handphone d. Surat Keterangan e. Bukti Keanggotaan GarudaMiles f. Boarding Pass g. Kode Booking h. Nomor Tiket
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Prosedur layanan kepada pelanggan mencakup penyambutan (<i>greet</i>), memproses permintaan (<i>assist</i>) dan mengakhiri layanan (<i>thank</i>), yaitu sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Greet Greet adalah tahapan layanan dimana Petugas menyambut penumpang dengan senyum dan ramah. b. Assist Assist adalah tahapan layanan dimana Petugas melakukan proses permintaan dan kebutuhan penumpang. c. Thank Thank adalah tahapan layanan dimana Petugas melakukan penutupan layanan dengan ramah. <p>Tahapan layanan Greet, Assist, Thank dapat disesuaikan urutan dan penggunaannya sesuai dengan kebutuhan di masing-masing</p>

lokasi kerja dan juga disesuaikan dengan kebutuhan penumpang.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur dari Produk Layanan di Bandara antara lain:

- a. Passenger Check-In Handling Procedure
- b. Passenger Boarding Handling Procedure
- c. Incoming Passengers Handling Procedure
- d. Transit Passengers Handling Procedure
- e. Expectant Mothers Handling Procedure
- f. UM Passengers Handling Procedure
- g. Blind Passengers Handling Procedure
- h. Passenger with Reduced Mobility Handling Procedure
- i. Inadmissible Passengers and Deportees Handling Procedure
- j. Disruptive Passengers Handling Procedure
- k. Baggage Acceptance (Departure) Handling Procedure
- l. Baggage Arrival Handling Procedure
- m. Passenger Check-In Flow Management (New Normal)
- n. Passenger Boarding Handling Procedure (New Normal)

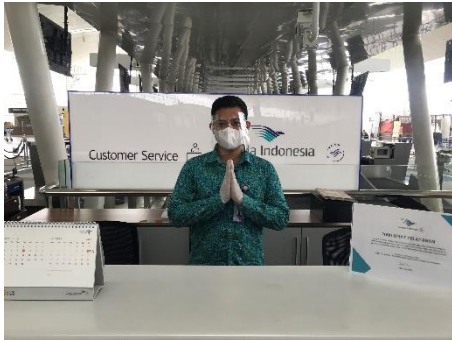
Rincian Sistem, Mekanisme dan Prosedur dapat diakses pada flowchart di lampiran Standar Pelayanan.

4.	Waktu Pelayanan	JENIS LAYANAN		WAKTU	
		A. CHECK IN			
		1	Check-in Process		
		1.1	F Class	Max 5 menit	
		1.2	C Class	Max 3 menit	
		1.3	Y Class Domestik	Max 2 menit	
		1.4	Y Class Internasional	Max 2 menit	
		2	Open Check-in Time		
		2.1	DOM	120 menit sebelum STD	
		2.2	INT	180 menit sebelum STD	
		2.3	MEA	240 menit sebelum STD	
		3	Closing Check-in Time		
		3.1	DOM	30 & 45 menit sebelum STD	
		3.2	INT	60 menit sebelum STD	
		3.3	MEA	60 menit sebelum STD	
		4	Max Check in Queueing	Max 20 menit	

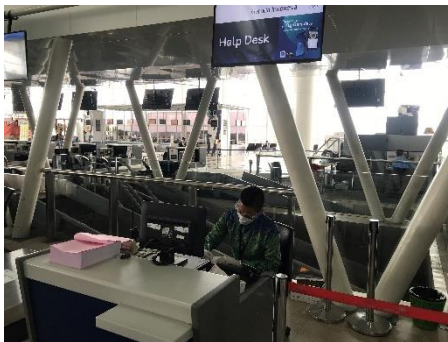
		Time	
		B. BOARDING	
		1	Pre Boarding
		1.1	777 40 menit
		1.2	A330 35 menit
		1.3	737, CRJ, ATR 25 menit
		2	Boarding
		2.1	777 35 menit
		2.2	A330 30 menit
		2.3	737, CRJ, ATR 20 menit
		C. PENANGANAN BAGASI	
		1	Waktu Penyerahan Bagasi Pertama Ketentuan PM 178 Tahun 2015: Maks 20 menit
		2	Waktu Penyerahan Bagasi Terakhir Ketentuan PM 178 Tahun 2015: Maks 40 menit
		D. AIRPORT TICKETING OFFICE	
		1	Booking and Reservation FIT : 5 menit Group: 15 menit
		2	Issued Ticket Single Leg: 10 menit Multi Leg: 15 menit
		3	Reschedule 10 menit
		4	Reroute 10 menit
		5	Refund Ticket 15 menit
		6	Interline Ticket 15 menit
		7	Partnership 15 menit
		8	Ancillary Revenue 15 menit
		9	Tour Package 15 menit
		10	City Check-in 5 menit (tidak ada layanan)
		11	Ticket Information 5 menit
		12	GarudaMiles Enrollment: 15 menit Redemption: 15 menit Claim Mileage: 15 menit Buy Mileage: 15 menit Redeposit: 15 menit
		13	Complain Handling 30 menit
		14	Product Promotion 15 menit
5.	Biaya/Tarif	JENIS LAYANAN	
		BIAYA	
		A. LAYANAN PENERBANGAN	
		Mengikuti	

			ketentuan pemerintah terkait tarif (Keputusan Menteri Nomor KM 106 tahun 2019, beserta perubahannya)
B. PRE FLIGHT			
1	Check In		Free
2	Self Service Check in		
	2.1	Kiosk check in	Free
3	Customer Service		Free
4	Garuda Indonesia Lounge		
	4.1	Garuda Indonesia First Class Lounge	Platinum Member/F Class : free Non Member : -
	4.2	Garuda Indonesia Business Class Lounge	Platinum Member/ C Class : free Non Member : -
5	Boarding Service		Free
C. PASSENGER HANDLING			
1	High Value Customer / Premium Customer		Free
2	Penanganan Penumpang dengan Kebutuhan dan Perhatian Khusus		Free
D. MANAGE IRREGULARITIES			
1	Delay Management		Free
2	Penanganan Penumpang Yang Mengalami Kerusakan AVOD		Free
E. POST FLIGHT			
1	Transfer & Transit Service		Free
2	Baggage Delivery		Free
3	Baggage Service		Free
F. ANCILLARY PRODUCT (produk layanan tambahan sesuai pilihan Penumpang)			
1	Prepaid Baggage		Informasi Tarif dipublikasikan melalui laman: https://www.garuda.co.id
2	Excess Baggage		
3	Lounge Access		
4	Extra Legroom (INT Flight only)		
5	Garuda Priority Service		
6	Priority Baggage Tag		

		7	Business Meeting Room/VIP Room	aruda-indonesia.com/id/id/special-offers/sales-promotion/ancillary	
		8	Unaccompanied Minor		
6.	Produk Layanan	JENIS LAYANAN		OUTPUT	
		A. LAYANAN PENERBANGAN		Layanan Penerbangan (Pre-Post Journey)	
		B. PRE FLIGHT			
		1	Check In	Boarding Pass	
		2	Self Service Check in		
			2.1	Kiosk check in	Boarding Pass
		3	Customer Service	Informasi	
		4	Garuda Indonesia Lounge		
			4.1	Garuda Indonesia First Class Lounge	Layanan lounge
			4.2	Garuda Indonesia Business Class Lounge	Layanan lounge
		5	Boarding Service	Passengers On Board	
		C. PASSENGER HANDLING			
		1	High Value Customer / Premium Customer	Layanan VIP	
		2	Penanganan Penumpang dengan Kebutuhan dan Perhatian Khusus	Layanan khusus	
		D. MANAGE IRREGULARITIES			
		1	Delay Management	Service recovery	
		2	Penanganan Penumpang Yang Mengalami Kerusakan AVOD	Service recovery	
		E. POST FLIGHT			
		1	Transfer & Transit Service	Passengers On Board	
		2	Baggage Service	Baggage Delivered	
		F. POST FLIGHT			
		1	Prepaid Baggage	Extra Baggage Allowance	
		2	Excess Baggage	Extra Baggage Allowance	

		<table border="1"> <tr> <td>3</td> <td>Lounge Access</td> <td>Layanan Lounge</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Extra Legroom (INT Flight only)</td> <td>Extra Legroom on Front Row Eco Cabin Seat</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Garuda Priority Service</td> <td>Priority Service Assistance</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Priority Baggage Tag</td> <td>Priority Bagagge Service</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Business Meeting Room/VIP Room</td> <td>Layanan Busines Meeting Room Lounge</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Unaccompanied Minor (UMNR)</td> <td>UMNR Assitance</td> </tr> <tr> <td colspan="3">G. AIRPORT TICKETING OFFICE</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Booking and Reservation</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Issued Ticket</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Reschedule</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Reroute</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Refund Tiket</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Interline Ticket</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Partnership</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Ancillary Revenue</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Tour Package</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Ticket Information</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>GarudaMiles</td> <td>Enrollment: Gratis Redemption: Gratis Claim Mileage: Gratis Buy Mileage: Gratis Redeposit: Gratis</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Complain Handling</td> <td>Gratis</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Product Promotion</td> <td>Gratis</td> </tr> </table>	3	Lounge Access	Layanan Lounge	4	Extra Legroom (INT Flight only)	Extra Legroom on Front Row Eco Cabin Seat	5	Garuda Priority Service	Priority Service Assistance	6	Priority Baggage Tag	Priority Bagagge Service	7	Business Meeting Room/VIP Room	Layanan Busines Meeting Room Lounge	8	Unaccompanied Minor (UMNR)	UMNR Assitance	G. AIRPORT TICKETING OFFICE			1	Booking and Reservation	Gratis	2	Issued Ticket	Gratis	3	Reschedule	Gratis	4	Reroute	Gratis	5	Refund Tiket	Gratis	6	Interline Ticket	Gratis	7	Partnership	Gratis	8	Ancillary Revenue	Gratis	9	Tour Package	Gratis	1	Ticket Information	Gratis	1	GarudaMiles	Enrollment: Gratis Redemption: Gratis Claim Mileage: Gratis Buy Mileage: Gratis Redeposit: Gratis	1	Complain Handling	Gratis	1	Product Promotion	Gratis
3	Lounge Access	Layanan Lounge																																																												
4	Extra Legroom (INT Flight only)	Extra Legroom on Front Row Eco Cabin Seat																																																												
5	Garuda Priority Service	Priority Service Assistance																																																												
6	Priority Baggage Tag	Priority Bagagge Service																																																												
7	Business Meeting Room/VIP Room	Layanan Busines Meeting Room Lounge																																																												
8	Unaccompanied Minor (UMNR)	UMNR Assitance																																																												
G. AIRPORT TICKETING OFFICE																																																														
1	Booking and Reservation	Gratis																																																												
2	Issued Ticket	Gratis																																																												
3	Reschedule	Gratis																																																												
4	Reroute	Gratis																																																												
5	Refund Tiket	Gratis																																																												
6	Interline Ticket	Gratis																																																												
7	Partnership	Gratis																																																												
8	Ancillary Revenue	Gratis																																																												
9	Tour Package	Gratis																																																												
1	Ticket Information	Gratis																																																												
1	GarudaMiles	Enrollment: Gratis Redemption: Gratis Claim Mileage: Gratis Buy Mileage: Gratis Redeposit: Gratis																																																												
1	Complain Handling	Gratis																																																												
1	Product Promotion	Gratis																																																												
7.	Sarana. Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Airport Ticketing Service</p>  <p>b. First Class Drop Off Zone</p> <p>[Not Available]</p>																																																												

c. Customer Service



d. Premium Check-in Area



e. F Class Check-in Counter

[Not Available]

f. C Class Check-in Counter



g. SkyPriority Check-in Counter



h. GarudaMiles Check-in Counter

[Not Available]

i. Y Class Check-in Counter



j. Other Check-in Counter



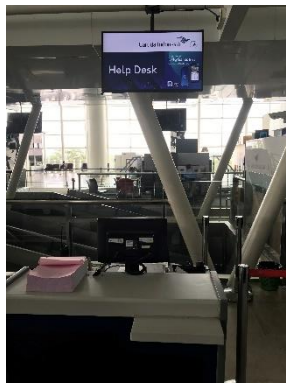
k. Kiosk Check-in Counter



I. EBT/Cashier



m. Help Desk Counter



n. First Class Lounge

[Not Available]

o. Business Class Lounge



p. GarudaMiles Lounge



q. Transfer Desk



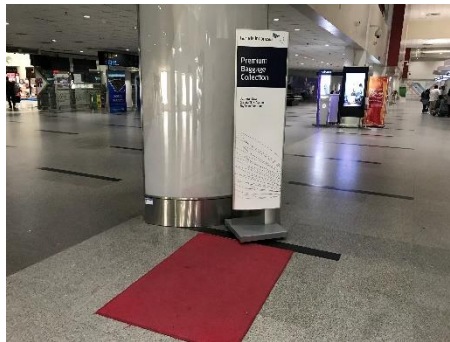
r. Baggage Service (Lost & Found)



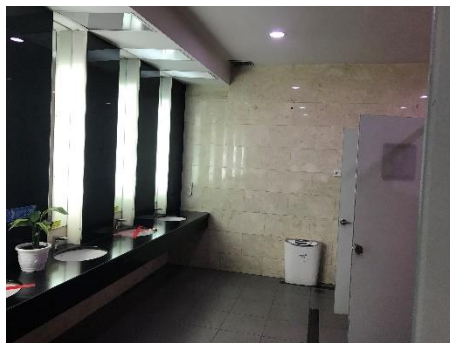
s. Premium Arrival Lounge & Baggage Collection

[Not Available]

t. Premium Baggage Collection



u. Toilet (Check In Area)



v. Toilet (Boarding Lounge)



w. Musholla



x. Food Court



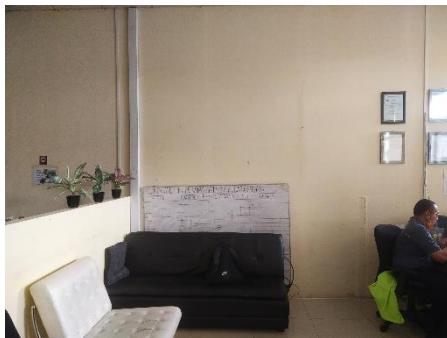
y. Fasilitas Penumpang Disabilitas



z. Crew Transit Area



aa. Crew Briefing Room



bb. Airport Management Office



8.	Kompetensi Pelaksana	No.	Nama Jabatan	Jumlah	Kompetensi
		1	Station Manager (Garuda Indonesia)	1	<p>HARD SKILL:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tingkat Pendidikan <ul style="list-style-type: none"> Manager : Min S1 Supervisor: Min D3 Frontliner/Petugas: Min SMA/SMK/Sederajat Mampu berbahasa Inggris dengan baik (lisan & tulisan) Dapat mengoperasikan computer <p>TRAINING/SERTIFIKASI: (Refer to Station Personnel Training Manual)</p> <ul style="list-style-type: none"> Mandatory Training <ul style="list-style-type: none"> Safety Management System (SMS) Training First Aid and Emergency Action Training Aviation Security Awareness Training Human Factor Training Non-Mandatory Specific Training <ul style="list-style-type: none"> Dangerous Goods Training Uplifting
		2	Service Manager	1	
		3	Manager (Gapura Angkasa)	1	
		4	Duty Manager	-	
		5	First Class Assistance (FAST)	-	
		6	Concierge	-	
		7	Premium Service Assistance (PSA)	-	
		8	Premium Ground Service Officer	-	
		9	Ground Service Officer (Terminal Site)	24	
		10	Cashier Officer	5	
		11	Lounge Staff	4	
		12	Customer Service Officer	10	
		13	Ground Service Officer (Ramp Site)	9	
		14	Security Officer	19	
		15	ATO General Manager	1	
		16	ATO Services Manager	1	
		17	ATO Sales Manager	1	

			18	ATO Supervisor Organik	1	<p>Service Training</p> <ul style="list-style-type: none"> - Training for Trainer - Basic Station & Service Course - Altea Departure Control System Training (CM) - Altea Departure Control System Training (FM) - Passenger & Baggage Handling Training - Loading Operation Training - Ramp Handling Supervision Training - Load Control Training - Loading Supervision Training • Training Provided by contracted agent/3rd party: <ul style="list-style-type: none"> - Passenger Boarding Bridge Operations - Fueling Operations - De/Anti-Icing Operations - SKP GSE - SKP Marshaller - SKP Avsec - DG Type B <p>(Refer to Station Personnel Training</p>
			19	ATO Supervisor on Duty	1	
			20	ATO Service Quality Controller	0	
			21	ATO Travel Consultant	4	

					<p>Manual)</p> <p>SOFT SKILL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manager/Supervisor: <ul style="list-style-type: none"> - Customer Oriented - Communication Skill - Leadership Skill - Commitment to Service - Integrity - Analytical thinking - Teamwork - Result oriented - Problem Solving - Decision Making - Organizational Allignment • Frontliner/Petugas: <ul style="list-style-type: none"> - Customer Oriented - Communication Skill - Commitment to Service - Integrity - Analytical thinking - Teamwork - Result oriented - Problem Solving
<p>b. Jabatan Fungsional di Garuda Indonesia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Station Manager 2. Service Manager 3. Manager 4. Duty Manager 5. First Class Assistance (FAST) 6. Concierge 7. Premium Service Assistance (PSA) 					

		<ul style="list-style-type: none"> 8. Premium Ground Service Officer 9. Ground Service Officer (Terminal Site) 10. Cashier Officer 11. Lounge Staff 12. Customer Service Officer 13. Ground Service Officer (Ramp Site) 14. Security Officer 						
9.	Pengawasan Internal	<p>Sistem pengendalian internal yang dilakukan di Bandara antara lain:</p> <table border="1" data-bbox="480 1200 1415 2040"> <thead> <tr> <th data-bbox="480 1200 715 1375">Bentuk Pengawasan</th> <th data-bbox="715 1200 1129 1375">Definisi</th> <th data-bbox="1129 1200 1415 1375">Periode Pelaksanaan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="480 1375 715 2040">Daily / Monday Briefing</td> <td data-bbox="715 1375 1129 2040">Kegiatan komunikasi antara seluruh pelaksana di Bandara yang dilakukan setiap hari, terutama hari Senin, sebelum jam layanan dimulai, berisi aktivitas menyampaikan informasi terbaru, review terhadap case yang terjadi di Airport (bila ada), mengingatkan untuk melakukan standar pelayanan prima, memastikan penampilan sesuai dengan standar yang telah ditentukan</td> <td data-bbox="1129 1375 1415 2040">Daily & Weekly</td> </tr> </tbody> </table>	Bentuk Pengawasan	Definisi	Periode Pelaksanaan	Daily / Monday Briefing	Kegiatan komunikasi antara seluruh pelaksana di Bandara yang dilakukan setiap hari, terutama hari Senin, sebelum jam layanan dimulai, berisi aktivitas menyampaikan informasi terbaru, review terhadap case yang terjadi di Airport (bila ada), mengingatkan untuk melakukan standar pelayanan prima, memastikan penampilan sesuai dengan standar yang telah ditentukan	Daily & Weekly
Bentuk Pengawasan	Definisi	Periode Pelaksanaan						
Daily / Monday Briefing	Kegiatan komunikasi antara seluruh pelaksana di Bandara yang dilakukan setiap hari, terutama hari Senin, sebelum jam layanan dimulai, berisi aktivitas menyampaikan informasi terbaru, review terhadap case yang terjadi di Airport (bila ada), mengingatkan untuk melakukan standar pelayanan prima, memastikan penampilan sesuai dengan standar yang telah ditentukan	Daily & Weekly						

		SLA Measurement Performance Report	Laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi pemenuhan Service Level Agreement yang disepakai dengan provider Provider Ground Handling antara lain meliputi aspek Safety, On Time Performance, Penanganan Penumpang, Penanganan Ramp Site dan Delay Management	Daily & Monthly
		Fibag-Labag Performance Report	Laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi informasi kesesuaian performa layanan delivery bagasi sesuai dengan ketentuan waktu delivery yang berlaku di masing-masing Bandara.	Daily & Monthly
		Aviobridge Performance Report	Laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi informasi penggunaan Garbarata di Bandara sebagai upaya memastikan layanan boarding yang excellent.	Daily & Monthly
		Lounge Visitor Report	Laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi informasi jumlah pengunjung lounge di Bandara untuk sebagai salah satu tools evaluasi layanan lounge	Daily & Monthly
		Ground Handling Penalty Report	Laporan yang harus disusun setiap bulan yang berisi informasi jumlah penalty yang dikenakan kepada provider Ground Handling sebagai bentuk punishment	Monthly


			atas SLA Incompliance	
		Delay Management Report	Laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi compliance penanganan delay Garuda Indonesia sesuai regulasi dan ketentuan yang berlaku, khususnya terkait delivery informasi dan kompensasi.	Daily & Monthly
		Wasted Meal Report	Laporan yang harus disusun setiap bulan yang berisi informasi kelebihan inflight meal yang disediakan oleh provider caterer sebagai tools evaluasi dan rekonsiliasi.	Monthly
		GSE Serviceability Report	Laporan yang harus disusun setiap bulan yang berisi informasi ketersediaan dan performance (serviceability) atas Ground Support Equipment yang disediakan oleh Provider Ground Handling.	Monthly
		Operational Hazard Report	Laporan yang harus disusun setiap bulan yang berisi informasi atas temuan potensi hazard yang ada di lapangan agar dapat dilakukan root analysis dan corrective action.	Monthly
		Monthly Surveillance Program	Laporan yang harus disusun setiap bulan yang berisi informasi atas pengawasan aspek safety yang dilakukan oleh petugas keamanan.	Monthly

		Integrated Service Quality Audit	Internal Aduit yang dilakukan oleh fungsi Service Quality Assurance Corporate sebagai tools untuk melakukan controlling dan evaluasi atas pemenuhan standard layanan.	Per Semester
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1. Akses Penerimaan Keluhan Pelanggan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Website : contact us • Email : customer@garuda-indones.com • Twitter : @garudacares • Facebook : Garuda Indonesia • Contact Center : 2351 9999 / 0804 1 807 807 • Live Chat : via website / mobile apps • Customer Voice Forms • Feedback Form Garuda Indonesia Sales Office dan Airport • Customer Service Garuda Indonesia Sales Office dan Airport <p>2. Berikut ini adalah proses penanganan keluhan yang masuk melalui Bandara :</p> <p>Pengelolaan penanganan keluhan pelanggan mencakup penanganan keluhan pelanggan mulai dari bagaimana petugas bersikap menghadapi pelanggan, tata cara berkomunikasi kepada pelanggan dan tindakan yang harus dilakukan oleh petugas untuk menyelesaikan keluhan pelanggan, dengan rincian sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dalam rangka penanganan keluhan Penumpang, Garuda Indonesia menyediakan: <ul style="list-style-type: none"> - Fasilitas penanganan keluhan Penumpang; dan - Petugas penanganan keluhan Penumpang. • Fasilitas penanganan keluhan Penumpang <ul style="list-style-type: none"> - Garuda Indonesia menyediakan fasilitas penanganan keluhan Penumpang di Bandar Udara berupa layanan Customer Service yang disertai penempatan pe-tunjuk arah yang mudah terlihat menuju lokasi Customer Service. Khusus untuk penanganan keluhan terkait dengan bagasi Penumpang, Garuda Indonesia menyediakan fasilitas Lost & Found di area kedatangan Bandar Udara. - Penyediaan informasi mengenai layanan keluhan Penumpang di area layanan Garuda Indonesia, seperti nomor call center, alamat email dan atau sarana penyampaian penanganan keluhan lainnya. 		

		<ul style="list-style-type: none"> • Sikap Petugas penanganan keluhan Penumpang <ul style="list-style-type: none"> - Responsif dan memberikan kemudahan bagi Penumpang yang membutuhkan bantuan dan menyelesaikan setiap keluhan Penumpang sesuai dengan ketentuan yang berlaku; - Bersikap empati serta adanya perhatian dan kepedulian dalam melayani dan menangani keluhan Penumpang; dan - Menggunakan atribut khusus berupa seragam yang mudah dikenali oleh Penumpang Angkutan Udara saat membutuhkan bantuan atau pelayanan. • Ketentuan Penanganan Keluhan Penumpang <ul style="list-style-type: none"> - Penumpang dapat menyampaikan keluhan paling lama 3x24 jam setelah penerbangan, khusus untuk keluhan terkait bagasi Penumpang harus menyampaikan keluhan sebelum meninggalkan terminal kedatangan. - Penanganan keluhan penumpang tidak melebihi 14 hari kalender setelah keluhan tersebut diterima oleh unit terkait yang menangani keluhan. - Keluhan penumpang yang akan ditindaklanjuti oleh Garuda Indonesia adalah yang disertai dengan informasi lengkap detail penerbangan (nomor, rute dan tanggal penerbangan), kode pembukuan dan/atau copy boarding pass. - Garuda Indonesia menyediakan formulir untuk menangani keluhan penumpang yang mencakup informasi jenis keluhan, kronologis kejadian, tuntutan, dan tanda tangan penumpang. <p>Garuda Indonesia wajib menyampaikan laporan tindak lanjut penanganan keluhan penumpang paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya pada Direktorat Angkutan Udara, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.</p>
--	--	--

11.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Berdasarkan Gender</p> <table border="1" data-bbox="550 1608 1197 1697"> <tr> <td>Perempuan</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Laki-Laki</td> <td>56</td> </tr> </table> <p>b. Berdasarkan Pendidikan</p> <table border="1" data-bbox="550 1738 1197 1912"> <tr> <td>SMA</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>Diploma</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Strata 1</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Pasca Sarjana</td> <td>-</td> </tr> </table> <p>c. Berdasarkan Jabatan Fungsional</p> <table border="1" data-bbox="550 1953 1197 2013"> <tr> <td>Station Manager (Garuda</td> <td>1</td> </tr> </table>	Perempuan	20	Laki-Laki	56	SMA	54	Diploma	2	Strata 1	20	Pasca Sarjana	-	Station Manager (Garuda	1
Perempuan	20															
Laki-Laki	56															
SMA	54															
Diploma	2															
Strata 1	20															
Pasca Sarjana	-															
Station Manager (Garuda	1															

		Indonesia)	
		Service Manager	1
		Manager (Gapura Angkasa)	1
		Duty Manager	-
		First Class Assistance (FAST)	-
		Concierge	-
		Premium Service Assistance (PSA)	-
		Premium Ground Service Officer	-
		Ground Service Officer (Terminal Site)	24
		Cashier Officer	5
		Lounge Staff	4
		Customer Service Officer	10
		Ground Service Officer (Ramp Site)	9
		Security Officer	19
		ATO General Manager	1
		ATO Services Manager	1
		ATO Sales Manager	1
		ATO Supervisor Organik	1
		ATO Supervisor On Duty	1
		ATO Service Quality Controller	0
		ATO Travel Consultant	4
12.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Maklumat Pelayanan</p> <p>1) Standar Operational Procedure Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri</p> <p>2) Etika Bisnis Perusahaan</p> <p>Komitmen layanan terdapat dalam Pedoman Etika Kerja dan Etika Bisnis – Edisi 2 Revisi 2 – September 2017 pada bab III poin 2</p>	

		 <p>The image shows a document titled 'MAKLUMAT PELAYANAN' (Service Information) from Garuda Indonesia. It states that the airline is committed to providing service to economy class passengers on domestic scheduled flights in accordance with service standards. It is signed by Irfan Setiাপুত্রা, Director General, on August 18, 2021, in Tangerang.</p>
13.	<p>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</p>	<p>PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. secara konsisten mengikuti Audit Keselamatan dan Keamanan yang dilakukan oleh <i>IATA Operational Safety Audit</i> (IOSA), dan hingga saat ini PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk telah memenuhi seluruh persyaratan yang ditetapkan IOSA dan memperoleh sertifikat IOSA.</p>
14.	<p>Evaluasi Kinerja Pelaksana</p>	<p>Untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan, Garuda Indonesia menerapkan beberapa hal sebagai berikut:</p> <p>INTERNAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daily / Monday Briefing Kegiatan komunikasi antara seluruh pelaksana di Bandara yang dilakukan setiap hari, terutama hari Senin, sebelum jam layanan dimulai, berisi aktivitas menyampaikan informasi terbaru, review terhadap case yang terjadi di Airport (bila ada), mengingatkan untuk melakukan standar pelayanan prima, memastikan penampilan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. • SLA Measurement Performance Report Laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi pemenuhan Service Level Agreement yang disepakai dengan provider Provider Ground Handling antara lain meliputi aspek Safety, On Time Performance, Penanganan Penumpang, Penanganan Ramp Site dan Delay Management • Fibag-Labag (First Bag-Last Bag) Performance Report Laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi informasi kesesuaian performa layanan delivery bagasi sesuai dengan ketentuan waktu delivery yang berlaku di masing-masing Bandara. • Aviobridge Performance Report

		<p>Laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi informasi penggunaan Garbarata di Bandara sebagai upaya memastikan layanan boarding yang excellent.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lounge Visitor Report <p>Laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi informasi jumlah pengunjung lounge di Bandara untuk sebagai salah satu tools evaluasi layanan lounge</p> • Ground Handling Penalty Report <p>Laporan yang harus disusun setiap bulan yang berisi informasi jumlah penalty yang dikenakan kepada provider Ground Handling sebagai bentuk punishment atas SLA Incompliance</p> • Delay Management Report <p>Laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi compliance penanganan delay Garuda Indonesia sesuai regulasi dan ketentuan yang berlaku, khususnya terkait delivery informasi dan kompensasi.</p> • Wasted Meal Report <p>Laporan yang harus disusun setiap bulan yang berisi informasi kelebihan inflight meal yang disediakan oleh provider caterer sebagai tools evaluasi dan rekonsiliasi.</p> • GSE Serviceability Report <p>Laporan yang harus disusun setiap bulan yang berisi informasi ketersediaan dan performance (serviceability) atas Ground Suport Equipment yang disediakan oleh Provider Ground Handling.</p> • Operational Hazard Report <p>Laporan yang harus disusun setiap bulan yang berisi informasi atas temuan potensi hazard yang ada di lapangan agar dapat dilakukan root analysis dan corrective action.</p> • Monthly Surveillance Program <p>Laporan yang harus disusun setiap bulan yang berisi informasi atas pengawasan aspek safety yang dilakukan oleh petugas keamanan.</p> • Internal Service Quality Audit <p>Internal Aduit yang dilakukan oleh fungsi Service Quality Assurance Cooperate sebagai tools untuk melakukan controlling dan evaluasi atas pemenuhan standard layanan.</p> <p>EKSTERNAL AUDIT</p> <ul style="list-style-type: none"> • SkyTrax Audit <p>External Audit yang dilakukan oleh SkyTrax selaku organisasi pemeringkat transportasi udara Internasional yang memiliki sistem Rating internasional terkemuka yang</p>
--	--	--

		<p>mengklasifikasikan maskapai penerbangan dan bandara berdasarkan kualitas standar produk dan layanan staf.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SkyTeam Audit <p>External Audit sehubungan dengan keanggotaan Garuda Indonesia di aliansi SkyTeam yang dilakukan oleh SkyTeam selaku aliansi yang didedikasikan untuk menyediakan penumpang dengan pengalaman perjalanan yang excellent di setiap journey perjalanan penumpang anggotanya.</p> • IOSA Audit <p>External Audit berupa sistem evaluasi yang diakui dan diterima secara internasional yang dirancang untuk menilai manajemen operasional dan sistem kontrol maskapai penerbangan yang dilakukan oleh IATA</p> • Periodic Audit Regulator (Otoritas Bandara, Kementerian Perhubungan, dan lainnya) <p>External Audit yang dilakukan oleh Regulator Otoritas Bandara, Kementerian Perhubungan, dan regulator terkait lainnya untuk memastikan compliance Garuda Indonesia terhadap regulasi yang berlaku dari otoritas berwenang.</p>
--	--	--

MANAGER SERVICES
PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.
Bandara Internasional Kualanamu

 
Teguh Arief Ferdiansyah

LAMPIRAN I

PEDOMAN UMUM STANDAR PELAYANAN BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU