No.	Komponen	Keterangan
1.	Dasar Hukum	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 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri; e. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia; f. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan.
2.	Persyaratan Pelayanan	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	Prosedur layanan kepada pelanggan mencakup penyambutan (*greet*), memproses permintaan (*assist*) dan mengakhiri layanan (*thank*). Rincian dari setiap tahapan layanan dimaksud diatur pada *Ground Service Manual* Bagian A.2.1.7.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	

		JENIS LAYANAN	WAKTU
		A. PRE FLIGHT	
1		Check In	
	1.1	General check In	Max 3 menit
	1.2	Premium check In	Max 3 menit
	1.3	Group & family check in	
	1.4	Check in penumpang CRJ & ATR	
	1.5	Return check in	

		2	Self Service Check in		
			2.1	Kiosk check in	
		3	Customer Service		
		4	Garuda Indonesia Lounge		
			4.1	Garuda Indonesia First Class Lounge	Platinum Member : free Non Member : First Class
			4.2	Garuda Indonesia Business Class Lounge	Platinum Member : free Non Member : IDR 100.000,-
		5	Boarding Service		
		B. PASSENGER HANDLING			
		1	High Value Customer / Premium Customer		
		2	Penanganan Penumpang dengan Kebutuhan dan Perhatian Khusus		
		C. MANAGE IRREGULARITIES			
		1	Delay Management		
		2	Penanganan Penumpang Yang Mengalami Kerusakan AVOD		
		D. POST FLIGHT			
		1	Transfer & Transit Service		
		2	Baggage Service		

5.	Biaya/Tarif	**JENIS LAYANAN**			**BIAYA**
		A. PRE FLIGHT			
		1	Check In		
			1.1	General check In	Free
			1.2	Premium check In	Free
			1.3	Group & family check in	Free
			1.4	Check in penumpang CRJ & ATR	Free
			1.5	Return 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 :

						free Non Member : First Class
				4.2	Garuda Indonesia Business Class Lounge	Platinum Member : free Non Member: IDR 100.000,-
			5	Boarding Service		Free
			B. PASSENGER HANDLING			
			1	High Value Customer / Premium Customer		Free
			2	Penanganan Penumpang dengan Kebutuhan dan Perhatian Khusus		Free
			C. MANAGE IRREGULARITIES			
			1	Delay Management		Free
			2	Penanganan Penumpang Yang Mengalami Kerusakan AVOD		Free
			D. POST FLIGHT			
			1	Transfer & Transit Service		Free
			2	Baggage Service		Free
6.	Produk Layanan		**JENIS LAYANAN**			**OUTPUT**
			A. PRE FLIGHT			
			1	Check In		
				1.1	General check In	Boarding Pass
				1.2	Premium check In	Boarding Pass
				1.3	Group & family check in	Boarding Pass
				1.4	Check in penumpang CRJ & ATR	Boarding Pass
				1.5	Return 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	
			B. PASSENGER HANDLING			
			1	High Value Customer / Premium Customer	Layanan VIP	
			2	Penanganan Penumpang dengan Kebutuhan dan Perhatian Khusus	Layanan khusus	
			C. MANAGE IRREGULARITIES			
			1	Delay Management	Service recovery	
			2	Penanganan Penumpang Yang Mengalami Kerusakan AVOD	Service recovery	
			D. POST FLIGHT			
			1	Transfer & Transit Service	Passengers On Board	
			2	Baggage Service	Baggage Delivered	
7.	Sarana. Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Airport Ticketing Service b. First Class Drop Off Zone c. Customer Service d. Premium Check-in Area e. F Class Check-in Counter f. C Class Check-in Counter g. SkyPrioirty Check-in Counter h. GarudaMiles Check-in Counter i. Y Class Check-in Counter j. Other Check-in Counter k. Kiosk Check-in Counter l. EBT/Cashier m. Help Desk Counter n. First Class Lounge o. Business Class Lounge p. GarudaMiles Lounge q. Transfer Desk r. Baggage Service (Lost & Found) s. Premium Arrival Lounge & Baggage Collection 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					

			No.	Nama Jabatan	Jumlah	Kompetensi
8.	Kompetensi Pelaksana		1	Station & Service Manager	1	Mengacu Ground Service Guideliness Book
			2	Manager	-	Mengacu Ground Service Guideliness Book
			3	Duty Manager	1	Mengacu Ground Service Guideliness Book
			4	First Class Assistance (FAST)	-	Mengacu Ground Service Guideliness Book
			5	Concierge	-	Mengacu Ground Service Guideliness Book
			6	Premium Service Assistance (PSA)	-	Mengacu Ground Service Guideliness Book
			7	Premium Ground Service Officer	-	Mengacu Ground Service Guideliness Book
			8	Ground Service Officer (Terminal Site)	33	Mengacu Ground Service Guideliness Book
			9	Cashier Officer	-	Mengacu Ground Service Guideliness Book
			10	Lounge Staff	-	Mengacu Ground Service Guideliness Book
			11	Customer Service Officer	3	Mengacu Ground Service Guideliness Book
			12	Ground Service Officer (Ramp Site)	42	Mengacu Ground Service Guideliness Book
			13	Security Officer	4	Mengacu Ground Service Guideliness

					Book

b. Jobdesk Jabatan Fungsional di Garuda Indonesia
1. Station Manager
2. Manager
3. Duty Manager
4. First Class Assistance (FAST)
5. Concierge
6. Premium Service Assistance (PSA)
7. Premium Ground Service Officer
8. Ground Service Officer (Terminal Site)
9. Cashier Officer
10. Lounge Staff
11. Customer Service Officer
12. Ground Service Officer (Ramp Site)
13. Security Office

9. Pengawasan Internal

Sistem pengendalian internal yang dilakukan di Bandara antara lain:

Bentuk Pengawasan	Periode Pelaksanaan
Daily / Monday Briefing	Daily & Weekly
SLA Measurement Performance Report	Monthly
Fibag-Labag Performance Report	Monthly
Aviobridge Performance Report	Monthly
Lounge Visitor Report	Monthly
Ground Handling Penalty Report	Monthly
Delay Management Report	Monthly
Wasted Meal Report	Monthly
GSE Serviceability Report	Monthly

		Operational Hazard Report — Monthly
		Monthly Surveillance Program — Monthly
		Integrated Service Quality Audit — Per Semester
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Akses Penerimaan Keluhan Pelanggan: • 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 2. Berikut ini adalah proses penanganan keluhan yang masuk melalui Bandara : 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. Semua itu diatur tertulis pada *Ground Service Manual* Bagian F
11.	Jumlah Pelaksana	a. Berdasarkan Gender Perempuan — 20 Laki-Laki — 64 b. Berdasarkan Pendidikan SMA — 40 Diploma — 29 Strata 1 — 15 Pasca Sarjana — - c. Berdasarkan Jabatan Fungsional Station & Service Manager — 1 Manager — - Duty Manager — 1 First Class Assistance (FAST) — -

			Concierge	-
			Premium Service Assistance (PSA)	-
			Premium Ground Service Officer	-
			Ground Service Officer (Terminal Site)	33
			Cashier Officer	-
			Lounge Staff	-
			Customer Service Officer	3
			Ground Service Officer (Ramp Site)	42
			Security Officer	4
12.	Jaminan Pelayanan	a. Maklumat Pelayanan 1) Standar Operational Procedure Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri 2) Etika Bisnis Perusahaan Komitmen layanan terdapat dalam Pedoman Etika Kerja dan Etika Bisnis – Edisi 2 Revisi 2 – September 2017 pada bab III poin 2 Garuda Indonesia MAKLUMAT PELAYANAN Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan kepada penumpang angkutan udara dalam negeri, dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku Tangerang, 28 Februari 2020 DIREKTUR LAYANAN, PENGEMBANGAN USAHA, DAN TEKNOLOGI INFORMASI ADE R. SUSARDI		
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. secara konsisten mengikuti Audit Keselamatan dan Keamanan yang dilakukan oleh *IATA Operational Safety Audit* (IOSA), dan hingga saat ini PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk telah memenuhi seluruh persyaratan yang ditetapkan IOSA dan memperoleh sertifikat IOSA.		

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	INTERNAL • Daily / Monday Briefing • SLA Measurement Performance Report • Fibag-Labag (First Bag-Last Bag) Performance Report • Aviobridge Performance Report • Lounge Visitor Report • Ground Handling Penalty Report • Delay Management Report • Wasted Meal Report • GSE Serviceability Report • Operational Hazard Report • Monthly Surveillance Program • Internal Service Quality Audit EKSTERNAL AUDIT • SkyTrax Audit • SkyTeam Audit • IOSA Audit • Audit ISO 9001:2015 Delay Management

-IR-

Mestika Irma Pangaribuan