



**PEDOMAN UMUM STANDAR PELAYANAN
BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA
PT GARUDA INDONESIA (Persero) Tbk.**

Oktober 2021

STANDAR PELAYANAN PADA BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA



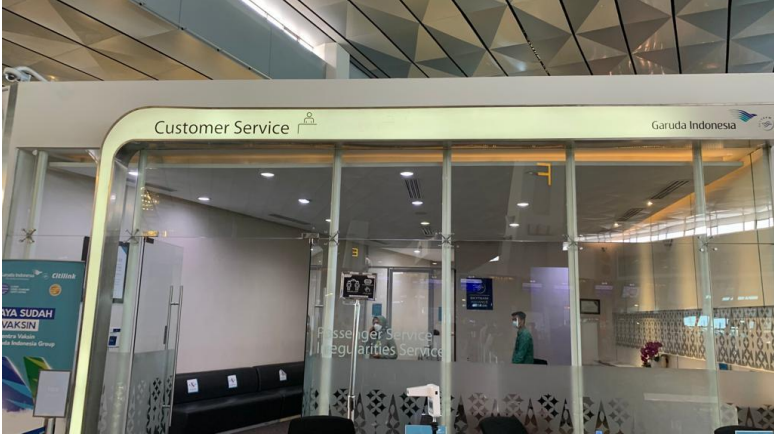
No.	Komponen	Keterangan
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan; b. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara; c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara sebagaimana 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 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	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> <p>a. Greet Greet adalah tahapan layanan dimana Petugas menyambut penumpang dengan senyum dan ramah.</p> <p>b. Assist Assist adalah tahapan layanan dimana Petugas melakukan proses permintaan dan kebutuhan penumpang.</p> <p>c. Thank Thank adalah tahapan layanan dimana Petugas melakukan penutupan layanan dengan ramah.</p> <p>Tahapan layanan Greet, Assist, Thank dapat disesuaikan urutan dan penggunaannya sesuai dengan kebutuhan di masing-masing lokasi kerja dan juga disesuaikan dengan kebutuhan penumpang.</p> <p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur dari Produk Layanan di Bandara antara lain:</p>

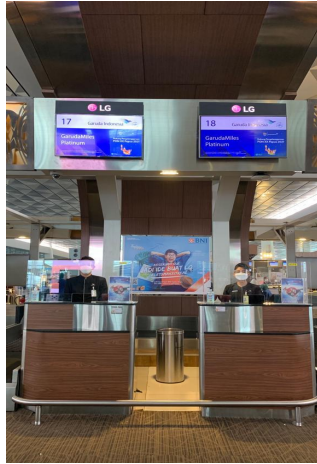
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Passenger Check-In Handling Procedure 2. Passenger Boarding Handling Procedure 3. Incoming Passengers Handling Procedure 4. Transit Passengers Handling Procedure 5. Expectant Mothers Handling Procedure 6. UM Passengers Handling Procedure 7. Blind Passengers Handling Procedure 8. Passenger with Reduced Mobility Handling Procedure 9. Inadmissible Passengers and Deportees Handling Procedure 10. Disruptive Passengers Handling Procedure 11. Baggage Acceptance (Departure) Handling Procedure 12. Baggage Arrival Handling Procedure 13. Passenger Check-In Flow Management (New Normal) 14. Passenger Boarding Handling Procedure (New Normal) <p>Rincian Sistem, Mekanisme dan Prosedur dapat diakses pada flowchart di lampiran Standar Pelayanan.</p>																																																																											
4.	Waktu Pelayanan	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">JENIS LAYANAN</th> <th>WAKTU</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">A. CHECK IN</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Check-in Process</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.1</td> <td>F Class</td> <td>Max 5 menit</td> </tr> <tr> <td>1.2</td> <td>C Class</td> <td>Max 3 menit</td> </tr> <tr> <td>1.3</td> <td>Y Class Domestik</td> <td>Max 2 menit</td> </tr> <tr> <td>1.4</td> <td>Y Class Internasional</td> <td>Max 2 menit</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Open Check-in Time</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.1</td> <td>DOM</td> <td>120 menit sebelum STD</td> </tr> <tr> <td>2.2</td> <td>INT</td> <td>180 menit sebelum STD</td> </tr> <tr> <td>2.3</td> <td>MEA</td> <td>240 menit sebelum STD</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Closing Check-in Time</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3.1</td> <td>DOM</td> <td>30 & 45 menit sebelum STD</td> </tr> <tr> <td>3.2</td> <td>INT</td> <td>60 menit sebelum STD</td> </tr> <tr> <td>3.3</td> <td>MEA</td> <td>60 menit sebelum STD</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Max Check in Queueing Time</td> <td>Max 20 menit</td> </tr> <tr> <td colspan="3">B. BOARDING</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Pre Boarding</td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.1</td> <td>777</td> <td>40 menit</td> </tr> <tr> <td>1.2</td> <td>A330</td> <td>35 menit</td> </tr> <tr> <td>1.3</td> <td>737, CRJ, ATR</td> <td>25 menit</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Boarding</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.1</td> <td>777</td> <td>35 menit</td> </tr> <tr> <td>2.2</td> <td>A330</td> <td>30 menit</td> </tr> <tr> <td>2.3</td> <td>737, CRJ, ATR</td> <td>20 menit</td> </tr> </tbody> </table>	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 Time	Max 20 menit	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
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 Time	Max 20 menit																																																																											
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-indonesia.com/id/id/special-offers/sales-promotion/ancillary	
		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		
		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	
		Garuda Indonesia Lounge			
		4	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
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 Baggage Service
7	Business Meeting Room/VIP Room	Layanan Business Meeting Room Lounge
8	Unaccompanied Minor (UMNR)	UMNR Assistance
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

<p>7.</p>	<p>Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas</p>	<p>a. Airport Ticketing Service</p>  <p>b. First Class Drop Off Zone</p>  <p>c. Customer Service</p>  <p>d. Premium Check-in Area</p>
-----------	--	---



e. F Class Check-in Counter



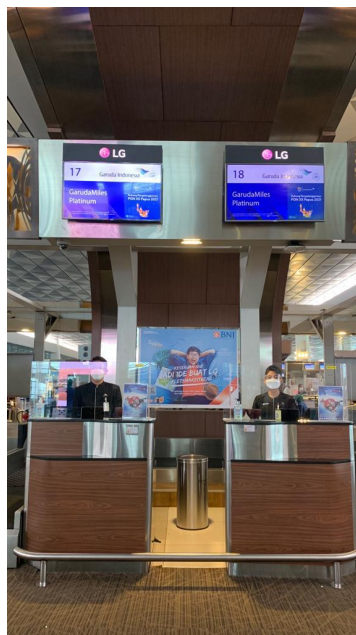
f. C Class Check-in Counter



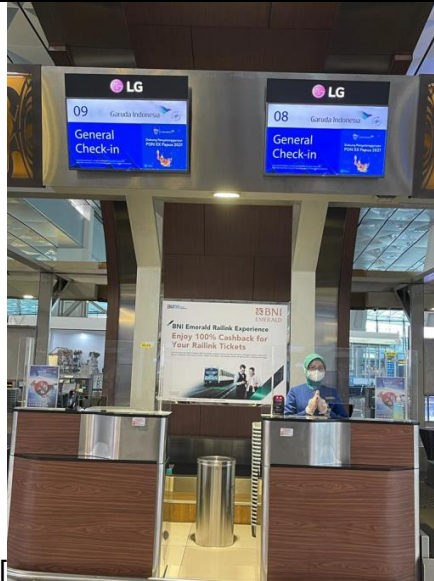
g. SkyPriority Check-in Counter



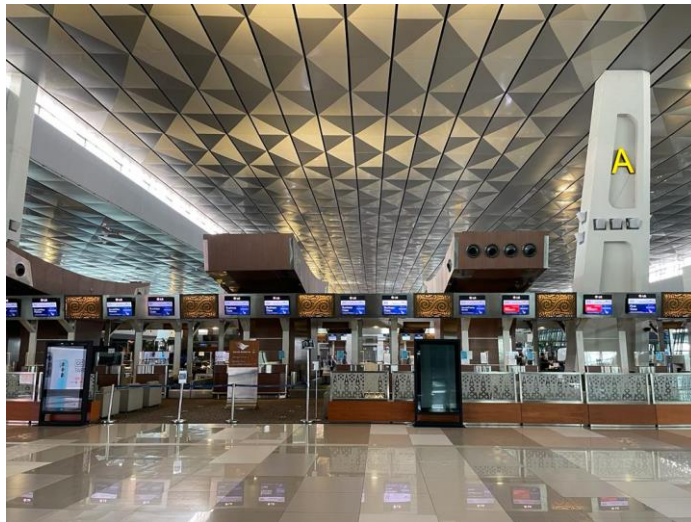
h. GarudaMiles Check-in Counter



i. Y Class Check-in Counter



j. Other Check-in Counter



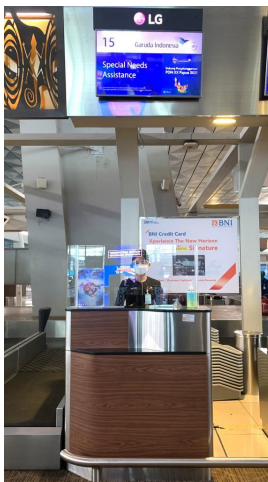
k. Kiosk Check-in Counter



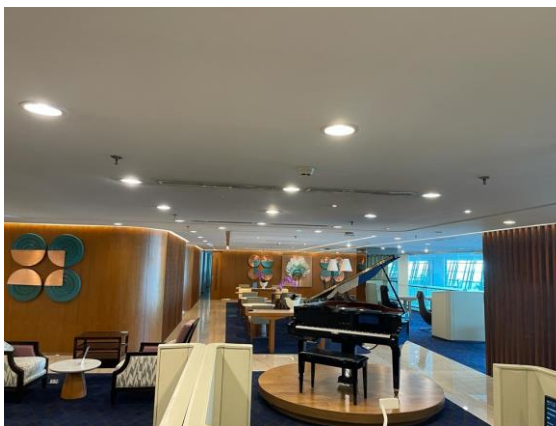
l. EBT/Cashier



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

[Sama dengan poin s]

u. Toilet (Check In Area)



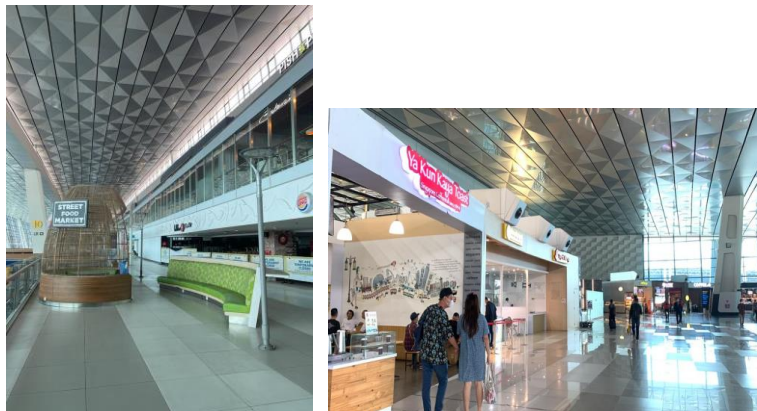
v. Toilet (Boarding Lounge)



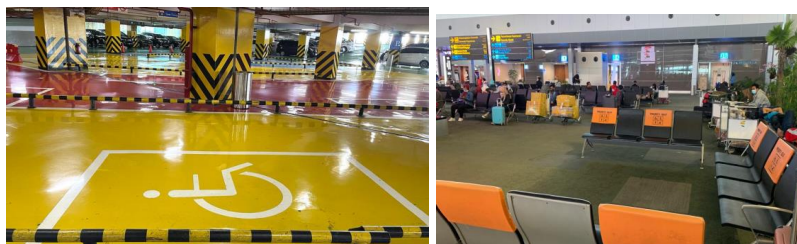
w. Musholla



x. Food Court



y. Fasilitas Penumpang Disabilitas



z. Crew Transit Area



aa. Crew Briefing Room

[Sama dengan poin z]

bb. Airport Management Office



8.	Kompetensi Pelaksana	No.	Nama Jabatan	Jumlah	Kompetensi
		1	Station & Service Manager	2	HARD SKILL: <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/Se derajat Mampu berbahasa Inggris dengan baik (lisan & tulisan) Dapat
		2	Manager	6	
		3	Duty Manager	35	
		4	First Class Assistance (FAST)	9	
		5	Concierge	14	
		6	Premium Service Assistance (PSA)	29	


			7	Premium Ground Service Officer	-	<p>mengoperasional computer</p> <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 Service Training - 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
			8	Ground Service Officer (Terminal Site)	22	
			9	Cashier Officer	3	
			10	Lounge Staff	88	
			11	Customer Service Officer	17	
			12	Ground Service Officer (Ramp Site)	29	
			13	Security Officer	9	
			14	ATO General Manager	1	
			15	ATO Services Manager	1	
			16	ATO Sales Manager	1	
			17	ATO Supervisor Organik	-	
			18	ATO Supervisor on Duty	4	
			19	ATO Service Quality Controller	8	
			20	ATO Travel Consultant	34	
			21	Office Boy	1	

					<ul style="list-style-type: none"> • 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 Marsh 						
		<p>b. Jabatan Fungsional di Garuda Indonesia</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 Officer 									
9.	Pengawasan Internal	<p>Sistem pengendalian internal yang dilakukan di Bandara antara lain:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Bentuk Pengawasan</th> <th>Definisi</th> <th>Periode Pelaksanaan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Daily / Monday Briefing</td> <td>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>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 atas SLA Incompliance	Monthly
		Delay Management Report	Laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi compliance penanganan delay Garuda Indonesia sesuai	Daily & Monthly

			regulasi dan ketentuan yang berlaku, khususnya terkait delivery informasi dan kompensasi.	
		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 Suport 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 Cooperate 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 		

		<ul style="list-style-type: none"> • 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. Semua itu diatur tertulis pada <i>Ground Service Manual</i> Bagian F</p>																																				
11.	Jumlah Pelaksana	<p>a. Berdasarkan Gender</p> <table border="1" data-bbox="552 775 1198 855"> <tr> <td>Perempuan</td> <td>59</td> </tr> <tr> <td>Laki-Laki</td> <td>105</td> </tr> </table> <p>b. Berdasarkan Pendidikan</p> <table border="1" data-bbox="552 896 1198 1055"> <tr> <td>SMA</td> <td>59</td> </tr> <tr> <td>Diploma</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>Strata 1</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>Pasca Sarjana</td> <td>2</td> </tr> </table> <p>c. Berdasarkan Jabatan Fungsional</p> <table border="1" data-bbox="552 1095 1198 2018"> <tr> <td>Station & Service Manager</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Manager</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Duty Manager</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>First Class Assistance (FAST)</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Concierge</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Premium Service Assistance (PSA)</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>Premium Ground Service Officer</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Ground Service Officer (Terminal Site)</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Cashier Officer</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Lounge Staff</td> <td>88</td> </tr> <tr> <td>Customer Service Officer</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>Ground Service Officer (Ramp Site)</td> <td>29</td> </tr> </table>	Perempuan	59	Laki-Laki	105	SMA	59	Diploma	32	Strata 1	71	Pasca Sarjana	2	Station & Service Manager	2	Manager	6	Duty Manager	35	First Class Assistance (FAST)	9	Concierge	14	Premium Service Assistance (PSA)	29	Premium Ground Service Officer	-	Ground Service Officer (Terminal Site)	-	Cashier Officer	3	Lounge Staff	88	Customer Service Officer	17	Ground Service Officer (Ramp Site)	29
Perempuan	59																																					
Laki-Laki	105																																					
SMA	59																																					
Diploma	32																																					
Strata 1	71																																					
Pasca Sarjana	2																																					
Station & Service Manager	2																																					
Manager	6																																					
Duty Manager	35																																					
First Class Assistance (FAST)	9																																					
Concierge	14																																					
Premium Service Assistance (PSA)	29																																					
Premium Ground Service Officer	-																																					
Ground Service Officer (Terminal Site)	-																																					
Cashier Officer	3																																					
Lounge Staff	88																																					
Customer Service Officer	17																																					
Ground Service Officer (Ramp Site)	29																																					

		<table border="1"> <tr> <td>Security Officer</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>ATO General Manager</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>ATO Services Manager</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>ATO Sales Manager</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>ATO Supervisor Organik</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>ATO Supervisor On Duty</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>ATO Service Quality Controller</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>ATO Travel Consultant</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>Service Guard</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Office Boy</td> <td>1</td> </tr> </table>	Security Officer	9	ATO General Manager	1	ATO Services Manager	1	ATO Sales Manager	1	ATO Supervisor Organik	-	ATO Supervisor On Duty	4	ATO Service Quality Controller	8	ATO Travel Consultant	34	Service Guard	5	Office Boy	1
Security Officer	9																					
ATO General Manager	1																					
ATO Services Manager	1																					
ATO Sales Manager	1																					
ATO Supervisor Organik	-																					
ATO Supervisor On Duty	4																					
ATO Service Quality Controller	8																					
ATO Travel Consultant	34																					
Service Guard	5																					
Office Boy	1																					
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> 																				
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<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.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan, Garuda Indonesia menerapkan beberapa hal sebagai berikut:</p> <p>INTERNAL</p> <p>a. Daily / Monday Briefing</p>																				

		<p>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.</p> <p>b. 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</p> <p>c. 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.</p> <p>d. Aviobridge Performance Report Laporan yang harus disusun setiap hari yang berisi informasi penggunaan Garbarata di Bandara sebagai upaya memastikan layanan boarding yang excellent.</p> <p>e. 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</p> <p>f. Ground Handling Penalty Report Laporan yang harus disusun setiap bulan yang berisi informasi jumlah penalty yang dikenakan kepada provider Ground Handling sebagai bentuk punishment atas SLA Incompliance</p> <p>g. 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.</p> <p>h. 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.</p> <p>i. 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.</p> <p>j. Operational Hazard Report Laporan yang harus disusun setiap bulan yang berisi informasi atas temuan potensi hazard yang ada di lapangan agar</p>
--	--	--

		<p>dapat dilakukan root analysis dan corrective action.</p> <p>k. Monthly Surveillance Program Laporan yang harus disusun setiap bulan yang berisi informasi atas pengawasan aspek safety yang dilakukan oleh petugas keamanan.</p> <p>l. Internal Service Quality Audit Internal Audit yang dilakukan oleh fungsi Service Quality Assurance Corporate sebagai tools untuk melakukan controlling dan evaluasi atas pemenuhan standard layanan.</p> <p>EKSTERNAL AUDIT</p> <p>a. SkyTrax Audit External Audit yang dilakukan oleh SkyTrax selaku organisasi pemeringkat transportasi udara Internasional yang memiliki sistem Rating internasional terkemuka yang mengklasifikasikan maskapai penerbangan dan bandara berdasarkan kualitas standar produk dan layanan staf.</p> <p>b. SkyTeam Audit 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> <p>c. IOSA Audit 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> <p>d. Periodic Audit Regulator (Otoritas Bandara, Kementerian Perhubungan, dan lainnya) 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>
--	--	---

STATION & SERVICE MANAGER
PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.
Bandara Internasional Soekarno-Hatta

