OMBUDSMAN RI VERIFIKASI LAPORAN SOAL MEDIA HIBURAN DI GARUDA DAN BATIK AIR

Rabu, 11 September 2019 - Muhamad Fatra Dasa Mura

Bisnis.com, JAKARTA -- Ombudsman Republik Indonesia akan menindaklanjuti laporan Komunitas Konsumen Indonesia (KKI) terkait dengan layanan media hiburan pada maskapai layanan penuh atau full service airline.

Anggota Ombudsman RI Alvin Lie mengatakan bahwa telah memproses laporan yang memuat dugaan maladministrasi yang dilakukan Kementerian Perhubungan karena telah lalai melakukan pengawasan penerbangan dengan membiarkan full service airline (FSA) seperti Garuda Indonesia dan Batik Air tidak menyediakan media hiburan pasa sebagian pesawatnya.

"Kami proses sesuai prosedur tindaklanjut laporan masyarakat. Langkah awal adalah klarifikasi terhadap pihak Terlapor," kata Alvin, Selasa (10/9/2019).

Dia menambahkan proses verifikasi laporan dilakukan untuk memastikan sudah memenuhi syarat formal dan materiil, serta merupakan kewenangan Ombudsman. Keputusan laporan akan diterima atau ditolak, diambil dalam rapat pleno setiap Senin, atau pekan depan.

Komunitas Konsumen Indonesia (KKI) yang diwakili David Tobing menjelaskan dalam peraturan penerbangan di Indonesia, standar pelayanan penumpang kelas ekonomi terbagi ke dalam tiga kelompok pelayanan yaitu layanan penuh, layanan menengah (medium services), dan layanan minimum (no frills). Pasal 30 Ayat (1) huruf e Permenhub No. 185/2015, maskapai dengan standar pelayanan penuh wajib menyediakan media hiburan.

Dalam temuan di lapangan, lanjutnya, maskapai seperti Garuda dan Batik tidak menyediakan media hiburan di sebagai pesawatnya, seperti jenis Bombardier CRJ-1000 maupun ATR 72-600.

Dalam laporan tersebut, KKI meminta Ombudsman untuk mengeluarkan dua rekomendasi. Pertama, meminta kepada Menteri Perhubungan Republik Indonesia c.q. Direktur Jenderal Perhubungan Udara untuk melarang maskapai Garuda dan Batir Air menjual tiket pesawat yang tempat duduknya tidak dilengkapi media hiburan yang berfungsi dengan baik.

Kedua, atau meminta kepada Menteri Perhubungan Republik Indonesia c.q. Direktur Jenderal Perhubungan Udara untuk menurunkan standar pelayanan penumpang kelas ekonomi maskapai Garuda dan Batik Air menjadi pelayanan dengan standar menengah atau standar minimum.