

# Informasi Kebijakan Operasional Penerbangan Terkait COVID-19



**5-STAR  
AIRLINE**

# INFORMASI KEBIJAKAN OPERASIONAL PENERBANGAN TERKAIT COVID-19

---

Garuda Indonesia telah menjalankan sejumlah langkah antisipatif dalam menindaklanjuti perkembangan pandemi COVID-19 yang tentunya dengan senantiasa mengedepankan aspek keselamatan dan kenyamanan penerbangan baik untuk penumpang maupun awak pesawat.

## Persyaratan Terbang & Keperluan Dokumen

Garuda Indonesia mendukung penuh kebijakan pemerintah Republik Indonesia dan juga pemerintah daerah setempat dalam rangka penyebaran COVID-19 di Indonesia yang tertuang dalam:

- Surat Edaran Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 No 7 tentang Kriteria dan Persyaratan Perjalanan Orang dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Menuju Masyarakat Produktif dan Aman Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)
- Surat Edaran Menteri Kesehatan Nomor HK.03.01/MENKES/338/2020 tentang Protokol Kesehatan Penanganan Kepulangan WNI dan Kedatangan WNA dari Luar Negeri di Pintu Masuk Negara dan di Wilayah pada Situasi Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB)

Bahwasanya orang yang diperbolehkan melakukan perjalanan/penerbangan adalah sebagai berikut:

### 1. Penerbangan Internasional

- **Keluar Indonesia:** Mengacu kepada persyaratan dari otoritas negara destinasi/tujuan yang tersedia pada laman resmi IATA <https://www.iatatravelcentre.com/international-travel-document-news/1580226297.htm>
- **Masuk ke Indonesia:** Warga Negara Asing yang boleh masuk ke Indonesia mengacu pada peraturan KEMENKUMHAM RI NO 11 Tahun 2020, kunjungi laman Imigrasi Indonesia <https://www.imigrasi.go.id/berita/detail/informasi-terkini-kebijakan-imigrasi-terkait-covid-19> untuk informasi lebih lanjut.

Tidak ada pembatasan pada Warga Negara Indonesia untuk memasuki wilayah Indonesia selama mengikuti persyaratan dokumen yang berlaku.

### 2. Penerbangan Domestik

Setiap orang diperbolehkan selama mengikuti persyaratan dokumen yang berlaku.

Orang-orang yang diperbolehkan melakukan penerbangan sebagaimana diatas baik **WNI & WNA** dengan penerbangan Internasional maupun Domestik wajib memenuhi persyaratan dokumen sesuai dengan kategori dan rute penerbangan sebagai berikut:

Rute Penerbangan	(1) Surat Kesehatan dengan hasil tes Rapid non-reaktif atau PCR/Swab negatif	(2) Surat Kesehatan dengan hasil tes PCR/Swab negatif	(3) Formulir Kewaspadaan Kesehatan Provinsi Bali	(4) Surat Izin Keluar /Masuk Provinsi DKI Jakarta
Internasional tujuan akhir Denpasar		✓	✓	
Internasional tujuan akhir Balikpapan		✓		
Internasional masuk ke Indonesia dengan <b>tujuan akhir SELAIN Denpasar &amp; Balikpapan</b>	✓*			
Domestik transit ke Internasional (Persyaratan dokumen tambahan negara tujuan mengacu ke laman resmi IATA)	✓			
Domestik tujuan Jakarta	✓			✓
Domestik tujuan Denpasar		✓	✓	
Domestik tujuan Balikpapan		✓		
Domestik langsung maupun transit dengan <b>tujuan akhir SELAIN Jakarta, Denpasar &amp; Balikpapan</b>	✓			

Adapun detail dari setiap dokumen diatas adalah sebagai berikut:

- **(1) & (2) Surat Kesehatan dengan berbasis hasil tes Rapid atau PCR/Swab**  
→ Surat kesehatan dengan hasil non-reaktif dari hasil tes Rapid berlaku maksimal 3 hari

sejak diterbitkan oleh fasilitas kesehatan.

→ Surat kesehatan dengan hasil negatif dari hasil tes PCR/Swab berlaku maksimal 7 hari sejak diterbitkan oleh fasilitas kesehatan.

\*Khusus untuk penumpang penerbangan *internasional menuju Indonesia* , jika tidak membawa hasil negatif dari tes PCR/Swab, penumpang tetap diperbolehkan melakukan penerbangan, namun akan melalui prosedur tes PCR/Swab dan karantina oleh otoritas setempat sampai dengan hasil PCR diterbitkan.

- **(3) Formulir Kewaspadaan Kesehatan Covid-19 Provinsi Bali**

Formulir ini wajib diisi bagi seluruh penumpang yang memiliki tujuan akhir Bandara I Gusti Ngurah Rai (DPS), yang dapat diakses pada laman Pemprov Bali

<https://cekdiri.baliprov.go.id/>

- **(4) Surat Izin Keluar/Masuk Provinsi DKI Jakarta**

Surat ini harus dimiliki oleh seluruh penumpang yang memiliki tujuan akhir Bandara Soekarno Hatta International (CGK). Informasi mengenai Surat Izin Keluar/Masuk Provinsi DKI Jakarta dapat diakses melalui laman Pemprov DKI Jakarta

<https://corona.jakarta.go.id/id/izin-keluar-masuk-jakarta>

Penumpang mohon untuk dapat menyiapkan copy seluruh dokumen persyaratan beserta aslinya sebelum tiba di bandara keberangkatan untuk dilaporkan dan diserahkan ke Petugas Check-in Counter. Garuda Indonesia tidak bertanggung jawab atas kesalahan atau kekurangan dokumen persyaratan dan berhak untuk membatalkan penerbangan penumpang yang tidak memenuhi persyaratan yang dimaksud.

### **Aplikasi PeduliLindungi**

Setiap penumpang disarankan mengunduh aplikasi Peduli Lindungi resmi dari pemerintah Indonesia pada perangkat seluler masing-masing yang dapat diunduh pada Android Play Store dan Apple Play Store.

### **Gunakan Masker Saat di Dalam Penerbangan & Area Bandara**

Setiap penumpang wajib menggunakan masker baik selama penerbangan maupun ketika penumpang berada di bandara. Garuda Indonesia turut mengimbau para penumpang untuk dapat mempersiapkan kebutuhan masker tersebut serta alat penunjang kebersihan diri lainnya sesuai kebutuhan masing-masing sebelum melaksanakan penerbangan.

### **Kartu Kewaspadaan Kesehatan Elektronik (E-HAC)**

Untuk Anda yang datang dari luar negeri atau bepergian di wilayah domestik, selain harus menyiapkan kelengkapan dokumen persyaratan, juga diharuskan mengisi Kartu Kewaspadaan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. Untuk memudahkan dan menghindari antrean, kami sarankan menggunakan Kartu Kewaspadaan Kesehatan Elektronik yang dapat diakses melalui aplikasi E-HAC di smartphone Android Anda (Android Play Store) sebelum melakukan perjalanan.

Bagi yang tidak memiliki aplikasi E-HAC, Kartu Kewaspadaan Kesehatan akan di berikan di bandara keberangkatan atau di pesawat sebelum mendarat.

### **Kebijakan Reschedule & Reroute Penerbangan Serta Open Ticket**

Garuda Indonesia telah mengambil kebijakan terkait perubahan jadwal dan penggantian rute untuk seluruh penerbangan domestik maupun internasional (terkecuali Timur Tengah) termasuk penerbangan codeshare dengan syarat dan ketentuan sebagai berikut:

- **Penerbangan Domestik:** Berlaku untuk tiket yang dipesan (*issued*) sebelum dan sampai dengan 31 Mei 2020 dengan waktu perjalanan dari 24 Januari 2020 – 30 Juni 2020
- **Penerbangan Internasional:** Berlaku untuk tiket yang dipesan (*issued*) sebelum dan sampai dengan 23 April 2020 dengan waktu perjalanan dari 24 Januari 2020 – 31 Juli 2020
- Penerbangan kombinasi Domestik & Internasional mengikuti ketentuan penerbangan Internasional

Ketentuan lebih lanjut:

- Penumpang dapat memilih untuk melakukan perubahan jadwal (*reschedule*) / rute penerbangan (*reroute*) sebanyak 1 kali tanpa dikenakan biaya perubahan (*changes fee*)
- Apabila penumpang memilih untuk melakukan perubahan jadwal (*reschedule*) pada rute penerbangan yang sama dan pada kabin penerbangan yang sama sampai tanggal 31 Desember 2021 (di luar periode *black out*), maka dapat dilakukan tanpa biaya tambahan. Sedangkan pada periode *black out*, dikenakan selisih harga dan pajak
- Apabila penumpang memilih untuk melakukan perubahan rute penerbangan (*reroute*), dapat dilakukan tanpa biaya tambahan untuk rute yang memiliki harga yang sama atau kurang dari harga rute awal, jika terdapat kelebihan maka dikenakan selisih harga dan pajak
- Apabila penumpang belum memiliki jadwal / rute penerbangan baru yang pasti, penumpang diperbolehkan memperpanjang masa berlaku tiket sampai 31 Desember 2021 (*open ticket*)
- *Refund* dimungkinkan dengan Travel Voucher  
Travel Voucher dapat ditukarkan dengan tiket Garuda Indonesia untuk perjalanan s/d 31

Desember 2021 atau produk Garuda Indonesia lainnya. Penukaran Travel Voucher dapat dilakukan di kantor penjualan Garuda Indonesia. Anda juga bisa melakukan proses refund tiket menjadi travel voucher melalui link form online berikut <https://request.garuda-indonesia.com/passenger>

- *No show fee* akan dikenakan jika reservasi penerbangan tidak dibatalkan (melalui perubahan jadwal/rute, perpanjangan masa berlaku tiket atau refund) oleh penumpang sebelum keberangkatan.
- Khusus penerbangan codeshare dengan Airline lain, perubahan jadwal harus menggunakan *fare-class* yang sama. Jika menggunakan *fare-class* yang berbeda, maka perbedaan harga berlaku (terdapat tambahan biaya)

Perubahan jadwal, perubahan rute dan *refund* dapat dilakukan melalui layanan [Live Chat 24 jam Garuda Indonesia](#) atau Call Center (+6221-2351 9999 and 0804 1 807 807).

Kami saat ini menangani jumlah permintaan yang sangat tinggi dan berusaha untuk memprioritaskan reservasi dengan tanggal penerbangan yang paling dekat. Kami menghimbau para penumpang dengan tanggal **keberangkatan dalam waktu 48 jam ke depan** yang menghubungi kami melalui Live Chat 24 jam dan call center. Sementara untuk penerbangan dengan waktu diluar itu, mohon menghubungi kami melalui E-Mail ([customer@garuda-indonesia.com](mailto:customer@garuda-indonesia.com)).

## **Upaya Preventif Terhadap Pelayanan Di Dalam Pesawat, Kebersihan Armada & Kesehatan Penumpang**

### **Penyediaan Makanan & Hiburan di Dalam Pesawat**

Sebagai upaya pencegahan penyebaran COVID-19 melalui *cross contamination* selama penerbangan, Garuda Indonesia melakukan penyesuaian pada layanan in-flight meal sejak 15 April 2020 pada beberapa rute tertentu. Seiring berjalannya waktu Garuda Indonesia meningkatkan tindakan preventif pada in-flight meal dengan menggunakan alat makan satu kali pakai (mono-use) pada seluruh kelas penerbangan terhitung sejak tanggal 4 Juni 2020 hingga 31 Desember 2020 pada seluruh rute domestik dan beberapa rute internasional seperti Jakarta-Singapura (PP) dan Jakarta-Kuala Lumpur (PP).

Garuda Indonesia juga untuk sementara meniadakan layanan “Book Your Meal” terhitung sejak tanggal 1 April 2020 hingga pemberitahuan selanjutnya. Lebih lanjut Garuda Indonesia juga

meniadakan sementara koran, majalah serta bantal di dalam pesawat untuk seluruh rute untuk menghindari barang atau media yang memiliki kontak langsung dengan orang lain.

### **Kebersihan Pesawat**

Garuda Indonesia turut memperkuat upaya antisipatif penyebaran COVID-19 dengan melakukan disinfeksi (penyemprotan cairan khusus) armada untuk memastikan aspek kebersihan kabin pesawat dan sterilisasi terhadap kuman dan virus. Disinfeksi armada dilakukan khususnya pada armada yang sebelumnya melayani penerbangan dari dan menuju Tiongkok. Disinfeksi armada tersebut dilakukan secara menyeluruh pada area kabin yang bersentuhan langsung dengan penumpang, seperti lavatory, seat, overhead compartment, dan juga galley. Sebagai informasi disinfeksi armada merupakan program rutin standar baku kebersihan armada yang pada situasi normal dilakukan hanya pada wilayah lavatory kabin pesawat setiap pesawat landing.

Upaya preventif tersebut juga dilakukan melalui penggantian HEPA filter (High-efficiency particulate air) pada armada yang sebelumnya melayani rute penerbangan Tiongkok. HEPA filter merupakan fitur sistem penyaring udara kabin pesawat yang telah dilengkapi diseluruh armada Garuda Indonesia. Fitur ini merupakan sistem penyaring udara dipesawat yang mampu menyerap dan mengubah udara kotor yang mengandung bakteri dan virus menjadi udara yang bisa diterima dengan baik oleh tubuh. Video mengenai kebersihan pesawat dapat dicek di

[https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=4&v=L9OXqeqx4Dc&feature=emb\\_title](https://www.youtube.com/watch?time_continue=4&v=L9OXqeqx4Dc&feature=emb_title)

### **Kesehatan Penumpang & Physical Distancing**

Awak kabin diwajibkan untuk melakukan pemeriksaan kesehatan sebelum maupun sesudah bertugas. Selain itu, saat ini awak kabin juga menggunakan masker dan sarung tangan saat bertugas.

Garuda Indonesia juga secara aktif melakukan edukasi terhadap calon penumpang untuk menjaga kesehatan khususnya ketika akan melaksanakan penerbangan, untuk membantu memastikan hal tersebut, juga dilakukan pengecekan suhu pada penumpang yang akan boarding dan di sediakannya hand sanitizer di setiap touchpoint sebelum keberangkatan maupun di atas pesawat.

Selain itu, Garuda Indonesia akan berusaha untuk menerapkan Physical Distancing bagi para penumpang di pesawat dengan memberi jarak antara satu penumpang dengan penumpang lainnya.



Video mengenai upaya physical distancing selama penerbangan dapat dicek di

[https://www.youtube.com/watch?v=V7S6XBoj7HY&feature=emb\\_title](https://www.youtube.com/watch?v=V7S6XBoj7HY&feature=emb_title)