

## Bandar Udara Internasional SAMS Sepingga - Balikpapan

PT ANGKASA PURA INDONESIA (INJOURNEY AIRPORTS) Jl. Marsma R. Iswahyudi,  
Sepingga, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76115  
76115 05427577000  
<https://sepinggan-airport.com>



# Standar Pelayanan Terhadap Penumpang

No. SK : Balikpapan

## Persyaratan

1. Pengkondisian suhu ruangan
2. Pengkondisian cahaya
3. Kemudahan pengangkutan bagasi
4. Kebersihan
5. Toilet
6. Ruang Laktasi (Nursery)
7. Fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pelayanan terhadap pesawat udara, pelayanan terhadap penumpang, dan pelayanan di area/wilayah kargo dan pos diberikan sesuai dengan Dokumen Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepingga yang ditetapkan
2. Penyelenggara bandar udara membuat dan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di tiap-tiap pelayanan jasa kebandarudaraan
3. Pembuatan Dokumen Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement) antara Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepingga-Balikpapan dengan pengguna jasa bandar udara yang memiliki ikatan kerja dengan bandar udara, antara lain dengan : a. Badan Usaha Angkutan Udara dan Perusahaan Angkutan Udara Asing yang beroperasi di bandar udara b. Penyedia layanan jasa terkait bandar udara
4. Pembuatan Maklumat Pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepingga-Balikpapan untuk melaksanakan pelayanan jasa kebandarudaraan sesuai dengan Standar Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara yang telah ditetapkan

## Waktu Penyelesaian

## Bandar Udara Internasional SAMS Sepinggan - Balikpapan

PT ANGKASA PURA INDONESIA (INJOURNEY AIRPORTS) Jl. Marsma R. Iswahyudi,  
Sepinggan, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76115  
76115 05427577000  
<https://sepinggan-airport.com>



0 PT Angkasa Pura I (Persero) / Bandar Udara Internasional SAMS Sepinggan -  
PM 41 TAHUN 2023 Balikpapan

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Penerbangan Dalam Negeri :

Rp 119.880,00

Penerbangan Luar Negeri :

Rp 230.000,00

### Produk Pelayanan

1. Output pelayanan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang , 2. Output pelayanan yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang adalah tersedianya fasilitas, 3. Output pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah, 4. Output kapasitas terminal bandar udara dalam menampung penumpang waktu sibuk meliputi perhitungan kapasitas ideal, tingkat okupansi, dan tingkat pelayanan (level of service),

### Pengaduan Layanan

## Bandar Udara Internasional SAMS Sepinggán - Balikpapan

PT ANGKASA PURA INDONESIA (INJOURNEY AIRPORTS) Jl. Marsma R. Iswahyudi,  
Sepinggán, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76115  
76115 05427577000  
<https://sepinggan-airport.com>



PT Angkasa Pura I (Persero) / Bandar Udara Internasional SAMS Sepinggán -  
Balikpapan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan salah satu komponen Standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan. Dalam penanganan pengaduan, saran, atau masukan dari pengguna jasa, Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman, Sepinggán – Balikpapan telah menyediakan personil dan sarana untuk menerima, mengelola, dan memonitor setiap pengaduan, sarana, atau masukan atas semua jenis pelayanan yang diberikan, dimana wewenang untuk penanganan tersebut berada di Airport Services Improvement Section. Adapun penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan tercantum pada Tabel sebagai berikut :

No	Prosedur	Tindak Lanjut	Dukungan SDM
1	Sesuai dengan Prosedur Mutu Airport Operation, Services, and Security nomor : PM/BPN-AO/OS-01 terkait Penanganan Keluhan Pengguna Jasa Bandara .	Setiap pengaduan, saran, atau masukan selalu ditindaklanjuti dengan memperhatikan RKAP dan berpedoman pada prinsip 3S + 1C	1. Petugas C 2. Petugas C Angkasa Pura selama 24 jam



## **Bandar Udara Internasional SAMS Sepinggán - Balikpapan**

PT ANGKASA PURA INDONESIA (INJOURNEY AIRPORTS) Jl. Marsma R. Iswahyudi,  
Sepinggán, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76115  
76115 05427577000

<https://sepinggan-airport.com>

PT Angkasa Pura I (Persero) / Bandar Udara Internasional SAMS Sepinggán -  
Balikpapan