



image not found or type unknown

## Bandar Udara Syamsudin Noor - Banjarmasin

Jalan Akses Bandara Baru, Landasan Ulin Utara, Kec. Landasan Ulin, Kota Banjar Baru,  
Kalimantan Selatan 70713 70713 05114705277

PT Angkasa Pura I (Persero) / Bandar Udara Syamsudin Noor - Banjarmasin

## Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara

No. SK :

### Persyaratan

1. a. berbadan hukum
2. b. sudah melakukan kontrak kerja sama

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Image not found or type unknown



1. Cargo Supply Chain Business Process - Internasional (Beroperasi Regulated Agent)

### Waktu Penyelesaian



## Bandar Udara Syamsudin Noor - Banjarmasin

Jalan Akses Bandara Baru, Landasan Ulin Utara, Kec. Landasan Ulin, Kota Banjar Baru,  
Kalimantan Selatan 70713 70713 05114705277

PT Angkasa Pura I (Persero) / Bandar Udara Syamsudin Noor - Banjarmasin

0

Sesuai penggunaan per 1 (satu) kali kegiatan pelayanan penerimaan (*incoming/import*) kargo dan pos atau kegiatan pelayanan pengiriman (*outgoing/export*) kargo dan pos

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Besaran tarif PJKP2U Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor – Banjarmasin sebagai berikut:

a. Domestik (tarif/Kg):

1) Outgoing: Rp840,00

2) Incoming: Rp779,00

b. Internasional (tarif/Kg):

1) Ekspor: Rp1.114,00

2) Impor: Rp1.627,00

### Produk Pelayanan

1. Penyediaan fasilitas terminal kargo dan pos (SDM, fasilitas, dan peralatan penunjang operasional terminal kargo dan pos)

### Pengaduan Layanan



## Bandar Udara Syamsudin Noor - Banjarmasin

Jalan Akses Bandara Baru, Landasan Ulin Utara, Kec. Landasan Ulin, Kota Banjar Baru,  
Kalimantan Selatan 70713 70713 05114705277

PT Angkasa Pura I (Persero) / Bandar Udara Syamsudin Noor - Banjarmasin

- a. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Melalui *Agent Contact Center* Bandara 172
  - 1) Pengguna jasa menyampaikan pengaduan melalui telepon, email, facebook, Instagram dan twitter;
  - 2) *Agent Contact Center* Bandara 172 menerima dan menangani pengaduan sesuai batas kewenangannya;
  - 3) Bila pengaduan yang disampaikan melampaui batas kewenangan, maka keluhan diteruskan kepada *Customer Service* untuk mendapatkan tindak lanjut;
  - 4) Proses tindak lanjut oleh *Customer Service* seperti pada butir G.1.a;
  - 5) *Customer Service* menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada *Agent Contact Center* Bandara 172.
  - 6) *Agent Contact Center* Bandara 172 menghubungi pengadu dan melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan.

### 1. Tindak Lanjut

Setiap pengaduan, saran, atau masukan selalu ditindaklanjuti demi kepuasan pengguna jasa dengan tetap memperhatikan RKAP serta tetap berpedoman pada prinsip SATU CARE (*Synergy, Adaptive, Trusted, Ultimate, Commitment, Accountable, Responsive, Exceptional* Indonesia).

### 2. Personel

Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor - Banjarbaru telah menyediakan personel *Customer Service* untuk menerima, mengelola, serta memonitor tindak lanjut keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa secara langsung. Selain itu, manajemen juga menyediakan *Contact Center* untuk menerima dan menindaklanjuti pengaduan, saran, atau masukan yang disampaikan secara tidak langsung.