



## 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 Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U)

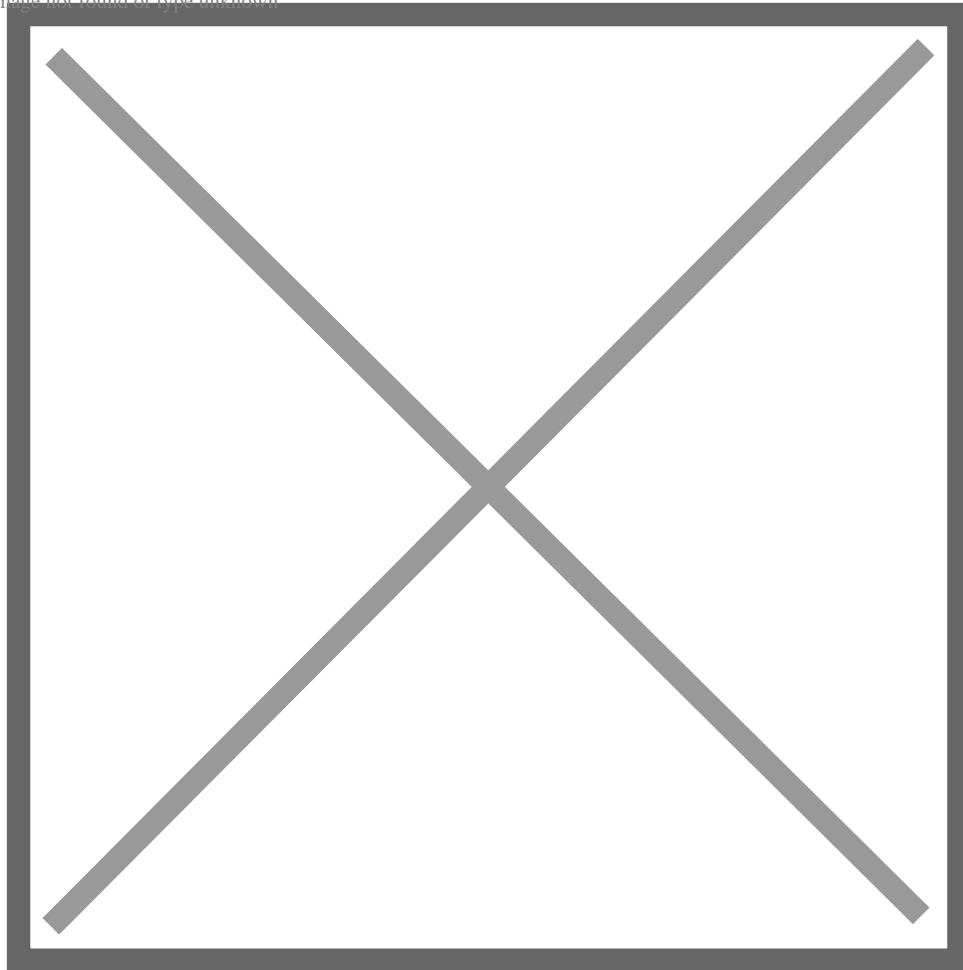
No. SK :

## Persyaratan

1. Memiliki Izin Rute
2. Memiliki Slot Time
3. Memiliki izin terbang (Flight Approval)

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Image not found or type unknown



1. Penerbangan Berjadwal



## 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

### Waktu Penyelesaian

0

- a. Sesuai penggunaan untuk 1 (satu) kali pendaratan, penempatan, dan penyimpanan pesawat udara dengan menyesuaikan berat pesawatnya.
- b. Khusus untuk penempatan pesawat udara di *contact stand* akan dikenakan tarif jasa penempatan tambahan

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

a. Penempatan Tambahan (*Parking Surcharge*) untuk penerbangan dalam negeri adalah :

1. Tarif Pendaratan

- a) Tahap I, berat 0 s.d 20.000 Kg sebesar Rp5.449,00.
- b) Tahap II, berat > 20.000 Kg s.d 40.000 Kg sebesar Rp6.420,00
- c) Tahap III, berat > 40.000 Kg s.d 100.000 Kg sebesar Rp7.062,00
- d) Tahap IV, berat > 100.000 Kg sebesar Rp7.768,00

2. Tarif Penempatan sebesar Rp1.463,00

3. Tarif Penempatan Tambahan (*Parking Surcharge*) sebesar Rp351,00

### Produk Pelayanan

1. a. Jasa Pendaratan Pesawat Udara b. Jasa Penempatan Pesawat Udara

### 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

1. Prosedur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
  - a. Pengaduan, Saran, dan Masukan Yang Diterima Langsung Melalui *Customer Service*
    - 1) Pengguna jasa menyampaikan pengaduan kepada *Customer Service*;
    - 2) *Customer Service* menangani keluhan sesuai kewenangannya;
    - 3) Bila keluhan di luar kewenangannya, *Customer Service* melalui Senior Manager yang membidangi menyampaikan keluhan kepada unit teknis yang berkompeten untuk menindaklanjuti.
    - 4) Setelah tindak lanjut dilakukan, pimpinan unit teknis menyampaikan konfirmasi tindak lanjut pengaduan.
    - 5) *Customer Service* menyampaikan laporan tindak lanjut kepada pengadu.
  - b. 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.

### 2. 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).

### 3. Personel

Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor - Banjarmasin telah menyediakan [personel](#) [Customer Service](#) asli.

untuk menerima, mengelola, serta memonitor tindak lanjut keluhan yang disampaikan oleh pengguna jasa



## **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