



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

4.3. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)

No. SK :

Persyaratan

1. Memiliki tiket yang sesuai dengan kartu identitas yang sah
2. Memiliki kartu identitas yang sah
3. Memiliki dokumen kesehatan yang valid.
4. d. Telah melalui pemeriksaan keamanan Airport Security.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



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

Image not found or type unknown



1. Penumpang memasuki pelataran parkir.
2. Penumpang menyiapkan tiket dan kartu identitas.
3. Petugas sekuriti memeriksa tiket dan kartu identitas
4. Penumpang menuju konter check-in sesuai dengan penerbangan yang akan digunakan dan melakukan check-in.
5. Petugas maskapai/ ground handling memberikan boarding pass kepada penumpang.
6. Penumpang menuju tempat pemeriksaan sekuriti di PSCP
7. Penumpang menunjukkan kartu identitas dan boarding pass kepada petugas pemeriksa boarding pass.
8. Petugas pemeriksa boarding pass melakukan tapping boarding pass, dan memberikan tanda pada boarding pass. Penumpang melalui proses pemeriksaan sekuriti PSCP : Letakkan semua barang bawaan ke dalam mesin x-ray. Jam tangan, ikat pinggang, topi, dompet, serta semua barang yang mengandung unsur logam harus dimasukkan dan diperiksa melalui mesin x-ray.
9. Penumpang masuk area ruang tunggu melalui walkthrough metal detector (WTMD). Petugas sekuriti melakukan pemeriksaan kepada penumpang dan barang. Apabila diperlukan, petugas sekuriti dapat melakukan pemeriksaan secara manual. Penumpang menuju ruang keberangkatan sesuai dengan lokasi yang tertera pada boarding pass. Penumpang memasuki pesawat, setelah ada pengumuman/



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

Sesuai penggunaan untuk 1 (satu) kali perjalanan dengan menggunakan 1 (satu) tiket

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

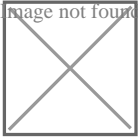
Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) yang Diusahakan PT Angkasa Pura I, dimana untuk di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor, yaitu sebagai berikut:

- a. Besaran Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) untuk Penerbangan Dalam Negeri adalah sebesar Rp103.000,00 (seratus delapan ribu Rupiah)/paying pax (belum termasuk PPN).
- b. Besaran Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) untuk Penerbangan Luar Negeri adalah sebesar Rp200.000,00 (dua ratus tiga puluh ribu Rupiah)/ paying pax (sudah termasuk PPN).

Produk Pelayanan

1. a. Pemeriksaan penumpang dan bagasi b. Penyediaan fasilitas pelayanan check in c. Penyediaan fasilitas pemeriksaan Imigrasi Keberangkatan d. Penyediaan fasilitas pemeriksaan Imigrasi Kedatangan e. Penyediaan fasilitas pemeriksaan Bea dan Cukai f. Penyediaan fasilitas ruang tunggu Keberangkatan g. Penyediaan fasilitas pelayanan bagasi h. Penyediaan fasilitas yang memberi nilai tambah

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