



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 Pemakaian Garbarata (Aviobridge)

No. SK :

Persyaratan

1. Berbentuk badan hukum
2. Memiliki rute penerbangan atau izin terbang
3. Tipe pesawat sesuai dengan garbarata
4. Jadwal penerbangan sesuai dengan ketersediaan garbarata

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



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. Poses Docking a. Operator aviobridge sudah standby di aviobridge sebelum pesawat mendarat, dan menunggu informasi dari petugas maskapai/ ground handling. b. Setelah pesawat siap, petugas ground handling memberikan informasi untuk pelaksanaan docking. c. Operator aviobridge melakukan docking, yaitu menempelkan aviobridge ke depan pintu pesawat.

Waktu Penyelesaian

0

kurang dari 2 menit

Biaya / Tarif



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

Tidak dipungut biaya

Besaran Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (*Aviobridge*) untuk Penerbangan Dalam Negeri adalah sebesar Rp4.429,00 /ton/sekali pemakaian (*docking* dan/atau *undocking*);

Produk Pelayanan

- a. Penumpang pesawat mendapatkan perlindungan keamanan dari lalu lintas kendaraan di apron dan merasakan kenyamanan (terlindung dari panas atau hujan).

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