



## **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**



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. 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

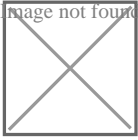
Tidak dipungut biaya

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