



## 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 Penyediaan Tempat Pelaporan Keberangkatan (Check in Counter)

No. SK :

## Persyaratan

1. Memiliki rute penerbangan
2. Telah memiliki perjanjian kerja sama

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. a. Airline mengajukan permohonan penggunaan counter check in. b. General Manager melalui Airport Operation and Services Senior Manager menganalisa, mengalokasikan, dan mengoordinasikan terkait penggunaan counter check-in agar sesuai standar pelayanan.

## Waktu Penyelesaian

0

Waktu menunggu < 30>

Waktu proses < 2>

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

1. Besaran Tarif Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (*Check In Counter*) untuk Penerbangan Dalam Negeri adalah sebesar Rp2.634,00/penumpang, dan untuk Penerbangan Luar Negeri adalah sebesar US \$ 0,74/penumpang.
2. Besaran Tarif *Common Used Check In System* (CUCS) untuk Penerbangan Dalam Negeri dan Luar Negeri adalah sebesar Rp.2.100,00/penumpang.

## Produk Pelayanan



## 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. a. Penggunaan fasilitas konter b. Penggunaan timbangan c. Common use Check-in system

### Pengaduan Layanan

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.
- Agent Contact Center* Bandara 172 menghubungi pengadu dan melaporkan hasil tindak lanjut pengaduan