



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