



## 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

# Kerja sama kegiatan pengusahaan di bandar udara dan/atau atas penggunaan fasilitas bandar udara

No. SK :

## Persyaratan

1. berbadan hukum
2. mengajukan permohonan atau diundang atas peluang usaha
3. menyerahkan dokumen penawaran

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. a. Pengusaha mengajukan permohonan kepada General Manager. b. General Manager melalui Airport Commercial Senior Manager, menganalisa berdasarkan business plan bandar udara dengan mengikuti ketentuan Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor KEP.DU.76/KB.03/2020 tentang Pedoman Kegiatan Komersial di PT Angkasa Pura I (Persero) beserta perubahannya pada Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor KEP.DU.22/KB.03/2022 yang dilaksanakan dengan cara sebagai berikut: 1) Tidak melalui seleksi; atau 2) Seleksi. c. Mitra yang permohonannya disetujui dan/atau ditetapkan sebagai pemenang membuat perjanjian kerja sama dan perjanjian tingkat layanan (Service Level Agreement).

## Waktu Penyelesaian

0

Sesuai jangka waktu perjanjian kerja sama

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Tarif Sewa Tempat Reklame, Tarif Promosi Barang dan Jasa, Tarif Shooting Film dan Pemetretan, Tarif Jasa Penyambutan Tamu Bukan VIP Serta Tarif Insidentil di PT Angkasa Pura I (Persero) berserta perubahannya pada KEP.28/KU.07.04/2018

## 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. Penggunaan ruangan/ sarana/ prasarana untuk kegiatan usaha

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