



## 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 Kebandarudaraan Untuk Penerbangan Tidak Berjadwal (Unscheduled Flight)

No. SK :

## Persyaratan

1. Badan Usaha Angkutan Udara/Perusahaan Angkutan Udara Asing yang melakukan penerbangan tidak terikat pada rute dan jadwal penerbangan yang tetap dan teratur, baik penerbangan dalam negeri maupun luar negeri berdasarkan izin operasional yang disetujui oleh Direktorat Jenderal Perhubungan pada Kementerian Perhubungan RI.

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. a. Badan Usaha Angkutan Udara atau Perusahaan Angkutan Udara Asing yang akan menyelenggarakan Penerbangan Tidak Berjadwal (Unscheduled Flight) wajib melakukan koordinasi dengan Airport Operation Center Head dan unit kerja yang membidangi fungsi Airport Operation atau unit kerja lainnya yang terkait. b. Badan Usaha Angkutan Udara atau Perusahaan Angkutan Udara Asing wajib menyampaikan surat pengajuan Penerbangan Tidak Berjadwal (Unscheduled Flight) disertai dengan dokumen persetujuan terbang (flight approval) Penerbangan Tidak Berjadwal (Unscheduled Flight). c. Unit kerja yang membidangi fungsi Airport Operation memastikan kategori Penerbangan Tidak Berjadwal (Unscheduled Flight) sesuai dengan dokumen persetujuan terbang (flight approval) Penerbangan Tidak Berjadwal (Unscheduled Flight). d. Airport Operation Center Head berkoordinasi dengan unit kerja yang membidangi fungsi Airport Operation (dalam hal ini Airport Movement Control) dan Airport Commercial terkait data penerbangan serta biaya tagihan pelayanan Jasa Kebandarudaraan untuk Penerbangan Tidak Berjadwal (Unscheduled Flight).

## Waktu Penyelesaian

0

Sesuai penggunaan per 1 (satu) kali proses

## 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

Tarif Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U) Pada Bandar Udara Yang Diusahakan PT Angkasa Pura I (Persero) beserta perubahannya pada Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I (Persero) Nomor KEP.DU.31/KB.03.11/2021.

### Produk Pelayanan

- a. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (Passenger Services Charge) PJP2U/PSC. b. Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U). c. Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (Aviobridge). d. Pelayanan Jasa Pemakaian Tempat Pelaporan Keberangkatan (Check In Counter). e. Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara Di Luar Jam Operasi (Extended/Advanced).

### 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.