



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 Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi (Extended/Advanced)

No. SK :

Persyaratan

1. Badan Usaha Angkutan Udara/Perusahaan Angkutan Udara Asing yang membutuhkan pelayanan jasa penggunaan bandar udara di luar jam operasi (extended/ advanced).

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Unit kerja yang membidangi fungsi Airport Operation mengatur dan memastikan ketersediaan dan kesiapan alat produksi dan fasilitas yang akan digunakan oleh Badan Usaha Angkutan Udara atau Perusahaan Angkutan Udara Asing atau pihak ketiga yang ditunjuk (ground handling) terkait permohonan atas pelayanan jasa penggunaan bandar udara di luar jam operasi (extended/advanced), melakukan pencatatan waktu pesawat udara diparkir (block on time), waktu pesawat udara meninggalkan tempat parkir (block off time), Actual Time Arrival (ATA), Estimate Time Arrival (ETA), registrasi pesawat udara, dan parking stand ke dalam sistem AMS. Selanjutnya berkoordinasi dengan unit yang membidangi Airport Commercial atas pelayanan jasa penggunaan bandar udara di luar jam operasi (extended/advanced), serta berkoordinasi dengan unit kerja yang membidangi Airport Technical, Airport Equipment dan Airport Technology dalam hal terjadi kerusakan alat produksi dan/atau sistem.

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

Sesuai:

- a. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor KEP.DU.0019/OM.11/2022 tentang Pedoman Pelaksanaan dan Perhitungan Tarif Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara Diluar Jam Operasi (*Extended/Advanced*) Pada Bandar Udara yang Diusahakan PT Angkasa Pura I beserta perubahannya pada Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor KEP.DU.0043/OM.11/2022.
- b. Keputusan Direksi PT Angkasa Pura I Nomor KEP.DU.0047/OM.11/2022 Tentang Tarif Pelayanan Jasa Penggunaan Bandar Udara di Luar Jam Operasi (*Extended/Advanced*) Pada Bandar Udara yang diusahakan PT Angkasa Pura I.

Produk Pelayanan

1. a. Pelayanan jasa penggunaan bandar udara setelah jam operasi bandar udara yang telah ditentukan (Extended). b. Pelayanan jasa penggunaan bandar udara sebelum jam operasi bandar udara yang telah ditentukan (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.