

| NO | TANGGAL KEJADIAN | DATA SUMBER MESSAGE | MESSAGE | KATEGORI MESSAGE (Saran/ Complaints/ Information) | SUMBER MESSAGE & NO. CASE | WAKTU | | BENTUK RESPONSE | TINDAK LANJUT | STATUS Closed/ Open |
|----|------------------|---------------------|---|---|--|------------------|------------------|---------------------------------|--|---------------------|
| | | | | | | MESSAGE DITERIMA | MESSAGE DIRESPON | | | |
| 1 | 04 Oktober 2017 | Bapak Arman | <p>Berikut kami sampaikan saran dari pelanggan melalui telepon Contact Center 172 terkait fasilitas penitipan barang / loker di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Adapun detail datanya adalah sebagai berikut:</p> <p>Nama : Bapak Arman Case diterima : Telepon tanggal 04 Oktober 2017 sekitar pukul 10.13 WIB</p> <p>Saran : Ybs menyarankan agar fasilitas penitipan barang diberi kunci yang baik dan berfungsi, karena loker dapat dibuka dengan mudah. Selain itu, loker yang telah terkunci, sebaiknya kunci tersebut diberikan kepada penumpang karena, ybs menitipkan barang dalam kategori berbahaya (Senpi)</p> <p>Selanjutnya, mohon bantuan untuk proses tindak lanjut saran yang disampaikan oleh pelanggan tersebut. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p> | Saran | telepon Contact Center 172/ Case 33651 | 04 Oktober 2017 | 04 Oktober 2017 | Berkoordinasi dengan unit Avsec | Unit Avsec telah mengajukan pengadaan 5 (lima) buah Box penitipan senjata Api, sesuai Nota dinas Airport Security Department Head nomor : UPG.OM276/OB.03/2017-B perihal pengadaan Box Penitipan Senjata tanggal 18 september 2017 dan terealisasi 1 (satu) buah Box pertanggal 6 Oktober 2017, dan telah didistribusikan ke pos jaga akses masuk khusus karyawan dan crew. | Close |
| 2 | 6 Oktober 2017 | @arpandy | <p>Berikut kami informasikan saran dari pelanggan melalui twitter @angkasapura172 terkait tarif drop off di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Adapun detail datanya adalah sebagai berikut:</p> <p>Nama akun : @arpandy Case diterima :Twitter tanggal 6 Oktober 2017 sekitar pukul 07:40 WIB</p> <p>Saran : Ybs menyarankan agar daerah drop off tidak dikenakan tarif parkir di 10 menit pertama. Terlampir print screen saran ybs. Semoga perihal ini menjadi perhatian. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p> | Saran | twitter @angkasapura172/ Case 33958 | 6 Oktober 2017 | | | Menindaklanjuti saran dari pelanggan melalui twitter @angkasapura172 terkait tarif drop off di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Adapun detail datanya adalah sebagai berikut: Nama akun : @arpandy Case diterima :Twitter tanggal 6 Oktober 2017 sekitar pukul 07:40 WIB Saran : Ybs menyarankan agar daerah drop off tidak dikenakan tarif parkir di 10 menit pertama. Dapat kami sampaikan bahwa Pengenaan tarif dimaksud adalah tarif masuk pelataran terminal/parkir jadi perhitungannya setiap memasuki pelataran sudah dihitung. Gambar terlampir | Close |

| | | | | | | | | | | |
|---|-----------------|--------------|--|---------|--|--------------------|--------------------|--|---|-------|
| 3 | 07 Oktober 2017 | Bapak Kelvin | <p>Berikut kami informasikan keluhan pelanggan melalui telepon CC172 terkait ketinggalan tas ransel di kabin pesawat Lion Air Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Adapun detail datanya sebagai berikut, Nama : Bapak Kelvin Case diterima : Telepon tanggal 07 Oktober 2017 sekitar jam 17.30 WIB Detail Penerbangan: Maskapai : Lion Air No Flight : JT706 Rute : SUB-UPG Kejadian: Tanggal : 07 OKtober 2017 Waktu : Sekitar pukul 15:30 WITA Lokasi : Di kabin Pesawat Seat : 36 tetapi pax menaruh tas diatas seat 35 Jenis : 1 tas ransel warna hitam berisi 1 action camera, 2 buah kacamata, 1 peralatan mandi. Demikian disampaikan. Mohon bantuannya untuk proses tindak lanjut perihal tersebut.</p> | keluhan | telepon CC172/ Case 34242 | 07 Oktober 2017 | 07 Oktober 2017 | Berkoordinasi dengan pihak Lion Air | Berkoordinasi dengan pihak Lion Air, barang tidak ditemukan | Close |
| 4 | 08 Oktober 2017 | @Davied_vier | <p>Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui twitter @AP_AIRPORTS terkait kenyamanan ruang tunggu di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Adapun detail datanya adalah sebagai berikut: Nama akun : @Davied_vier Case diterima : Twitter tanggal 08 Oktober 2017 sekitar pukul 14:01 WIB Keluhan : Ybs mengeluhkan kenyamanan ruang tunggu yang panas Koordinasi dengan Bapak Gerson via WhatsApp, saat ini sedang dilakukan pengerjaan jacketing pipa AC oleh pihak Teknik. Terlampir print screen dari tweet ybs. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p> | keluhan | twitter @AP_AIRPO RTS/ Case 34379 | 08 Oktober 2017 | 08 Oktober 2017 | Petugas CS berkoordinasi dengan pihak Tehnik | Saat kejadian tersebut sedang dilakukan pengerjaan jacketing pipa AC oleh pihak Teknik. | Close |

| | | | | | | | | | |
|---|-------------------|-------------------|---|---------|---|-----------------|-----------------|--|-------|
| 5 | 08 OKtober 2017 | Mr/Mrs.Fabrice D | <p>Berikut kami informasikan saran dari pelanggan melalui email cc172@ap1.co.id terkait ruang rokok di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya adalah sebagai berikut: Nama : Mr/Mrs.Fabrice D Case diterima : Email tanggal 08 OKtober 2017 jam 21:25 WIB Saran : Ybs menyarankan agar disediakan smooking room yang di area Bandara. Infokan ke pax jika saat ini smooking room di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar sedang dilakukan renovasi.Dan hanya tersedia smooking room yang disediakan tenant. Terlampir detail email ybs. Semoga perihal ini menjadi perhatian. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p> | Saran | email cc172@ap1.co.id/ Case 34436 | 08 OKtober 2017 | 08 OKtober 2017 | <p>Menindaklanjuti saran dari pelanggan dapat disampaikan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. telah diprogramkan pengadaan smooking room di area ruang tunggu 2. Saat ini smooking room hanya tersedia di tenant-tenant ruang tunggu, area lobi keberangkatan dan area logi kedatangan | Close |
| 6 | 20 September 2017 | Ibu Hwanny Yausep | <p>Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui telepon Contact Center 172 terkait kerusakan bagasi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya adalah sebagai berikut: Nama : Ibu Hwanny Yausep Email : hwanny_yauw@yahoo.com Case diterima : telepon tanggal 09 Oktober 2017 sekitar pukul 10.00 WIB Detail Penerbangan: Maskapai : Lion Air No. Flight : JT0774 Rute : CGK-UPG Kode Bagasi : JT257249 Detail Kejadian: Tanggal : 20 September 2017 Keluhan : Ybs melaporkan bahwa koper ybs mengalami kerusakan pada bagian sentral lock dan resleting.Pada saat koper dibuka, isi koper sudah berantakan dan terdapat kosmetik yang hilang, namun ybs tidak mempermasalahkan barang yang hilang tersebut. Ybs telah melaporkan kejadian tersebut secara langsung ke pihak Lion Air dan pihak maskapai akan melakukan perbaikan terhadap koper yang rusak tersebut, namun sampai saat ini ybs belum mendapat tindak lanjut Jenis : 1 (satu) buah koper besar berwarna abu-abu Terlampir data dukung laporan yang disampaikan oleh pelanggan. Selanjutnya, mohon bantuan untuk proses tindak lanjut permasalahan yang disampaikan oleh pelanggan tersebut.</p> | keluhan | telepon Contact Center 172/ Case 34485 | 20 Oktober 2017 | 20 Oktober 2017 | <p>Menindaklanjuti keluhan tersebut Kami telah melakukan koordinasi dg Station Manager Lion Air UPG dan tanggapannya sbb:</p> <p>-----</p> <p>Selamat malam Bapak Sarjana,,,,sy sudah konfirmasi ke Station Manager UPG Ibu Upika,,menurut nya itu bagasi sdh di perbaiki hanya penumpang nya tidak tidak mau ambil pak mereka minta di gantikan ini yang belum ketemu,,, tks wss [10/20, 7:21 PM] Ahmad Hidayat LION MKS2: Yth Pak Asmen AMQ AO, Untuk case DPR ibu Hwanny Yausep, sudah kami perbaiki (penggantian combination lock dan resleting 1 set) namun pax tidak mau terima dan meminta pergantian kopor baru. Olehnya itu kopor dan supporting data pax kami kirim ke BTC untuk follow up penggantian unit kopornya.</p> | Close |

| | | | | | | | | | | |
|---|----------------------|---------------|--|---------|--------------------------------------|-----------------|-----------------|---|--|-------|
| 7 | 10 Oktober 2017 | Bpk Iksan | <p>Berikut kami sampaikan keluhan via telepon CC 172 terkait kehilangan KTP di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama : Bpk Iksan Case diterima : Telepon , 10 Oktober 2017 Detail penerbangan: Maskapai : Garuda Indonesia Kode maskapai : GA 650 Rute : CGK - UPG Kejadian: Tanggal : 10 Oktober 2017, sekitar jam 00:30 WITA Keluhan : kehilangan KTP a.n Puspita Aulia Siagian, Alamat : Apartemen Kebagusan City nomer 7A / 36 Jakarta Selatan Lokasi : sekitar area baggage claim atau di dalam Kopsidara Taksi (AVANSA SILVER),rute : Bandara - Novotel dengan nomer lambung : 180 . Demikian disampaikan. Mohon bantuannya untuk proses tindak lanjut.</p> | keluhan | telepon CC 172/ Case 34615 | 10 Oktober 2017 | 10 Oktober 2017 | Berkoordinasi dengan unit Airport Operation Landside & Terminal | Telah ditemukan oleh petugas operator taksi kopsidara dan telah disimpan di konter CS area lobi keberangkatan | Close |
| 8 | 10,11 September 2017 | Dr. Agussalim | <p>Berikut kami sampaikan keluhan via twitter dan email CC 172 terkait kehilangan notebook dalam bagasi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama akun : Dr. Agussalim Kejadian : 10/9/2017 dan 11/9/2017 Rute penerbangan : HAN-KUL (OD 572), KUL- CGK (ID 7162) dan CGK - UPG (ID 6266) Keluhan : ybs menginformasikan telah kehilangan Notebook Asus berwarna putih beserta charger. Ybs sudah melaporkan ke bagian lost and found Batik Air UPG tetapi belum mendapatkan hasil tindak lanjutnya. Terlampir detail email terkait keluhan ybs. Demikian informasi yang dapat kami sampaikan. Mohon bantuannya untuk proses tindak lanjut. Terima kasih.</p> | keluhan | twitter dan email CC 172/ Case 34626 | 10 Oktober 2017 | | | Perihal tersebut petugas Customer Service kami telah berkoordinasi dengan pihak lion Air, Info dari Avsec Lion/Batik menunggu proses dari I&f lion cgk & laporan dri custom di cgk berhubung pax transit dari han-kul-cgk. Demikian yg dapat kami sampaikan terima kasih | Close |

| | | | | | | | | | | |
|----|-------------------|--------------------------------|--|-----------|----------------------------|-----------------|-----------------|--|--|-------|
| 9 | 12 Oktober 2017 | Jahir Hussain | <p>Berikut kami sampaikan permintaan informasi dari pelanggan a.n Jahir Hussain (Manager Ground Operation Fiji Airways Singapore) terkait data Ground Handling yang beroperasi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Terlampir detail email permintaan data dari yang bersangkutan.</p> <p>Demikian yang dapat kami sampaikan. Mohon bantuan untuk informasinya. Terima kasih.</p> | Informasi | | 12 Oktober 2017 | 12 Oktober 2017 | | Telah disampaikan semua data Groud Handling di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar | Close |
| 10 | 23 September 2017 | Ibu Lenny Gaffar | <p>Berikut kami inofrmasikan keluhan pelanggan melalui akun Facebook CC172 terkait pelayanan petugas taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut, Nama : Ibu Lenny Gaffar? Case diterima : Facebook tanggal 23 September 2017 Keluhan : Ybs mengeluhkan banyak petugas (sales) taksi yang berada di kedatangan dekat dengan konter pemesanan taksi dan menawarkan jasanya sehingga membuat pengguna jasa tidak nyaman. (Terlampir) Demikian disampaikan. Mohon bantuannya untuk proses tindak lanjut perihal tersebut. Terima kasih.</p> | Keluhan | Facebook CC172/ Case 31701 | 12 Oktober 2017 | 12 Oktober 2017 | | <p>Terkait Hal tersebut Kami telah melakukan langkah-langkah sbb:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tetap melakukan pengamanan di area dimaksud oleh anggota Avsec dan BKO TNI AU. 2. Kegiatan penertiban terhadap taksi tidak resmi juga dilakukan di pintu keluar tolgate. 3. Kendaraan yang tidak memiliki izin akan di bongkar (diturunkan penumpangnya) di Toll gate dan akan dialihkan ke Taksi resmi. 4. Memasang spanduk untuk area bebas sopir taksi & Rent Car | Close |
| 11 | 12 Oktober 2017 | Bapak Harso We | <p>Sebagai informasi, berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui akun Facebook CC172 terkait ketersediaan smoking room di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut, Nama : Bapak Harso We Case diterima : Tanggal 12 Oktober 2017 Keluhan : Ketersediaan smoking room di ruang tunggu (Terlampir).</p> | keluhan | Facebook CC172/ Case 35011 | 12 Oktober 2017 | 13 Oktober 2017 | | Telah menginformasikan kepada ybs bahwa smoking room di ruang tunggu belum dapat disediakan dikarenakan belum memenuhi unsur keamanan dan mempertimbangkan kenyamanan pengguna jasa bandara di area ruang tunggu. Perihal tersebut juga menjadi pertimbangan dan evaluasi guna peningkatan pelayanan kepada pengguna jasa bandara. | Close |

| | | | | | | | | | |
|----|-----------------|--------------|--|---------|-------------------------------------|-----------------|-----------------|---|-------|
| 12 | 13 Oktober 2017 | @affandiasry | <p>Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui twitter @angkasapura172 terkait kenyamanan pick up zone di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya adalah sebagai berikut: Nama akun : @affandiasry Case diterima : Twitter tanggal 13 Oktober 2017 sekitar pukul 13.03 WIB Keluhan : Ybs mengeluhkan banyaknya mobil yang parkir di area pick up zone sehingga menimbulkan kemacetan Terlampir print screen dari tweet ybs. Selanjutnya, mohon bantuan untuk proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh pelanggan tersebut. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p> | keluhan | twitter @angkasapura172/ Case 35098 | 13 Oktober 2017 | 13 Oktober 2017 | Berkoordinasi dengan pihak Avsec dan telah ditindaklanjuti | Close |
| 13 | 13 Oktober 2017 | Sulastri | <p>Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui email CC 172 terkait sikap salah satu pegawai Angkasa Pura I Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama : Sulastri Case diterima : Email tagggal 13 Oktober 2017 Lokasi : area keberangkatan UPG Keluhan : Ybs mengeluhkan sikap salah satu pegawai AP I Bandara Sultan Hasanuddin Makassar yang bersikap seperti preman terhadap pihak airlines. Terlampir detail keluhan dan video kiriman dari ybs. Demikian yang dapat kami sampaikan. Mohon bantuannya untuk proses tindak lanjut perihal tersebut. Terima kasih.</p> | keluhan | email CC 172/ Case 35099 | 13 Oktober 2017 | 13 Oktober 2017 | <p>Terkait hal tersebut, berikut klarifikasi yang dapat kami sampaikan :</p> <p>Dalam rangka pelaksanaan Management Gate, telah dilaksanakan rapat eksternal pada tanggal 5 Oktober 2017 yang dihadiri oleh Airline dan Ground Handling dalam rapat tersebut semua Airline dan Ground handling mendukung penerapan pelaksanaan Management Gate yang penerapannya dimulai tanggal 13 Oktober 2017 pukul 00.01 wita. Pada saat dimulai pelaksanaan Management Gate, salah satu staf Lion Airline yang bernama Khaeruddin menyampaikan protes keberatan diterapkannya pelaksanaan Management Gate dengan alasan adanya keterbatasan SDM dari pihak Lion Air, bahkan yang bersangkutan memarahi petugas Informasi melalui telepon dengan nada tinggi serta menantang untuk dipanggilkan General Manager AP I.</p> <p>Pada saat yang sama, petugas monitoring dari AP I atas nama Bpk. Wahyu Riyanto dan Tim terminal Service Officer menjelaskan kembali hasil rapat yang telah disepakati, namun Sdr Khaeruddin bersikeras menolak penerapan Management Gate padahal Sdr Khaeruddin mewakili Lion Air hadir mengikuti rapat pada tanggal 5 Oktober 2017.</p> <p>Untuk menghindari pandangan publik (penumpang) di ruang tunggu Gate 4, Bpk. Wahyu Riyanto mengajak Sdr. Khaeruddin untuk menuju ruang ADM dan dilakukan diskusi untuk membahas kembali hal tersebut.</p> <p>Dalam pembahasan di ruang ADM, Sdr. Khaeruddin sepakat dan komitmen untuk mendukung serta meminta maaf atas kekhilafan yang diucapkannya saat di Gate 4 yang telah berlaku tidak sopan kepada petugas Angkasa Pura I saat sedang melaksanakan monitoring pelaksanaan Management Gate.</p> <p>Saat ini kesalahpahaman yang terjadi di ruang tunggu Gate 4 dalam pelaksanaan Management Gate sudah terselesaikan dengan baik.</p> <p>Jadi tidak benar bahwa Bpk. Wahyu Riyanto bergaya preman seperti yang dituliskan via email oleh sdr Sulastri, kami berharap agar Sdr Sulastri meralat redaksi yang telah di sampaikan melalui email CC 172 tersebut.</p> <p>Demikian yang dapat kami sampaikan, terima kasih atas informasi dan kerjasamanya.</p> | Close |

| | | | | | | | | | | |
|----|----------------------|---------------|---|---------|--------------------------------------|-----------------|-----------------|---|--|-------|
| 14 | 10,11 September 2017 | Dr. Agussalim | <p>Berikut kami sampaikan keluhan via twitter dan email CC 172 terkait kehilangan notebook dalam bagasi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama akun : Dr. Agussalim Kejadian : 10/9/2017 dan 11/9/2017 Rute penerbangan : HAN-KUL (OD 572), KUL- CGK (ID 7162) dan CGK - UPG (ID 6266)</p> <p>Keluhan : ybs menginformasikan telah kehilangan Notebook Asus berwarna putih beserta charger. Ybs sudah melaporkan ke bagian lost and found Batik Air UPG tetapi belum mendapatkan hasil tindak lanjutnya. Terlampir detail email terkait keluhan ybs. Demikian informasi yang dapat kami sampaikan. Mohon bantuannya untuk proses tindak lanjut.</p> | keluhan | twitter dan email CC 172/ Case 34626 | 13 Oktober 2017 | 13 Oktober 2017 | | Perihal tersebut petugas Customer Service kami telah berkoordinasi dengan pihak lion Air, Info dari Avsec Lion/Batik menunggu proses dari I&f lion cgk & laporan dri custom di cgk berhubung pax transit dari han-kul-cgk. Demikian yg dapat kami sampaikan terima kasih | Close |
| 15 | 13 Oktober 2017 | Ibu Gita | <p>Berikut kami informasikan keluhan pelanggan melalui telepon CC172 terkait ketinggalan barang di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut, Nama : Ibu Gita Case diterima : Telepon, 14 Oktober 2017 Detail penerbangan : Maskapai : Lion Air No. Flight : JT-855 Rute :PLW-UPG-SUB Kejadian : Tanggal : 13 Oktober 2017 Waktu : Sekitar pukul 17.00 WITA Lokasi : SCP 2 ketika transit di UPG Jenis : 1 buah jam tangan pria merek Casio Pro Trek berwarna hitam dengan strap berbahan karet. Demikian disampaikan. Mohon bantuannya untuk proses tindak lanjut perihal tersebut.</p> | keluhan | telepon CC172/ Case 35215 | 14 Oktober 2017 | 14 Oktober 2017 | Berkoordinasi dengan pihak Avsec (SCP 2, SCP Transit) | Barang tidak ditemukan | Close |

| | | | | | | | | | | |
|----|-----------------|-----------------|---|---------|----------------------------------|-----------------|-----------------|----------------------------------|---|-------|
| 16 | 15 Oktober 2017 | Petrus Wolo | <p>Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui telepon CC 172 terkait ketinggalan barang di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama : Petrus Wolo Case diterima : Telepon tanggal 15 Oktober 2017 Detail Penerbangan: Maskapai : Lion Air No. Flight : JT-741 Rute : UPG-DPS Kejadian: Tanggal : 15 Oktober 2017 Waktu : sekitar pukul 07.30 - 09.10 WITA Lokasi : SCP 2 UPG Jenis : 1 (satu) unit tas plastik hitam berisi bunga plastik warna putih Demikian informasi yang dapat kami sampaikan. Mohon bantuan untuk proses tindak lanjutnya.</p> | keluhan | telepon CC 172/ | 15 Oktober 2017 | 15 Oktober 2017 | Berkoordinasi dengan pihak Avsec | Barang telah ditemukan di SCP 2 dan saat ini barang tersebut berada di posko Avsec | Close |
| 17 | 18 Oktober 2017 | @BersihMakassar | <p>Berikut kami sampaikan keluhan pelanggan melalui twitter @AP_AIRPORTS terkait pelayanan sopir taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya adalah sebagai berikut: Nama akun : @BersihMakassar Case diterima : Twitter tanggal 18 Oktober 2017 sekitar pukul 06.39 WIB Keluhan : Ybs mengeluhkan pelayanan para sopir taksi yang mengerumuni penumpang di pintu Terminal kedatangan, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan. Terlampir print screen dari tweet ybs. Selanjutnya, mohon bantuan untuk proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh pelanggan tersebut. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p> | keluhan | twitter @AP_AIRPORTS/ Case 35756 | 18 Oktober 2017 | 19 Oktober 2017 | | <p>Menindaklanjuti keluhan pelanggan melalui twitter @AP_AIRPORTS terkait pelayanan sopir taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya adalah sebagai berikut: Nama akun : @BersihMakassar Case diterima : Twitter tanggal 18 Oktober 2017 sekitar pukul 06.39 WIB</p> <p>Terkait hal tersebut berikut yang dapat kami sampaikan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan kegiatan penertiban di area basement oleh pihak Avsec, Terminal Services dan Customer Services 2. Kegiatan penertiban terhadap taksi tidak resmi juga dilakukan di pintu keluar tol gate. 3. Kendaraan yang tidak memiliki izin akan di bongkar (diturunkan penumpangnya) di Toll gate dan akan dialihkan ke Taksi resmi. 4. Memasang spanduk untuk area bebas sopir taksi & Rent Car | Close |

| | | | | | | | | | | |
|----|-----------------|------------------|--|-----------|---------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------------------|--|-------|
| 18 | 19 Oktober 2017 | Zulpi Zulkarnaen | <p>Berikut kami informasikan apresiasi dari pelanggan melalui email CC172 terkait pelayanan petugas di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Terlampir detail email apresiasi dari ybs.</p> <p>Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.</p> <p>Original Message ----- From: Zulpi Zulkarnaen' via cc172salesfoce [cc172salesfoce@ap1.co.id] Sent: 19/10/2017 7:04 To: cc172@ap1.co.id Subject: Ucapan terimakasih atas pelayanan PT. ANGKASA PURA Makassa Dear Diektur PT. Angkasa Pura Makassar (bandara Hasanuddin Makassar)</p> <p>Kami atas nama keluarga Hafizah Nawawi mengucapkan banyak terimakasih kepada PT. Angkasa Pura Makassa/ Bandara Internasional Hasanuddin Makassar khusus kepada petugas CCTV Bapak Fachrurrazi dan Joko Soepriadi, yang memberikan pelayanan sangat memuaskan ketika hp milik kami ketinggalan di counter City Link, dengan bantuan Pak Fachrurrazi dan Pak Joko, kami melacak keberdaana hp kami dan menemukan posisi hp kami ada dimana, dan beliau berdua juga membantu kami untuk memediasi menghubungi orang yang menyimpan hp kami, dan alhamdulillah hp kami bisa kembali.</p> <p>Untuk itu, sekali lagi kami ucapkan banyak terimakasih atas pelayanan yang memuaskan,</p> | Apresiasi | email CC172/ Case 35934 | 19 Oktober 2017 | | | | Close |
| 19 | 20 Oktober 2017 | Rosani | <p>Sebagai informasi, berikut kami informasikan keluhan pelanggan melalui telepon CC172 terkait ketinggalan barang di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut,</p> <p>Nama pelapor (Ibu) : Rosani Nama penumpang (anak): Nyimas Sonya Nata Mausah Suri Case diterima : Telepon, 20 Oktober 2017 Detail penerbangan : Maskapai : Lion Air No. flight : JT891 Rute : UPG-CGK-PLM Kejadian : Tanggal : 20 Oktober 2017 Waktu : Sekitar pukul 08.00 - 08.30 WITA Lokasi : Counter check in Jenis : 1 buah laptop dan handphone Konfirmasi dari pax bahwa barang tersebut telah diambil kembali.</p> <p>Case closed.</p> | Informasi | telepon CC172/ Case 36116 | 20 Oktober 2017 | 20 Oktober 2017 | Berkoordinasi dengan pihak Lior Air | | Close |

| | | | | | | | | | | |
|----|-----------------|--|---|---------|----------------------------|-----------------|-----------------|---|---|-------|
| 20 | 20 Oktober 2017 | Ika Lubis Hutapea | <p>Berikut kami informasikan keluhan pelanggan melalui akun Twitter CC172 terkait kenyamanan nursery room di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut, Nama : Ika Lubis Hutapea Case diterima : Twitter, 20 Oktober 2017 Kejadian : Tanggal : 20 Oktober 2017 Waktu : Sekitar pukul 08.30 WITA Lokasi : Nursery room di sebelah kanan paling ujung setelah tenant Batik Keris Ciri-ciri petugas : Memakai seragam berwarna merah (diperkirakan petugas cleaning service), bernama Safar. Keluhan : Ybs mengeluhkan petugas tersebut memaksa masuk untuk memeriksa nursery room sedangkan didalamnya masih terdapat ybs yang sedang pumping ASI. Terlampir capture detail keluhan dari ybs. Demikian disampaikan. Mohon bantuannya untuk proses tindaklanjut perihal tersebut.</p> | keluhan | Twitter CC172 / Case 36154 | 20 Oktober 2017 | 20 Oktober 2017 | Berkoordinasi dengan supervisor APS | <p>Menanggapi keluhan customer perihal Keluhan kenyamanan nursery room di UPG Dpt kami tanggap sbb: Menurut supervisor APS Pak Achmadi, pengawasnya di lapangan saat itu Pak Saparuddin sudah minta ijin untuk melakukan pengecekan tapi dipersilahkan masuk oleh ibu yg dalam nursery, itu pengakuannya setelah diinvestigasi. Kedepannya akan lebih ditingkatkan lagi hospitalitynya dan 3 S (Salam, Sapa, Senyum) Demikian yg dapat kami sampaikan, terima kasih atas informasi dan kerjasamanya.</p> | Close |
| 21 | 20 Oktober 2017 | rtrwnet123@gmail.com | <p>Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui email CC 172 terkait kenyamanan ruang tunggu di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama akun : RT RW Case diterima : Email tanggal 20 Oktober 2017 sekitar pukul 12:04 WIB Keluhan : Ybs mengeluhkan ruang tunggu gate 1,2 dan 3 berhawa panas Terlampir detail email keluhan dari yang bersangkutan. Demikian informasi yang dapat kami sampaikan. Mohon bantuan untuk proses tindak lanjutnya. Terima kasih.</p> | keluhan | email CC 172/ Case 36183 | 20 Oktober 2017 | 20 Oktober 2017 | Melakukan pengecekan dan berkoordinasi dengan unit Teknik | <p>Menindaklanjuti keluhan dari pelanggan melalui email CC 172 terkait kenyamanan ruang tunggu di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama akun : RT RW Case diterima : Email tanggal 20 Oktober 2017 sekitar pukul 12:04 WIB Keluhan : Ybs mengeluhkan ruang tunggu gate 1,2 dan 3 berhawa panas Terkait hal tersebut berikut yang dapat kami sampaikan: 1. Mengecek suhu AC di area gate 1, 2 dan 3, hasil pengecekan suhu AC di area tersebut 22°c 2. Hasil koordinasi dengan unit tehnik, saat ini sedang dilakukan perbaikan Jacketing pipa AC Gambar terlampir Demikian yang dapat kami sampaikan, terima kasih</p> | Close |

| | | | | | | | | | | |
|----|-----------------|-----------------|---|---------|----------------------------------|--------------------|-----------------|---|--|-------|
| 22 | 20 Oktober 2017 | @affandiasry | <p>Berikut kami informasikan keluhan pelanggan melalui akun Twitter CC172 terkait kenyamanan drop zone di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut, Nama akun : @affandiasry Case diterima : Twitter, 20 Oktober 2017 Kejadian : Tanggal : 20 Oktober 2017 Waktu : Sekitar pukul 12.53 WITA Keluhan : Ybs mengeluhkan kepadatan area drop zone oleh kendaraan roda empat sehingga mengganggu kenyamanan pengguna jasa lainnya. Terlampir capture detail keluhan dari ybs. Demikian disampaikan. Semoga dapat menjadi perhatian.</p> | keluhan | Twitter CC172 / Case 36201 | 20 Oktober 2017 | 20 Oktober 2017 | | <p>Menanggapi keluhan customer perihal Keluhan kenyamanan drop zone di UPG.</p> <p>Dpt kami tanggapi sbb: Dilihat dari foto yg ditampilkan, itu terjadi di area pickup zone. Kondisi pickup zone terjadi crowded pada saat pick hours. Saat ini sudah dikondisikan oleh petugas avsec dan aps onduity. Diinformasikan juga, Saat ini kondisi di UPG hujan deras shg terjadi kepadatan namun Dari hasil pantauan teman2 CSO arus lalu-lintas dpt dikendalikan. Demikian yg dapat kami sampaikan, terima kasih atas informasi dan kerjasamanya.</p> | Close |
| 23 | 15 Oktober 2017 | Ibu Cosphiadi | <p>Berikut kami sampaikan keluhan via telepon CC 172 terkait ketinggalan kartu kredit di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama : Ibu Cosphiadi Case diterima : Telepon , 22 Oktober 2017 Detail penerbangan: Maskapai : Garuda Indonesia Kode maskapai : GA 643 Rute : UPG-CGK Kejadian: Tanggal : 15 Oktober 2017, sekitar jam 15:45 WITA Keluhan :Tertinggal Kartu Kredit Bank Mandiri Platinum a.n Cosphiadi Irawan Lokasi : Di Lounge di lantai 2 (lupa nama lounge, lokasi lounge di dekat mushola, dekat gate besar dan depan counter Luna Maya) Demikian disampaikan. Mohon bantuannya untuk proses tindak lanjut.</p> | keluhan | telepon CC 172/ Case 36421 | 22 Oktober 2017 | 22 Oktober 2017 | <p>Petugas Customer Service berkoordinasi dengan, lounge TG, Concordia, konter luna maya, Toraja Food Hall dan Starbuck</p> | Barang tidak ditemukan | Close |
| 24 | 24 Oktober 2017 | @BersihMakassar | <p>Berikut kami sampaikan saran dari pelanggan melalui twitter CC172 terkait kebijakan taksi online di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama akun : @BersihMakassar Case diterima : Twitter tanggal 24 Oktober 2017 Saran : Ybs menyarankan agar taksi online diperbolehkan menjemput di bandara. Terlampir detail tweet saran dari yang bersangkutan. Demikian disampaikan. Semoga dapat menjadi masukan. Terima kasih.</p> | Saran | twitter CC172/ Case 36678 | 24 Oktober 2017 | 24 Oktober 2017 | | <p>Menindaklanjuti saran dari pelanggan melalui twitter CC172 terkait kebijakan taksi online di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama akun : @BersihMakassar Case diterima : Twitter tanggal 24 Oktober 2017 Saran : Ybs menyarankan agar taksi online diperbolehkan menjemput di bandara.</p> <p>Terkait hal tersebut dapat kami sampaikan bahwa saat ini pembahasan terkait taksi online di Bandara masih dalam proses kajian, mengingat undang-undang yang berkaitan dengan taksi online belum mendukung serta pro dan kontra masyarakat terkait keberadaan taksi online, sekian terima kasih</p> | Close |

| | | | | | | | | | | |
|----|-----------------|----------------|--|---------|---------------------------------|--------------------|-----------------|--|--|-------|
| 25 | 24 Oktober 2017 | Bapak Andy Wei | <p>Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui email cc172@ap1.co.id terkait pelayanan petugas AVSEC di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya adalah sebagai berikut: Nama : Bapak Andy Wei Email : andy_wei1588@yahoo.com Case diterima : Email tanggal 24 Oktober 2017 sekitar pukul 11.30 WIB Detail Kejadian: Tanggal : 24 Oktober 2017 Waktu : sekitar pukul 10.30 WITA Lokasi : Loker keluar bandara / toll gate Keluhan : Ybs mengeluhkan sikap berseragam biru muda tanpa nametag yang bernama Amsah (kemungkinan AVSEC) yang bertindak kurang ramah terhadap penumpang. Terlampir detail email dari ybs. Selanjutnya, mohon bantuan untuk proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh pelanggan tersebut. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p> | keluhan | email cc172@ap1. co.id / | 24 Oktober 2017 | 27 Oktober 2017 | Berkoordinasi dengan pihak Avsec | <p>Terkait keluhan di atas sdh kami lakukan langkah2 sbb: 1.Saat apel tugas diberikan arahan terkait pelayanan dan keamanan 2.Melakukan refreshing course kepada anggota agar lebih bisa memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dengan sopan dan ramah, dengan tdk mengurangi SOP terkait Keamanan gambar terlampir. Demikian yang dapat kami sampaikan, terima kasih</p> | Close |
| 26 | 26 Oktober 2017 | Ibu Ana | <p>Berikut kami informasikan keluhan pelanggan melalui telepon CC172 terkait pelayanan petugas avsec di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut, Nama : Ibu Ana Case diterima : Telepon, 26 Oktober 2017 Detail penerbangan : Maskapai : Wings Air No. flight : IW-1316 Rute : UPG-YKR Kejadian : Tanggal : 26 Oktober 2017 Waktu : Sekitar pukul 07.00 - 08.00 WITA Lokasi : SCP I nomor 2 dari kiri Ciri-ciri petugas : Berbadan besar (tambun), mempunyai kulit sedikit gelap, dan bertugas membawa metal detektor di SCP I tersebut. Ybs tidak mengetahui nama petugas yang dimaksud. Keluhan : Ybs mengeluhkan pelayanan petugas tersebut yang menurutnya kurang sopan dalam melakukan pemeriksaan. Saat metal detector berbunyi, petugas menyentuh bagian badan ybs yang berbunyi tersebut secara berulang dan ketika ditegur, petugas menjadi marah kepada ybs. Demikian disampaikan. Mohon bantuannya untuk proses</p> | keluhan | telepon CC172/ Case 36925 | 26 Oktober 2017 | 26 Oktober 2017 | kami telah berkoordinasi dg Team Leader Avsec SCP Bpk. Eko | <p>Pertama-tama Kami sampaikan permohonan maaf atas ketidaksopanan Petugas kami dalam melaksanakan tugas pemeriksaan, untuk penanganan awal kami akan memanggil Avsec yang bersangkutan untuk di investigasi awal dan melihat rekaman CCTV, selanjutnya dari hasil investigasi & rekaman CCTV apabila yg bersangkutan terbukti bersalah, maka yang bersangkutan akan kami berikan sanksi & pembinaan sesuai aturan yg berlaku. Terima kasih</p> | Close |

| | | | | | | | | | | |
|----|-----------------|--------------|---|---------|----------------------------|-----------------|-----------------|--|---|-------|
| 27 | 28 Oktober 2017 | Ibu Rafiqoh | <p>Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui telepon CC 172 terkait ketinggalan tas di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama : Ibu Rafiqoh Case diterima : Telepon, 28 Oktober 2017 Detail penerbangan: Maskapai : Garuda Indonesia No. Flight : GA-617 Rute : UPG-CGK Kejadian: Tanggal : 28 Oktober 2017 Waktu : sekitar pukul 09.00 WITA Lokasi : di area lobi keberangkatan, sebelum check in counter atau area wrapping (ybs tidak mengetahui secara pasti) Jenis : 1 (satu) unit tas ransel berwarna hijau army kecoklatan berisikan pakaian, otak-otak, map kementerian agama warna hijau toska, kwitansi dari hotel Ibis a.n Rafiqoh dan nomer teleponnya. Demikian informasi yang dapat kami sampaikan. Mohon bantuan untuk proses tindak lanjutnya. Terima kasih.</p> | keluhan | telepon CC 172/ Case 37323 | 28 Oktober 2017 | 28 Oktober 2017 | <p>Petugas CSO telah berkoordinasi dg Avsec.</p> | <p>Menindaklanjuti informasi yang disampaikan petugas CSO telah berkoordinasi dg Avsec. Barangnya telah diamankan, saat ini posisi barang ada di Posko Avsec lantai 1 Terminal Bandara Sultan Hasanuddin. Demikian, terima kasih.</p> | Close |
| 28 | 14 Oktober 2017 | Fadlyan Syah | <p>Berikut kami informasikan keluhan pelanggan melalui telepon CC 172 terkait ketinggalan Flashdisk di kabin pesawat Wings Air tujuan Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama : Fadlyan Syah Case diterima : Telepon, 29 Oktober 2017 Detail Penerbangan: Maskapai : Wings Air No. Flight : IW-1382 Rute : BDJ-UPG Seat : 2C Kejadian: Tanggal : 14 Oktober 2017 Lokasi : di kantong kursi penumpang seat 2C Jenis : 1 (satu) unit Flashdisk berwarna hitam dengan merk Adata (ybs tidak mengetahui secara pasti merk Flashdisk tersebut) Demikian disampaikan. Mohon bantuannya untuk proses tindak lanjut perihal tersebut. Terima kasih.</p> | keluhan | telepon CC 172/ | 29 Oktober 2017 | 29 Oktober 2017 | <p>petugas CS on duty telah menanyakan ke bagian Lost & Found Wings Air (Lion Group) a/n Bpk Afriansah</p> | <p>Menindaklanjuti informasi yg disampaikan, petugas CS on duty telah menanyakan ke bagian Lost & Found Wings Air (Lion Group) a/n Bpk Afriansah bahwa tidak ada temuan berupa flashdisk pada tanggal 14 oktober. Demikian, terima kasih</p> | Close |

Mengetahui:
AIRPORT OPERATION & SERVICES
DEPARTEMENT HEAD



TRUBUS SUHARSONO

Makassar , November 2017
CUSTOMER SERVICE & HOSPITALITY
SECTION HEAD



I KETUT SARJANA