

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	01 November 2017	Bapak Anton	<p>Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui telepon CC 172 terkait ketinggalan dos berwarna coklat motif di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama : Bapak Anton Case diterima : Telepon, 1 November 2017 Detail penerbangan: Maskapai : Lion Air No. Flight : JT 994 Rute : UPG-Kendari Kejadian: Tanggal : 1 November 2017 Waktu : sekitar pukul 13.00-13.30 WITA Lokasi : Antara Xray atau SCP1 sampai Check in Lion Air, counter check in paling ujung (ybs tidak mengetahui secara pasti) Jenis : 1 Dos berwarna coklat motif, dengan ikat tali warna putih. Demikian informasi yang dapat kami sampaikan. Mohon bantuan untuk proses tindak lanjutnya. Terima kasih.</p>	keluhan	telepon CC 172/ Case 37932	01 November 2017	01 November 2017	Berkoordinasi dengan Avsec dan Lian Air	Petugas kami sdh menanyakn langsung ke scp 1, posko security, dan ptugas lion air customer & LF dan dilakukan pengecekan melalui cctv barang tersebut ditemukan di LF Lion Air dan akan dikirim ke kendari atas permintaan pemilik barang.	Close
2	01 November 2017	Bapak Ali Mohamad	<p>Berikut kami informasikan apresiasi dari pelanggan melalui akun Facebook CC172 terkait pelayanan petugas Avsec di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya adalah sebagai berikut: Nama : Bapak Ali Mohamad Case diterima : Facebook, tanggal 01 November 2017 Bentuk Apresiasi : Apresiasi ditujukan untuk Bpk Muh.Sultan bersama Bpk Hasrul Team Bravo dan Petugas CCTV Team Alpha yang telah membantu mengamankan dan mengembalikan dompet ybs yang tertinggal di atas mesin ATM dekat gate 3 pada tanggal 28 Oktober 2017 13:26 WITA. Terlampir print screen dari apresiasi ybs. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.</p>	Apresiasi	Facebook CC172/ Case 37947	01 November 2017				Close

3	31 Oktober 2017	Ibu Nanik	<p>Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui telepon CC 172 terkait ketinggalan foto di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama : Ibu Nanik Case diterima : Telepon, 01 November 2017 Detail penerbangan: Maskapai : Sriwijaya No. Flight : SJ-567 Rute : UPG-SBY Kejadian: Tanggal : 31 Oktober 2017 Waktu : sekitar pukul 17.15 WITA Lokasi : di meja paling panjang pintu masuk Sturbuck di lantai 1 sebelum masuk gate 5. Jenis : 3 foto dari kanvas dibungkus dengan koran dan tas plastik putih ukuran foto sekitar 30X50. Demikian informasi yang dapat kami sampaikan. Mohon bantuan untuk proses tindak lanjutnya. Terima kasih.</p>	keluhan	telepon CC 172/ Case 37950	01 November 2017	02 November 2017	Berkoordinasi dengan petugas starbuks dan petugas gate 5	Perihal komplain terkait foto dari kanvas yg dibungkus koran td malam sekitar jam 11 pelanggan menelpon langsung lwt ekstensi customer service lantai 2 dan langsung petugas kami melakukan pengecekan ke starbucks depan gate 4 dan starbucks lobby keberangkatan, petugas gate 5, LF Sriwijaya dan Lion Air jg dilakukan pengecekan melalui cctv barang tersebut tidak ditemukan	Close
4	04 November 2017	Ibu Adelin	<p>Berikut kami informasikan keluhan pelanggan melalui telepon CC 172 terkait ketinggalan buku di kabin pesawat Citilink tujuan Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama : Ibu Adelin Case diterima : Telepon, 4 November 2017 Detail Penerbangan: Maskapai : Citilink No. Flight : QG 212 Rute : CGK-UPG Seat : 26C Kejadian: Tanggal : 4 November 2017 , sekitar jam 08:35 WITA Lokasi : di kantong kursi penumpang seat 26 C Jenis : 1 (satu) buah buku dengan judul The Genesys Genealogies , warna buku biru langit . Demikian disampaikan. Mohon bantuannya untuk proses tindak lanjut perihal tersebut. Terima kasih.</p>	keluhan	telepon CC 172/ Case 38284	04 November 2017	04 November 2017	Berkoordinasi dengan petugas Citilink	Petugas Customer Service telah melapor ke lost and found petugas citilink atas nama Sulaiman dan mengatakan tidak ada temuan tersebut sesuai data yang diberikan	Close

5	11 November 2017	Bapak Amri	<p>Berikut kami informasikan keluhan dari pelanggan melalui telepon CC172 terkait ketinggalan barang di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut, Nama : Bapak Amri Case diterima : Telepon, 11 November 2017 Detail penerbangan : Maskapai : Garuda Indonesia No. flight : GA-654 Rute : UPG-TIM-DJJ Kejadian : Tanggal : 11 November 2017 Waktu : Sekitar pukul 05.00 WITA Lokasi : Pemeriksaan SCP II sebelum masuk gate 6 Jenis : 1 buah dompet berwarna hitam merek Eiger berisi, - SIM - Kartu Hipermart - Kartu Matahari - ATM Mandiri - Nota-nota - Uang sekitar 100-200.000 Demikian disampaikan. Mohon bantuannya untuk proses tindaklanjut perihal tersebut. Terima kasih.</p>	keluhan	telepon CC172/ Case 39332	11 November 2017	11 November 2017	Koordinasi dilakukan dengan mengecek ke scp 2 &1, posko security, dan Lf Garuda	Menindaklanjuti case yg disampaikan, sudah ditindaklanjuti oleh teman2 CSO on duty. Koordinasi dilakukan dengan mengecek ke scp 2 &1, posko security, dan Lf Garuda namun dompet pak Amri yg dimaksud tidak ada. Demikian terima kasih.	Close
6	11 November 2017	Bapak Sajali	<p>Berikut kami informasikan keluhan dari pelanggan melalui telepon CC172 terkait kehilangan penumpang di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut, Nama penelpon : Bapak Sajali Case diterima : Telepon, 11 November 2017 Detail penerbangan : Maskapai : Sriwijaya No. flight : 565 Rute : SOQ - UPG - SUB Kejadian : Tanggal : 11 November 2017 Waktu : Sekitar pukul 09.00 WITA Lokasi : Area transit Nama pax yang tertinggal : Teguh Pramono Detail :Pagi ini Bapak Teguh Pramono berangkat dari Sorong dengan salah satu saudaranya,dan transit di UPG. Saat transit Bpk Teguh Pramono keluar dari ruang transit, dan saat last call Saudara Pak Teguh Pramono tsb tidak bisa menghubungi beliau , karena Bpk Teguh Pramono tidak memiliki HP. Akhirnya saudara Bpk Teguh tersebut berangkat ke SUB tanpa Bpk Teguh Pramono. Mohon dibantu untuk informasi keberadaan Bpk Teguh Pramono agar bisa menghubungi anak beliau a.n Bpk Sajali di nmr 082248522070. Ciri -ciri : Sekitar 50 thn , tinggi, rambut lurus, terakhir menggunakan baju hijau lengan panjang. Kami lampirkan KTP a.n Bapak Teguh Pramono Demikian disampaikan. Mohon bantuannya untuk proses tindaklanjut perihal tersebut.</p>	keluhan	telepon CC172/ Case 39340	11 November 2017	11 November 2017	CS on duty dg berkoordinasi dg Sriwijaya Air	Perihal case ini sudah ditindaklanjuti oleh teman2 CS on duty dg berkoordinasi dg Sriwijaya Air tetapi Pax a/n Teguh Pramono disistem memang no show SJ tujuan Sub. Pax tsb jg tdk melapor ke customer service Sriwijaya. Demikian Mbak, terima kasih.	Close

7	13 November 2017	@AndiSHaruna	<p>Berikut kami sampaikan saran dari pelanggan melalui twitter @angkasapura172 terkait penertiban porter di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya adalah sebagai berikut: Nama akun : @AndiSHaruna Case diterima : Twitter, 13 November 2017 pukul 19.07 WIB Keluhan : Ybs menyarankan agar dilakukan penertiban terhadap porter yang sering memaksa dan mengangkat barang milik penumpang tanpa ijin</p> <p>Berikut terlampir print screen dari tweet ybs. Selanjutnya, mohon bantuan untuk proses tindak lanjut laporan yang disampaikan pelanggan tersebut. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	keluhan	@angkasapura172/ Case 39582	13 November 2017	19 November 2017	<p>Menindaklanjuti keluhan Customer Case 39582 - Saran Penertiban Porter UPG (SLA 1 JAM) [ref: _00D2819zgF._5000Ky51tV:ref]</p> <p>Customer Service & Hospitality Section Head Telah dilakukan pemanggilan kepada Porter Bandara untuk dibriefing pada Hari Minggu 19 November 2017 Pukul 16.30 Wita di Ruang Pelayanan Customer Service.</p> <p>Arahan dar CSSH sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Meminta kepada para porter untuk selalu berlaku sopan saat menawarkan jasanya kepada penumpang. 2.Ikut menjaga ketertiban saat melaksanakan tugas-tugasnya di terminal. 3.Apabila mengetahui ada orang lain yg tidak bertanggungjawab misalnya ikut sebagai porter liar agar menegur orang tersebut dan melaporkannya ke bagian keamanan. 4.Menyampaikan arahan ini kepada teman-teman porter yg tidak hadir pada saat briefing. 	Close
---	------------------	--------------	--	---------	-----------------------------	------------------	------------------	---	-------

8	12 November 2017	@affandiasry	<p>Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui twitter @angkasapura172 terkait keberadaan sopir taksi di Terminal Kedatangan Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Adapun detail datanya adalah sebagai berikut: Nama akun : @affandiasry Case diterima : Twitter, 12 November 2017 pukul 15.42 WIB Keluhan : Ybs mengeluhkan keberadaan sopir taksi yang masih tetap menawarkan jasanya ke penumpang di area terminal kedatangan sampai area ATM Berikut terlampir print screen dari tweet ybs. Selanjutnya, mohon bantuan untuk proses tindak lanjut laporan yang disampaikan pelanggan tersebut. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	keluhan	twitter @angkasapura172/ Case 39545	12 November 2017	13 November 2017		<p>Menindaklanjuti case nomor 39545 perihal Keluhan Keberadaan Sopir Taksi di UPG, langkah-langkah yg dilakukan sbb: 1. Langsung dilakukan action dg melakukan penertiban gabungan oleh teman-teman Avsec, Terminal Service dan Customer Service. Sopir-sopir yg menawarkan jasanya sampai di arah lobby dan ATM center langsung dihalau keluar. 2. Frekwensi Penertiban akan lebih ditingkatkan lagi. 3. Kedepan langkah-langkah yg dilakukan: a. Mengkaji lagi terhadap jumlah kebutuhan taksi di UPG bekerjasama dg lembaga dari Universitas Negeri Makassar (UNM). Saat ini sedang dilaksanakan survey kpd penumpang. b. Kami akan identifikasi taksi-taksi yg beredar di bandara -Taksi resmi yg patuh menjalankan prosedur -Taksi resmi yg tdk jalankan prosedur -Taksi online -Taksi liar atau tdk resmi Demikian yg dapat kami sampaikan, terima kasih atas kerjasamanya.</p>	Close
9	16 November 2017	Ibu Lince	<p>Berikut kami informasikan keluhan pelanggan melalui telepon CC172 terkait ketinggalan barang di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Adapun detail datanya sebagai berikut, Nama : Ibu Lince Case diterima : Telepon, 16 November 2017 Detail penerbangan : Maskapai : Batik Air No. flight : ID-6284 Rute :SUB-UPG Kejadian : Tanggal : 16 November 2017 Waktu : Sekitar pukul 15.30-16.00 WITA Lokasi : Baggage claim Batik Air Jenis : 1 buah koper berwarna coklat, terdapat gantungan kunci berwarna merah berbentuk bulat seperti Dewa Kwankong, berisi sebuah laptop dan dokumen. Demikian disampaikan. Mohon bantuannya untuk proses tindaklanjut perihal tersebut.</p>	keluhan	telepon CC172/ Case 40060	16 November 2017	16 November 2017	Berkoordinasi dengan Lost & Found Batik Air.	<p>Telah ditindaklanjuti oleh teman kami on duty Pak Marsono melakukan pengecekan di Lost n Found Batik Air. Oleh petugas Batik Air dicek laporan ketinggalan barang, namun barang dimaksud spt yg disampaikan di atas tidak ada atau tidak ditemukan. Demikian, terima kasih.</p>	Close

10	17 November 2017	Bapak @JokoHQ	<p>Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui twitter CC 172 terkait kenyamanan toilet di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama akun : Bapak @JokoHQ Case diterima : Twitter, 17 November 2017 Kejadian: Tanggal : 17 November 2017 Waktu : sekitar pukul 12.39 WITA</p> <p>Keluhan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ybs mengeluhkan toilet rusak di kedatangan, yang pertama terlihat ketika mendarat 2. Ybs mengeluhkan lampu toilet yang berada di depan meja transit mati <p>Terlampir detail tweet keluhan dari ybs. Demikian disampaikan. Mohon bantuannya untuk proses tindaklanjut perihal tersebut. Terima kasih.</p>	keluhan	twitter CC 172/ Case 40192	17 November 2017	17 November 2017		<p>Menanggapi keluhan Customer perihal Toilet 1F rusak dan lampu toilet 1C mati di UPG, telah ditindaklanjuti oleh unit terkait.</p> <p>Terlampir foto dokumen tindaklanjutnya Demikian terima kasih.</p>	Close
11	17 November 2017	Bapak @JokoHQ	<p>Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui twitter CC 172 terkait kenyamanan ruang tunggu di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama akun : Bapak @JokoHQ Case diterima : Twitter, 17 November 2017 Kejadian: Tanggal : 17 November 2017 Waktu : sekitar pukul 12.39 WIB</p> <p>Lokasi : ruang tunggu gate 1</p> <p>Keluhan : ybs mengeluhkan ruang tunggu di gate 1 panas dan banyak lalat</p> <p>Terlampir detail tweet keluhan dari ybs. Demikian disampaikan. Mohon bantuannya untuk proses tindaklanjut perihal tersebut. Terima kasih.</p>	keluhan	twitter CC 172/ Case 40193	17 November 2017	17 November 2017	Berkoordinasi dg unit2 terkait	<p>Menanggapi keluhan customer perihal Kenyamanan Ruang Tunggu Gate 1, telah ditindaklanjuti berkoordinasi dg unit2 terkait sbb:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Perihal suhu panas, tanggapan dari unit Mekanikal. <p>Saat ini sedang dilakukan perbaikan jacketing yg berdampak pada naiknya suhu di ruang tunggu. Pekerjaan ini diperkirakan akan selesai bulan Februari tahun 2018.</p> <p>Mitigasi yg dilakukan dg mengoptimalkan AC standing yg ada.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.Perihal banyak lalat, unit terkait menindaklanjuti dengan melakukan spraying di tempat2 yg merupakan sumber lalat seperti: bak sampah, sudut2 ruangan dll. <p>Demikian yg dapat kami sampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	Close

12	17 November 2017	Marini Amalia M.	<p>Sebagai informasi, berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui email CC 172 terkait ketertiban sopir taksi dalam menawarkan jasanya di Terminal Kedatangan Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama : Marini Amalia M. Case diterima : Email, 17 November 2017 Kejadian: Tanggal : 15 November 2017 Waktu : sekitar pukul 14.30 WITA dan setiap kali ybs tiba di UPG Lokasi : di terminal kedatangan</p> <p>Keluhan : Ybs mengeluhkan ketidaktertiban sopir taksi dalam menawarkan jasanya sehingga membuat pengguna jasa tidak nyaman dan tidak aman karena masih terdapat taksi tidak resmi yang juga menawarkan jasanya. Ybs berharap agar dilakukan penertiban kepada supir taksi sehingga lebih tertib dan tertata seperti Bandara di Jakarta.</p> <p>Perihal laporan tersebut, kami telah menginformasikan langkah-langkah yang dilakukan oleh pihak Manajemen Bandara Sultan Hasanuddin Makassar, sesuai dengan informasi yang Bapak Ketut berikan melalui email pada tanggal 14 November 2017 terhadap case 39545.</p>	keluhan	email CC 172/ Case 40114	17 November 2017	17 November 2017	<p>Sebagai tambahan untuk menanggapi case perihal keluhan ketertiban sopir taksi di UPG.</p> <p>Hari Jumat 17 November 2017, pukul 10.45 wita di Ruangan GM telah dilaksanakan rapat pembahasan untuk mencari solusi agar pelayan para sopir taksi di UPG lebih tertib dan lebih ditingkatkan lagi.</p> <p>Pengawasan oleh petugas keamanan agar lebih ditingkatkan dan dilaksanakan secara konsisten.</p> <p>Unit-unit lain terkait mendukung upaya-upaya yang dilakukan agar kejadian-kejadian tersebut tidak tetulang kembali.</p> <p>Demikian, terima kasih</p>	Close
13	20 November 2017	@klikpakdosen	<p>Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui Twitter CC 172 terkait ketertiban sopir taksi dalam menawarkan jasanya di Terminal Kedatangan Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama akun : @klikpakdosen Case diterima : Twitter, 20 November 2017 Kejadian: Tanggal : 20 November 2017 Waktu : sekitar pukul 02.47 WITA dan setiap kali ybs tiba di UPG Lokasi : di terminal kedatangan</p> <p>Keluhan : Ybs mengeluhkan ketidaktertiban sopir taksi dalam menawarkan jasanya sehingga membuat pengguna jasa tidak nyaman dan tidak aman.</p> <p>Terlampir detail email keluhan dari yang bersangkutan.</p> <p>Semoga dapat menjadi perhatian.</p> <p>Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	keluhan	Twitter CC 172/ Case 40595	20 November 2017			Open

14	17 November 2017	@aang_andi	<p>Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui twitter terkait kesalahan penulisan signboard di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama akun : @aang_andi Case diterima : Twitter @upg_ap1, 17 November 2017 Kejadian: Tanggal : 17 November 2017 Waktu : sekitar pukul 14:21 WITA Lokasi : signboard di belakang patung Hasanuddin menuju ke arah terminal (info dari CS Ibu Tiwi) Keluhan : Ybs menginformasikan adanya kesalahan penulisan signboard pada kata "Kedaraan" yang seharusnya "Kendaraan". Terlampir tweet dari ybs. Demikian informasi yang dapat kami sampaikan. Mohon bantuan untuk proses tindak lanjutnya.</p>	keluhan	Twitter @upg_ap1/ Case 40280	17 November 2017	20 November 2017		<p>Perihal Case 40280 - Keluhan Kesalahan Penulisan Signboard di UPG (SLA 24Jam) sudah ditindaklanjuti oleh unit terkait. Terlampir foto hasil tindak lanjutnya. Terima kasih atas kerjasamanya.</p>	Close
15	20 November 2017	Anisa	<p>Berikut kami sampaikan keluhan melalui telepon CC 172 terkait ketinggalan tas di SCP 2 Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama : Anisa Case diterima : Telepon tanggal 20 November 2017 Detail penerbangan: Maskapai : Citilink No Flight : QG-213 Rute : UPG-CGK Kejadian: Tanggal : 20 November 2017 Waktu : pesawat berangkat pukul 19:45 WITA Lokasi : area pemeriksaan SCP 2 Jenis : 1 (satu) unit tas selempang berwarna hitam, merk Everos, berisikan HP Samsung A5, ATM, KTM a.n Nico W. Pradana dan perlengkapan mandi. Demikian disampaikan. Mohon bantuannya untuk proses tindak lanjut perihal tersebut. Terima kasih</p>	keluhan	telepon CC 172/ Case 40701	20 November 2017	20 November 2017	Berkoordinasi dengan unit Citilink	<p>Perihal : Case 40701 - Keluhan Ketinggalan Tas di SCP 2 UPG (SLA 48 Jam) Telah ditindaklanjuti oleh CSO on duty Pak Marsono, berkoordinasi dg unit Citilink jam 06.45 wita Diperoleh info dari prtugas Citilink yg bernama Bpk. IAN (Hp. 089690993078) Bahwa barang ketinggalan dimaksud sudah dikirim dg pesawat Citilink QG 715 UPG-JKT jam 06.35 Wita. Untuk keterangan lebih lanjut mohon menghubungi pihak Citilink. Demikian, terima kasih atas kerjasamanya.</p>	Close
16	21 November 2017	@isfarendoe	<p>Berikut kami informasikan keluhan dari pelanggan melalui akun Twitter CC172 terkait keberadaan sopir taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut, Nama akun : @isfarendoe Case diterima : Twitter, 22 November 2017 Kejadian : Tanggal : 21 November 2017 Waktu : Sekitar pukul 20.10 WITA Keluhan : Ybs mengeluhkan masih banyak terlihat sopir-sopir taksi yang menawarkan jasanya di area kedatangan sehingga membuat penumpang tidak nyaman. Terlampir capture detail keluhan dari yang bersangkutan. Semoga dapat menjadi perhatian. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	keluhan	Twitter CC172/ Case 40993	21 November 2017	21 November 2017		<p>Re: Case 40993 - Keluhan keberadaan sopir taksi di terminal kedatangan UPG (SLA 1 Jam) Telah ditindaklanjuti dg melakukan langkah-langkah sbb: 1.Penertiban kpd sopir2 taksi resmi yg terlalu agresif menawarkan jasanya. 2.Sweeping terhadap sopir2 taksi tidak resmi dilakukan setelah tolgate keluar. 3.Pemasangan spnduk himbauan kepada calon penumpang agar menggunakan taksi resmi bandara.</p>	Close

17	23 November 2017	Bapak Jerry	<p>Berikut kami informasikan keluhan pelanggan melalui email CC172 terkait kenyamanan ruang tunggu di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut, Nama : Bapak Jerry Case diterima : Email, 23 November 2017 Kejadian : Tanggal : 23 November 2017 Waktu : Sekitar pukul 08.23 WITA Lokasi : Ruang tunggu area Gate 3 Keluhan : Terdapat banyak alat di area tersebut. Terlampir email detail keluhan dari yang bersangkutan. Mohon bantuannya untuk proses tindaklanjut perihal tersebut. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	Keluhan	email CC172/ Case 41061	23 November 2017	23 November 2017	Berkoordinasi dengan pihak General Affair	<p>Case 41061 - Keluhan kenyamanan ruang tunggu di UPG (SLA 1 Jam) Ditindaklanjuti oleh Unit General Affair dg pelaksana teknisnya Unit APS, telah dilaksanakan treatment di area Ruang Tunggu dan sekitarnya jam 09.45 Wita sd selesai. Terlampir foto dokumentasi. Demikian, terima kasih atas kerjasamanya.</p>	Close
18	25 November 2017	@gylpyg	<p>Berikut kami informasikan keluhan dari pelanggan melalui akun Twitter CC172 terkait keberadaan sopir taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut, Nama akun : @gylpyg Case diterima : Twitter, 25 November 2017 Kejadian : Tanggal : 25 November 2017 Waktu : Sekitar pukul 12.18 WITA Keluhan : Ybs mengeluhkan pelayanan sopir-sopir taksi yang membuat penumpang tidak nyaman dalam menawarkan jasanya di area kedatangan. Terlampir capture detail keluhan dari yang bersangkutan. Semoga dapat menjadi perhatian. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	keluhan	Twitter CC172/ Case 41421	25 November 2017	25 November 2017		<p>Case 41421 - Keluhan keberadaan sopir taksi di terminal kedatangan UPG (SLA 1 Jam) Dari manajemen Angkasa Pura I Bandara Sultan Hasanuddin melakukan langkah-langkah sbb: A.Langkah cepat dan jangka pendek serta berkelanjutan, melakukan kegiatan sweeping gabungan Jajaran AVSEC, Terminal Service dan Customer dibackup BKO TNI AU Untuk menertibkan Sopir, Taxi liar yang berada digedung Terminal, untuk didorong keluar areal, yang dpt mengganggu kenyamanan pengguna Jasa, kegiatan berjalan dg aman, lancar dan tertib, dokumentasi terlampir. B.Langkah jangka panjang, melalui rapat gabungan antara Angkasa Pura I, TNI AU dan Operator Taksi Bandara disepakati membuat sistem baru: 1.Sstem antrian urut gabungan dari seluruh operator taksi tujuannya agar tidak ada lagi para sopir berebut penumpang. 2.Mobil taksi stand by di pick up zone (basement) 10 unit tujuannya agar penumpang yg sudah pesan taksi segera naik ke mobil taksi pesanannya. 3.Pengaturan antrian Dilakukan mulai saat masuk area pengendalian yg akan diatur oleh pihak Angkasa Pura I (Unit Operasi Landside dan Terminal) dibantu 1 orang petugas operator taksi. 4.Melakukan perubahan pada sistem ICT 5.Pengawasan melekat dilakukan oleh Unit Keamanan gabungan Avswc dan BKO TNI AU. 6.Sistem ini direncanakan dimulai awal Desember. 7.Mengubah SOP</p>	Close

19	25 November 2017	Bapak Rizki Bahar	<p>Berikut kami sampaikan keluhan melalui telepon CC 172 terkait ketinggalan tas kresek kain di dalam kabin pesawat Lion Air di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama : Bapak Rizki Bahari Case diterima : Telepon, 25 November 2017 Detail penerbangan : Maskapai : Lion Air No. flight : JT-679 Rute : BPN-UPG Kejadian : Tanggal : 25 November 2017 Waktu : Sekitar pukul 01.30 WITA Lokasi : dibawah kursi nomor seat 4 AB Jenis : 1 buah tas kain warna cream dengan tulisan "Game Station"" di bagian depan. Didalam tas berisi sepatu anak bayi berwarna merah kuning, humidi flier merek kriss, nebulaizer merek omron dan baju bayi berwarna biru. Terlampir foto dari tas kresek kain tersebut. Demikian disampaikan. Mohon bantuannya untuk proses tindak lanjut perihal tersebut. Terima kasih.</p>	keluhan	telepon CC 172/ Case 41472	25 November 2017	25 November 2017	Berkoordinasi dengan Pihak Lost & Found Lion Air	<p>Case 41472 - ketinggalan tas kresek kain di dalam kabin pesawat Lion Air UPG (SLA 48 Jam) Telah ditindaklanjuti oleh CSO On Duty Mbak Warnidah Achmad, melakukan pengecekan di Lost & Found Lion Air. Barang dimaksud ditemukan dan Saat ini barangnya ada di Lost & Found Lion Air lokasi area Ruang Kedatangan Domestik. Demikian, terima kasih atas kerjasamanya.</p>	Close
20	24 November 2017	Stefanus	<p>Berikut kami sampaikan laporan melalui telepon CC 172 terkait ketinggalan karcis masuk mobil di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama : Bpk Stefanus Case diterima : Telepon tanggal 25 November 2017 Kejadian : Tanggal : 24 November 2017 sekitar jam 08.30 WITA Lokasi: Lokasi Parkir mobil A4 Nopol : DD 1258 TU (Avanza Hitam) Jenis : 1 (satu) lembar karcis tertinggal di dalam mobil ybs. Ybs menginginkan agar mobilnya diberi pengamanan agar tidak ada yang memecah kaca mobil dan mengambil karcis sehingga mobil tersebut bisa keluar dari area bandara. Pihak CC 172 sudah mengedukasi bahwa karcis masuk parkir adalah tanggung jawab pemilik. Namun yang bersangkutan menginginkan agar mobilnya diberi pengamanan. Rencana ybs kembali ke Bandara Sultan Hasanuddin Makassar pada tgl 26/12/2016. Demikian disampaikan. Mohon bantuannya untuk proses tindak lanjut perihal tersebut. Terima kasih.</p>	keluhan	telepon CC 172/ Case 41344	25 November 2017	26 November 2017		<p>Re: Case 41344 - Laporan tertinggal karcis R4 di dalam mobil (SLA 6 Jam) Sudah ditindaklanjuti berkoordinasi dg unit terkait penanggungjawab parkir yaitu APS. Saat ini mobil dimaksud masih ada di Parkiran dalam kondisi aman. Foto terlampir.</p>	Close

21	27 Desember 2017		<p>Berikut kami informasikan permintaan dari pelanggan melalui email CC172 terkait permohonan kerjasama jasa layanan wrapping bagasi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Terlampir detail email permohonan kerjasama dari yang bersangkutan.</p> <p>Mohon bantuannya untuk informasi terkait permintaan tersebut.</p> <p>Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	keluhan	email CC172/ Case 41931	27 Desember 2017	27 Desember 2017		<p>Case 41931 - Permohonan kerjasama untuk jasa layanan wrapping di UPG (SLA 1 Jam)</p> <p>Silakan kirimkan permohonan ditujukan kepada. General Manager PT Angkasa Pura I Bandara Internasional Sultan Hasanuddin.</p> <p>Atau menghubungi bagian Property & Advertising Section Head</p> <p>Bpk. Wayan Wijana</p> <p>Hp. 082124783783</p>	Close
22	27 November 2017	@rdhowdt	<p>Berikut kami sampaikan keluhan pelanggan melalui twitter @AP_AIRPORTS terkait kehilangan KTP di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya adalah sebagai berikut:</p> <p>Nama akun : @rdhowdt</p> <p>Case diterima : Twitter, 27 November 2017</p> <p>Detail Penerbangan:</p> <p>Maskapai : Garuda Indonesia</p> <p>No. Flight : GA694</p> <p>Rute : UPG-JOG</p> <p>Detail Kejadian:</p> <p>Tanggal : 27 November 2017</p> <p>Waktu : sekitar pukul 06.00 WITA</p> <p>Lokasi : Area check in - Gate 2</p> <p>Keluhan : Ybs melaporkan bahwa kehilangan barang</p> <p>Jenis : 1 (satu) buah KTP a.n Ridho Eko Widiyanto</p> <p>Terlampir print screen dari tweet ybs.</p> <p>Selanjutnya, mohon bantuan untuk proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh pelanggan.</p> <p>Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	keluhan	twitter @AP_AIRPO RTS/ Case 41934	27 November 2017	27 November 2017	Berkoordinasi dengan pihak Avsec	<p>Case 41934 - Keluhan Kehilangan KTP UPG (SLA 48 JAM)</p> <p>Ditindaklanjuti oleh Petugas CSO on duty Sdri. Puput.</p> <p>KTP ditemukan di area SCP-2</p> <p>Saat ini KTP disimpan di konter Customer Service area Lobby Keberangkatan.</p>	Close

23	29 November 2017	@hamkadir	<p>Berikut kami informasikan keluhan pelanggan melalui akun Twitter CC172 terkait ketertiban perokok di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut, Nama akun : @hamkadir Case diterima : Twitter, 30 November 2017 Kejadian : Tanggal : 29 November 2017 Waktu : Sekitar pukul 23.59 WITA. Keluhan : Ybs mengeluhkan masih terdapat perokok yang merokok disembarang tempat. Terlampir capture detail keluhan dari yang bersangkutan. Semoga dapat menjadi perhatian. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	Keluhan	Twitter CC172/ Case 42989	30 November 2017	30 November 2017		<p>Perihal: Case 42989 - Keluhan ketertiban perokok di UPG (SLA 1 Jam) Jika dilihat foto yg dilampirkan, kejadian ini ada di area Lobby. Menanggapi hal tersebut, Manajemen PT Angkasa Pura I Bandara Sultan Hasanuddin telah melakukan langkah2 sbb: 1.Melakukan operasi bersih secara rutin setiap 2 jam, mulai jam 06.00 sd 23.00 wita, tujuannya menertibkan para perokok yg merokok di sembarang tempat. 2.Menyiarkan melalui pengeras suara berupa himbauan/larangan merokok dan membuang sampah di sembarang tempat karena sudah disediakan area khusus untuk merokok serta tempat sampah. 3.Memasang spanduk2 dan stiker himbauan/larangan merokok di area Lobby. Namun demikian perlu dukungan dan kesadaran dari masyarakat untuk bersama-sama menjaga kebersihan dan ketertiban Bandara ini. Demikian yg dapat kami sampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih</p>	Close
24	30 November 2017	Andi Purwanto	<p>Berikut kami informasikan keluhan pelanggan melalui email CC172 terkait ketinggalan barang di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut, Nama : Andi Purwanto Case diterima : Email, 30 November 2017 Kejadian : Tanggal : 30 November 2017 Waktu : Sekitar pukul 01.00 WITA Lokasi : Toilet pria dekat tenant "Bangi Kopi" Jenis : 1 buah dompet kulit berwarna coklat berisi kartu anggota kepolisian a.n. Bripda Andi Purwanto. Terlampir detail email keluhan dari yang bersangkutan. Mohon bantuannya untuk proses tindaklanjut perihal tersebut. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	keluhan	email CC172/ Case 42949	30 November 2017	30 November 2017	Berkoordinasi dengan petugas Cleening	1 buah dompet tersebut saat ini berada dikonter Customer Service	Close

25	30 November 2017	Bapak Andy Tjong	<p>Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui email cc172@ap1.co.id terkait pelayanan petugas counter check in Garuda Indonesia di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya adalah sebagai berikut: Nama : Bapak Andy Tjong Email : andy.putra1992@gmail.com Case diterima : Email tanggal 30 November 2017 sekitar pukul 13.00 WIB Detail Kejadian: Tanggal : 30 November 2017 Waktu : sekitar pukul 14.00 WITA Lokasi : Gate 5 Keluhan : Ybs mengeluhkan sikap staff check in (petugas pria) Garuda Indonesia, kejadian sekitar jam 2 siang di gate 5. Ybs merasa staff tersebut tidak sopan dalam menjawab pertanyaan pelanggan. 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/ Case 43077	30 November 2017	30 November 2017	Berkoordinasi dengan pihak Garuda	<p>Perihal Re: Case 43077 - Keluhan Staff Garuda Sultan Hasanuddin (SLA 1 Jam)</p> <p>Sudah dikoordinasikan dg Management Garuda, namun krn identitas petugas tidak diketahui investigasi tdk bisa dilakukan. Keluhan ini sebagai masukan dan akan dilakukan upaya-upaya peningkatan pelayanan kepada customer. Demikian, terima kasih</p>	Close
26	25 November 2017	Ahmad Luthfi	<p>Berikut kami sampaikan keluhan pelanggan melalui telepon CC172 terkait ketinggalan KTP di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya adalah sebagai berikut: Nama : Ahmad Luthfi Case diterima : Telepon, 30 November 2017 Detail Penerbangan: Maskapai : Garuda Indonesia No. Flight : GA 619 Rute : SOQ- UPG - CGK Detail Kejadian: Tanggal : 25 November 2017 Waktu : sekitar pukul 15.00 WITA Lokasi : Gate 5 Ruang tunggu bandara UPG Keluhan : Ybs melaporkan bahwa ketinggalan KTP a.n Ahmad Luthfi . Alamat KTP :jl Taman Marga Satwa Jakarta Selatan Rt 04 Rw 11 Terlampir print screen dari KTP ybs. Selanjutnya, mohon bantuan untuk proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh pelanggan. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	keluhan	telepon CC172/ Case 43131	30 November 2017	30 November 2017	Berkoordinasi dengan Pihak Avsec dan Maskapai	Barang tidak ditemukan	Close

Mengetahui:
AIRPORT OPERATION & SERVICES
DEPARTEMENT HEAD


TRUBUS SUHARSONO

Makassar , Desember 2017
CUSTOMER SERVICE & HOSPITALITY SECTION
HEAD


I KETUT SARJANA