

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 Januari 2018	Indra Koheru	<p>Sebagai informasi, berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui LAPOR terkait sistem antrean taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut:            Nama akun : Indra Koheru            Case diterima : 01 Januari 2018            Kejadian :            Tanggal : 1 Januari 2018            Keluhan : Ybs mengeluhkan sistem antrean taksi yang menurutnya membuat penumpang tidak bebas dalam memilih jenis taksi yang diinginkan.            Terlampir detail laporan dari yang bersangkutan.            Semoga perihal ini bisa menjadi perhatian.            Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	Keluhan	LAPOR/ Case 46553	01 Januari 2018	01 Januari 2018		Menindaklanjuti laporan yang disampaikan pelanggan, telah disampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut dan telah disampaikan tujuan diterapkannya sistem antrean satu jalur angkutan resmi serta perihal tersebut akan terus dievaluasi oleh Management guna peningkatan pelayanan.	Close
2	01 Januari 2018	Klemens Tuter	<p>Sebagai informasi, berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui email CC 172 terkait sistem antrian taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut:            Nama akun : Klemens Tuter            Case diterima : Email, 01 Januari 2018            Keluhan : Ybs mengeluhkan sistem antrian taksi yang menurutnya membuat penumpang tidak bebas dalam memilih taksi dan tidak bisa menggunakan argo.            Terlampir detail email laporan dari yang bersangkutan.            Semoga perihal ini bisa menjadi perhatian.            Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	Keluhan	email CC 172/ Case 46589	01 Januari 2018	01 Januari 2018		Menindaklanjuti laporan yang disampaikan pelanggan, telah disampaikan tujuan diterapkannya sistem antrian satu jalur angkutan resmi serta perihal tersebut akan terus dievaluasi oleh Management guna peningkatan pelayanan.	Close

3	02 Januari 2018	Helmi Rahmadi	<p>Sebagai informasi, berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui email cc172@ap1.co.id terkait sistem jalur antrean taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Adapun detail datanya adalah sebagai berikut:</p> <p>Nama : Bapak Helmi Rahmadi  Email : helmirahmadi1@gmail.com  Case diterima : Twitter, 02 Januari 2018 sekitar pukul 02.32 WIB  Laporan : Ybs mengeluhkan penerapan tarif zona yang berlaku pada sistem jalur antrean taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar</p>	Keluhan	email cc172@ap1.co.id/ Case 46599	02 Januari 2018	02 Januari 2018	Menindaklanjuti laporan yang disampaikan oleh pelanggan tersebut, telah disampaikan bahwa sistem jalur antrean taksi telah ditetapkan per tanggal 07 Desember 2017 guna menertibkan para sopir taksi yang menawarkan jasanya ke penumpang. Perihal penyesuaian tarif yang berlaku telah sesuai dengan mekanisme yang berlaku. Telah disampaikan juga bahwa perihal ini juga akan terus dievaluasi oleh Management.	Close
4	01 Januari 2018	@helmi_rahmadi	<p>Sebagai informasi, berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui twitter @angkasapura172 terkait sistem jalur antrean taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Adapun detail datanya adalah sebagai berikut:</p> <p>Nama akun : @helmi_rahmadi  Case diterima : Twitter, 01 Januari 2018 sekitar pukul 02.41 WIB  Laporan : Ybs mengeluhkan penerapan tarif zona yang berlaku pada sistem jalur antrean taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar</p>	Keluhan	twitter @angkasapura172/ Case 46605	01 Januari 2018	01 Januari 2018	Menindaklanjuti laporan yang disampaikan oleh pelanggan tersebut, telah disampaikan bahwa sistem jalur antrean taksi telah ditetapkan per tanggal 07 Desember 2017 guna menertibkan para sopir taksi yang menawarkan jasanya ke penumpang. Perihal penyesuaian tarif yang berlaku telah sesuai dengan mekanisme yang berlaku. Telah disampaikan juga bahwa perihal ini juga akan terus dievaluasi oleh Management.	Close
5	03 Januari 2018	@klikpakdosen	<p>Berikut kami sampaikan apresiasi dari pelanggan melalui Twitter CC 172 terkait sistem taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Adapun detail datanya sebagai berikut:</p> <p>Nama : @klikpakdosen  Case diterima : 03 Januari 2018 pukul 17:17 WIB  Detail : Ybs menyampaikan apresiasi atas sistem antrian taksi di area kedatangan sehingga suasana lebih nyaman dan tertib.  Terlampir detail tweet apresiasi dari yang bersangkutan. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.</p>	Apresiasi	Twitter CC 172/ Case 46776	03 Januari 2018			Close

6	06 Januari 2018	Ardhyanto Trisetiawan	<p>Sebagai informasi, berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui email cc172@ap1.co.id terkait sistem jalur antrean taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Adapun detail datanya adalah sebagai berikut:</p> <p>Nama : Bapak Ardhyanto Trisetiawan Email : Case diterima : Email, 06 Januari 2018 sekitar pukul 00.27 WIB</p> <p>Laporan : Ybs mengeluhkan penerapan tarif zona yang berlaku pada sistem jalur antrean taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar</p>	Keluhan	email cc172@ap1.co.id/ Case 47034	06 Januari 2018	06 Januari 2018	<p>Re: Case 47034 - Keluhan Penerapan Tarif Zona pada Sistem Jalur Antrean Taksi UPG</p> <p>Dapat ditanggapi sbb:</p> <p>1.Penerapan sistem ini bertujuan untuk peningkatan pelayanan kpd para pengguna jasa bandar khususnya penumpang tiba. Dan terbukti saat ini kondisi di area penjemputan lebih baik, kenyamanan dan keamanan lebih meningkat jika dibandingkan dengam sebelumnya.</p> <p>2.Untuk mencari solusi terbaik dan mengakomodasi keinginan Customer, kami telah melaksanakan sosialisasi dan Forum Group Discussion tentang Pelayanan Angkutan Darat di Bandara Sultan Hasanuddin pada tanggal 14 Januari 2017.</p> <p>3.Semua saran dan masukan dari Customer akan dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan dan peninglatan pelayanan di Bandara Kami.</p> <p>Demikian, mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami dan terima kasih atas kerjasamanya.</p>	Close
7	06 Januari 2018	Muhammad Yusuf	<p>Berikut kami sampaikan laporan dari pelanggan melalui telepon Contact Center 172 terkait pelayanan petugas taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Adapun detail datanya adalah sebagai berikut:</p> <p>Nama : Bapak Muhammad Yusuf Email : yusuf.muh7377@yahoo.com Case diterima : Telepon, 06 Januari 2018 sekitar pukul 20.00 WIB</p> <p>Detail Kejadian: Tanggal : 06 Januari 2018 Waktu : sekitar pukul 19.00 WITA</p> <p>Keluhan : Ybs melaporkan ketidaknyamanan yang dialami dari awal penjemputan sampai tempat tujuan. Sopir taksi dengan nomor taksi 093 dan Nomor Polisi Kendaraan DD 1573 DE kurang ramah dan selalu mengeluh / mengomel kepada pelanggan.</p> <p>Contact Center Officer telah melakukan probing terkait nama taksi yang digunakan, namun ybs tidak mengetahuinya.</p> <p>Berikut terlampir detail email dari ybs dan foto sopir taksi tersebut sebagai data dukung.</p> <p>Selanjutnya, mohon bantuan Bapak untuk proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh pelanggan tersebut.</p>	Keluhan	telepon Contact Center 172/ Case 47127	06 Januari 2018	06 Januari 2018	<p>Re: Case 47127 - Keluhan Pelayanan Petugas Taksi UPG</p> <p>Sudah ditindaklanjuti, berkoordinasi dg unit yaitu Operator taksi yg dikeluhkan oleh penumpang. Pimpinan operator taksi akan memberi sanksi kepada oknum sopir tersebut.</p> <p>Terlampir sreenshot tanggapan dari pimpinan Operator Taksi Kopsidara.</p>	Close

8	13 Januari 2018	Adi Irawan	<p>Sebagai informasi, berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui email CC172 terkait sistem antrean taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut:  Nama : Adi Irawan  Case diterima : 13 Januari 2018  Kejadian :  Tanggal : 13 Januari 2018  Keluhan : Ybs mengeluhkan sistem antrean taksi yang menurutnya tidak teratur.</p> <p>Menindaklanjuti laporan yang disampaikan pelanggan, telah disampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut dan telah disampaikan tujuan diterapkannya sistem antrean satu jalur angkutan resmi serta perihal tersebut akan terus dievaluasi oleh Management guna peningkatan pelayanan.</p> <p>Terlampir email detail keluhan dari yang bersangkutan. Semoga perihal ini bisa menjadi perhatian.</p>	Keluhan	email CC172/ Case 47799	13 Januari 2018	13 Januari 2018	Menindaklanjuti laporan yang disampaikan pelanggan, telah disampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan tersebut dan telah disampaikan tujuan diterapkannya sistem antrean satu jalur angkutan resmi serta perihal tersebut akan terus dievaluasi oleh Management guna peningkatan pelayanan.	Close
9	11 Januari 2018	Suwandi	<p>Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui telepon CC172 terkait tarif taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut:  Nama : Suwandi  Case diterima : 13 Januari 2018  Kejadian :  Tanggal : 11 Januari 2018  Waktu : Sekitar pukul 22.30 WITA  Nama taksi : Bosowa  Nomor lambung : 189  Rute : Bandara - Jalan Onta Baru (Mamajang)</p> <p>Keluhan : Ybs mengeluhkan tarif taksi yang dikenakan melebihi dari tarif yang tertera pada argometer. Pada argometer tertera harga Rp.112.000,- namun ybs diharuskan membayar Rp.150.000,-. Pengemudi menyampaikan bahwa hal tersebut telah menjadi ketentuan yang berlaku.</p> <p>Mohon bantuannya untuk proses tindaklanjut perihal tersebut.</p> <p>Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	Keluhan	telepon CC172/ Case 47811	13 Januari 2018	13 Januari 2018	<p>Re: Case 47811 - Keluhan taif taksi bosowa di UPG</p> <p>Disampaikan bahwa semua operator taksi si Bandara Sultan Hasanuddin saat ini menggunakan sistem tarif zona.</p> <p>Jadi tidak ada dg sistem argo.</p> <p>Kami akan konfirmasi lagi ke operator taksi Bosowa.</p> <p>Demikian, terima kasih.</p>	Close

10	14 Januari 2018	@fannyikhsan	Berikut kami sampaikan saran dari pelanggan melalui twitter @AP_AIRPORTS terkait kenyamanan drop zone di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Adapun detail datanya adalah sebagai berikut: Nama akun : @fannyikhsan Case diterima : Twitter, 14 Januari 2018 sekitar pukul 12.01 WIB Detail Kejadian: Lokasi : Drop Zone Laporan : Ybs melaporkan terdapat mobil yang berhenti di area drop zone lebih dari 10 menit Saran : Ybs menyarankan agar dilakukan penertiban untuk mobil yang berhenti lebih dari 10 menit di area tersebut guna kenyamanan dan mengurangi kemacetan Terlampir print screen dari tweet ybs. Semoga perihal ini bisa menjadi perhatian. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.	Saran	twitter @AP_AIRPORTS/ Case 47869	14 Januari 2018	14 Januari 2018	Re: Case 47869 - Saran Kenyamanan Drop Zone UPG  Sudah dirindangkan dg menempatkan perugas pengatur lalu lintas dari APS maupun Avsec yg dibackup juga oleh TNI. Selain itu juga sudah dilakukan himbauan melalui pengumuman (announcement) agar tidak parkir di area dropzone. Namun ini perlu dukungan dan kesadaran dari para pengguna jasa bandara. Kami terus melakukan pengawasan agar kenyamanan tetap terjamin. Demikian, terima kasih.  Salam	Close
11	21 Januari 2018	Ibu Ike	Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui telepon Contact Center 172 terkait sistem antrean taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Adapun detail datanya adalah sebagai berikut: Nama : Ibu Ike Case diterima : Telepon, 21 Januari 2018 sekitar pukul 19.12 WIB Keluhan : Ybs mengeluhkan sistem antrean taksi di bandara. Saat ini penumpang tidak mendapatkan nomor antrean untuk memesan taksi, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dan penumpang menjadi tidak teratur Selanjutnya, mohon bantuan untuk proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh pelanggan tersebut.	Keluhan	telepon Contact Center 172/ Case 48560	21 Januari 2018	21 Januari 2018	Re: Case 48560 - Keluhan Sistem Antrean Taksi di UPG. Saat ini sistem antrian masih diterapkan, jika tidak mendapatkan nomor antrian disebabkan krn nomor antrian habis. Kedepan pelayanan akan lebih ditingkatkan. Terima kasih atas informasinya	Close
12	24 Januari 2018	@paappiiii	Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui twitter CC172 terkait tarif taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama : @paappiiii Case diterima : 24 Januari 2018 Kejadian : Tanggal : 24 Januari 2018 Waktu : Sekitar pukul 10.30 WITA Nama taksi : Bosowa Nomor lambung : 869 Rute : Bandara - Tamalate Keluhan : Ybs mengeluhkan tidak ada informasi tarif taksi yg jelas di bandara dan tidak mendapatkan nmr antrian saat mengantri taksi di Bandara. Ybs menginfokan tarif yang dikenakan dr Bandara - Tamalate adalah Rp 170 Rb . Mohon bantuannya untuk proses tindaklanjut perihal tersebut.	Keluhan	twitter CC172/ Case 48886	24 Januari 2018	24 Januari 2018	hasil koordinasi kami dgn Airport Opration land side & terminal section head (bpak wahyu Riyanto) sbgai berikut : Untk saat ini tarif rent car bandara menggunakan tarif zona sesuai peraturan surat keputusan gubernur 27 tahun 2016 yg tercantum di banner yang dipasang di area basement, tarip tersebut akan dikaji oleh dinas perhubungan saat ini masih dalam pembahasan dengan instansi terkait.	Close

Mengetahui:  
AIRPORT OPERATION & SERVICES DEPARTEMENT  
HEAD



TRUBUS SUHARSONO

Makassar, Februari 2018  
CUSTOMER SERVICE & HOSPITALITY  
SECTION HEAD



I KETUT SARJANA