

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	06 Februari 2018	@DwiWahyuniAyu	<p>Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui twitter CC 172 terkait kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama akun : @DwiWahyuniAyu Case diterima : Twitter, 06 Februari 2018 Kejadian: Tanggal : 06 Februari 2018 Waktu : sekitar pukul 05.33 WITA Lokasi : di area ruang tunggu gate 6 Keluhan : Ybs mengeluhkan lantai karpet di area ruang tunggu tersebut kotor dan banyak penumpang yang tidur di kursi.</p> <p>Terlampir tweet keluhan dari yang bersangkutan. Selanjutnya, mohon bantuan untuk proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh pelanggan tersebut. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	Keluhan	twitter CC 172/ Case 50084	06 Februari 2018	06 Februari 2018		<p>Re: Case 50084 - Keluhan Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Tunggu Gate 6 UPG Sudah ditindaklanjuti teman2 APS dan telah diingatkan agar kejadian serupa tidak terulang kembali. Terima kasih</p>	Close
2	08 Februari 2018	Jinchuriki Sasuke	<p>Berikut kami sampaikan saran dari pelanggan melalui email CC 172 terkait ketersediaan taksi online di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya adalah sebagai berikut: Nama : Bapak/ Ibu Jinchuriki Sasuke Case diterima : Email, 08 Februari 2018 Saran : Ybs menyarankan agar taksi online bisa masuk dalam Bandara demi kenyamanan penumpang. Telah disampaikan bahwa untuk saat ini moda yang tersedia adalah bus Damri dan Taksi resmi Bandara. Terlampirdetail email dari ybs. Semoga perihal ini bisa menjadi perhatian. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	saran	email CC 172/ Case 50342	08 Februari 2018	08 Februari 2018		<p>Case 50342 - Saran Taksi Online di UPG</p> <p>Dapat kami tanggapi sbb: 1.Larangan beroperasinya taksi tidak berijin di bandara SHIAM sebagai tindak lanjut dari Surat Edaran Kementerian Perhubungan No. HK.209/I/16PHB.2014, tanggal 31 Desember 2014 tentang Peningkatan Pelayanan Publik di Bandar Udara Seluruh Indonesia. Pada point 2.c disebutkan: Melarang penggunaan taksi yang tidak terdaftar (taksi gelap) untuk beroperasi di Bandar Udara.</p> <p>2.Perihal saran agar taksi online bisa masuk dan menaikkan penumpang di bandara dapat kami tampung.</p>	Close

3	09 Desember 2018	Bapak Fafa	<p>Sebagai informasi, berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui telepon Contact Center 172 terkait sistem jalur antrean taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya adalah sebagai berikut: Nama : Bapak Fafa Case diterima : Telepon, 09 Desember 2018 sekitar pukul 12.44 WIB Keluhan : Ybs mengeluhkan sistem jalur antrean taksi yang berlaku saat ini, karena penumpang harus menunggu lama apabila menginginkan taksi yang diinginkan</p>	Keluhan	telepon Contact Center 172/ Case 50415	09 Desember 2018	09 Desember 2018		Menindaklanjuti laporan yang disampaikan oleh pelanggan tersebut, telah disampaikan bahwa kebijakan sistem jalur antrean taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar telah ditetapkan guna menertibkan para sopir taksi dalam menawarkan jasanya. Namun, sistem tersebut akan terus dievaluasi oleh Management.	Close
4	11 Februari 2018	@klikpakdosen	<p>Berikut kami sampaikan saran dari pelanggan melalui Twitter CC 172 terkait tera ulang argo taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya adalah sebagai berikut: Nama Akun: @klikpakdosen Case diterima : Twitter, 11 Februari 2018 Saran : Ybs menyarankan agar dilakukan tera ulang pada semua argo taksi bandara utk menghindari tarif yg tidak sesuai (argo kuda). CCO sudah menginformasikan kepada ybs bhwa tarif taksi yang berlaku di Bandara Hasanuddin Makassar adalah tarif zona dan saat CCO probing untuk detail kejadian dan nomer lambung taksi yg dimaksud ybs tdk menginformasikan. Terlampir detail twett dari ybs. Semoga perihal ini bisa menjadi perhatian. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	Saran	Twitter CC 172/ Case 50611	11 Februari 2018	11 Februari 2018		<p>Re: Case 50611 - Saran Tera Ulang Argo Taksi UPG</p> <p>Disampaikan bahwa saat ini untuk tarif taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar hanya berlaku dg tarif zona. Sementara tidak ada taksi yg memberlakukan tarif argo. Demikian, Terima kasih.</p>	Close
5	14 Februari 2018	@fannyikhsan	<p>Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui twitter CC 172 terkait genangan air di terminal kedatangan Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama akun : @fannyikhsan Case diterima : Twitter, 14 Februari 2018 Kejadian: Tanggal : 14 Februari 2018 Waktu : sekitar pukul 11.40 WITA Lokasi : di sekitar jalur difabel, di depan kedatangan Detail laporan : Ybs menyampaikan terdapat genangan air di area tersebut sehingga menurut ybs sedikit licin. Terlampir tweet dari ybs. Selanjutnya, mohon bantuannya untuk proses tindaklanjut perihal tersebut. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	keluhan	twitter CC 172			Berkoordinasi dengan pihak Cleaning Service untuk ditindaklanjuti	telah dilakukan pembersihan oleh pihak cleaing service	Close

6	15 Februari 2018	Gatot	<p>Berikut kami sampaikan saran dari pelanggan melalui telepon CC 172 terkait volume announcement di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama : Gatot Case diterima : Telepon, 15 Februari 2018 Kejadian: Tanggal : 15 Februari 2018 Waktu : sekitar pukul 18.00 WITA Lokasi : area gate 6 Saran : Ybs memberikan saran agar volume announcement di area tersebut lebih dikeraskan karena banyaknya penumpang membuat suara tidak terdengar jelas. Semoga perihal ini bisa menjadi perhatian. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	Saran	telepon CC 172/ Case 51066	15 Februari 2018	15 Februari 2018	<p>Re: Case 51066 - Saran Volume Announcement di UPG</p> <p>Sudah dikoordinasikan dg teman2 ICT dan sudah ditindaklanjuti. Demikian, terima kasih.</p>	Close
7	16 Februari 2018	Bapak Alwi	<p>Berikut kami informasikan keluhan dari pelanggan melalui telepon CC172 terkait tarif taksi zona di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut : Nama : Bapak Alwi Case diterima : Telepon, 16 Februari 2018 Kejadian : Tanggal : 16 Februari 2018 Waktu : Sekitar pukul 08.00 WITA Keluhan : - Ybs mengeluhkan ketidaksesuaian tarif yang ditawarkan oleh pihak pengendara taksi. - Tidak ada petugas bandara yang mengatur/mengawal pemberlakuan tarif taksi yang berlaku. Kronologis : - Taksi Kopsidara Nopol 1558 DF, menawarkan harga untuk zona 3 sebesar Rp.200.000,- diluar biaya masuk Tol. Kemudian ybs tidak berkenan, sehingga mengantri kembali untuk mendapatkan taksi lain. - Taksi Bosowa Nopol 1516 OY, menawarkan harga yang sama dengan taksi pertama untuk zona 3 sebesar Rp.200.000,- diluar biaya masuk Tol. Kemudian ybs tidak berkenan kembali dan mengantri untuk mendapatkan taksi lain. - Taksi Kopsidara (tanpa Nopol), menawarkan harga untuk zona 3 sebesar Rp.150.000,- diluar biaya masuk Tol. Semoga perihal ini dapat menjadi perhatian. Demikian disampaikan. Atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	Keluhan	telepon CC172/ Case 51159	16 Februari 2018	16 Februari 2018	<p>Case 51159 - Keluhan ketidaksesuaian tarif taksi di UPG</p> <p>Sebagai tindak lanjut thd beberapa keluhan yg hampir sama, kami telah berkoordinasi dg unit-unit terkait. Sanksi tegas diberikan kpd para sopir nakal yg sering memperlmainkan tarif. Artinya harga yg diberikan ke penumpang tdk sesuai dg tarif yg telah ditentukan.</p> <p>Berikut kutipan tindakan yang telah dilakukan, yaitu: ----- #Operator Taksi Kopsidara (Abdullah Wello) "DD 1558DF Betul.penumpang tujuanketanjung bunga pd saat penumpang naik ke mobil tsb terjadi penawaran tarif.pengemudi minta rp200 rb sehingga penumpang tsb trun dan diambil antrian.dibelakangx yg semestinyaxn kendaraan tsb tidak boleh mengambil penumpang.harus kembali kepengendapan itu udah jadi sangsi pd pengemudi yg menolak penumpangm.utkx itu karna ini udah. Menjadi aduanx penumpang,maka kami mengambil tindakan tegas ke pengemudi.kami yg melanggar ketentuan nya.dan pengemudi tsb lasung kami setenby kan".</p>	Close

8									<p>#Operator Taksi Herson</p> <p>Minggu, 18 februari 2018</p> <p>Salah seorang sopir melakukan pelanggaran berupa memberikan tarif zona III sebesar Rp. 200.000</p> <p>Pukul 20.48 wita info dari petugas penertiban basement an. Kamaruddin terkait adanya aduan penumpang yang akan naik taksi dengan tujuan aston di berikan tarif zona III sebesar Rp. 200.000 oleh salah seorang sopir, lanjut sdr. Kamaruddin menanyakan kepada penumpang tersebut dari operator apa yang memberikan tarif yang tidak sesuai, dari keterangan penumpang di dapati sopir tersebut an. Tiar dari operator taksi Herson, kemudian sdr. Kamaruddin menyuruh sopir tersebut agar tidak muat penumpang dan kembali ke pengendapan serta mengarahkan ke operator taksi berikutnya (taksi bosowa) untuk mengangkut penumpang tersebut tujuan aston menggunakan zona III tarif Rp. 150.000</p> <p>Pukul 20.51 wita sdr. Rendy merapat ke basement untuk memanggil kordinator/pengawas dari sopir Herson an. Sabri indra lanjut di bawa ke posko untuk di mintai keterangan Dilakukan introgasi oleh pts TL an. Abdul rochim dari hasil introgasi ybs mengakui kejadian tersebut, dan akan menindak anggotanya yang memberikan tarif di atas kesepakatan, di buatkan surat pernyataan agar tidak terulang kejadian tersebut</p>	
9	14 Februari 2018	Bapak Alfian	<p>Berikut kami informasikan keluhan dari pelanggan melalui telepon CC 172 terkait ketidaksesuaian tarif taksi zona di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut :</p> <p>Nama : Bapak Alfian</p> <p>Case diterima : Telepon, 17 Februari 2018</p> <p>Kejadian :</p> <p>Tanggal : 14 Februari 2018</p> <p>Waktu : Sekitar pukul 21.00 WITA</p> <p>Nama petugas : Ybs tidak mengetahui</p> <p>Kronologis :</p> <p>Ybs pada saat itu akan menggunakan Taksi Bosowa (Nopol tidak mengetahui) dengan tujuan ke zona 1. Oleh petugas yang berjaga di konter taksi (informasi dari ybs petugas menggunakan seragam putih bertuliskan Angkasa Pura 1), area tujuan ybs yaitu Kecamatan Tamalanrea Kecamatan Biringkanaya dan Kota Maros masuk ke dalam zona 2 dan yang tertera pada banner adalah salah, sehingga ybs diminta untuk membayar Rp. 130.000 melebihi tarif yang seharusnya yaitu Rp. 115.000. Informasi dari petugas bahwa tarif Rp. 130.000 sudah termasuk dengan pajak.</p> <p>Keluhan : Ybs mengeluhkan ketidaksesuaian tarif yang ditagihkan oleh petugas counter taksi dengan banner tarif taksi yang terpasang</p> <p>Selanjutnya, mohon bantuannya untuk proses tindaklanjut perihal tersebut.</p> <p>Demikian disampaikan. Atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	Keluhan	telepon CC 172/ Case 51272	14 Februari 2018	14 Februari 2018	Berkoordinasi dengan Unit terkait (Sales Department Head, Security Department Head, Airport Operation landside & Terminal Section)	Nota Dinas nomor:UPG.OB.098/OB.01/2018-B	Close

10	16 Februari 2018	Ibu Nia Mursid	<p>Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui email cc172@ap1.co.id terkait pelayanan taksi dan AVSEC di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya adalah sebagai berikut: Nama : Ibu Nia Mursid Email : nia.mursid@gmail.com Case diterima : Email, 17 Februari 2018 Detail Kejadian: Tanggal : 16 Februari 2018 Waktu : sekitar pukul 24.00 WITA Laporan : Ybs melaporkan tarif taksi di bandara yang tidak sesuai dengan informasi harga yang tertera di banner. Menurut ybs, lokasi tujuannya termasuk dalam kategori zona 3 dengan tarif Rp. 135.000, namun pengemudi atau sopir taksi tersebut menginformasikan bahwa tarif yang dikenakan adalah Rp. 170.000, karena tarif yang tertera di banner informasi tersebut adalah tarif lama. Setelah itu, ybs melaporkan perihal tersebut ke petugas AVSEC (gambar terlampir), namun petugas tersebut tidak memberikan solusi atas kejadian tersebut. Dengan adanya kejadian tersebut, ybs merasa tidak nyaman dan mengurungkan niatnya untuk menggunakan taksi tersebut. Terlampir detail email yang disampaikan oleh 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 51267	16 Februari 2018		Berkoordinasi dengan Unit terkait (Sales Department Head, Security Department Head, Airport Operation landside & Terminal Section)	Nota Dinas nomor:UPG.OB.098/OB.01/2018-B	Close
11	19 Februari 2018	@yoesrianto	<p>Sebagai informasi, berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui twitter @angkasapura172 terkait antrean check in Lion Air di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya adalah sebagai berikut: Nama akun : @yoesrianto Case diterima : Twitter, 19 Februari 2018 sekitar pukul 15.27 WIB Keluhan : Ybs mengeluhkan antrean panjang yang terjadi di area check in Lion Air dan tidak ada perubahan selama 45 menit</p>	Keluhan	twitter @angkasapura172/	19 Februari 2018	19 Februari 2018		Koordinasi melalui Group WhatsApp Operasional, Ibu Tutwuri Nastiti selaku CSO UPG menginformasikan bahwa antrean masih dalam kondisi normal.	Close
12	21 Februari 2018	@icccank	<p>Berikut kami informasikan keluhan dari pelanggan melalui twitter @angkasapura172 terkait announcement di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya adalah sebagai berikut: Nama Akun : @icccank Case diterima : Twitter tanggal 21 Februari 2018 Kejadian: Tanggal : 21 Februari 2018 sekitar jam 09.00 WITA Lokasi : Gate 2 Keluhan : Ybs mengeluhkan untuk suara announcement di Bandara Hasanuddin Makassar tepatnya di gate 2 tidak terdengar sehingga ybs hampir ketinggalan pesawat. Terlampir detail tweet keluhan ybs. Selanjutnya, mohon bantuan untuk proses tindak lanjut laporan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan tersebut. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	Keluhan	twitter @angkasapura172/ Case 51649	21 Februari 2018	21 Februari 2018		<p>Case 51649 - Keluhan Annoucement Tidak Terdengar di UPG</p> <p>Langsung ditindaklanjuti petugas CSO on duty Mbak Musdalifa untuk melakukan pengecekan. Hasil pengamatan, bhw announcement di area dimaksud suaranya normal. Namun krn ada saran dari penumpang, oleh petugas Teknik volume suaranya ditambah. Demikian, terima kasih</p>	Close

13	21 Februari 2018	@dd_urf	<p>Berikut kami informasikan keluhan pelanggan terkait pelayanan taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Adapun detail datanya sebagai berikut :</p> <p>Nama akun : @dd_urf Case diterima : Twitter, 22 Februari 2018 Kejadian : Tanggal : 21 Februari 2018 Waktu : Sekitar pukul 23.00 WITA Keluhan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para pengemudi taksi yang tidak tertib dalam menawarkan jasanya. - Ybs tidak diberikan nomor antrean <p>Terlampir capture detail keluhan tersebut.</p> <p>Sebelumnya, pelanggan telah diinformasikan bahwa T.M.T. 07 Desember 2017, Bandara Sultan Hasanuddin Makassar menerapkan sistem antrean 1 jalur angkutan resmi guna menertibkan para sopir taksi dalam menawarkan jasanya dan tarif yang berlaku adalah tarif zona.</p> <p>Selanjutnya mohon bantuannya untuk tindaklanjut perihal tersebut.</p> <p>Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	Keluhan	twitter @angkasapura172/ Case 51722	21 Februari 2018			Sebelumnya, pelanggan telah diinformasikan bahwa T.M.T. 07 Desember 2017, Bandara Sultan Hasanuddin Makassar menerapkan sistem antrean 1 jalur angkutan resmi guna menertibkan para sopir taksi dalam menawarkan jasanya dan tarif yang berlaku adalah tarif zona.	Close
14	22 Februari 2018	@reslian	<p>Sebagai informasi, berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui twitter @AP_AIRPORTS terkait sistem antrean taksi di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. Adapun detail datanya sebagai berikut:</p> <p>Nama akun : @reslian Case diterima : Twitter, 22 Februari 2018 sekitar pukul 20.20 WIB Keluhan : Ybs mengeluhkan sistem antrean taksi yang berlaku di bandara. Ybs mengeluhkan ketersediaan taksi, tarif dan antrean yang kurang jelas.</p> <p>Contact Center Officer telah melakukan probing terkait kronologi, waktu dan tanggal kejadian, namun pelanggan tidak menginformasikan perihal tersebut.</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 print screen dari tweet ybs.</p> <p>Semoga perihal ini bisa menjadi perhatian.</p> <p>Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	Keluhan	twitter @AP_AIRPORTS/	22 Februari 2018	22 Februari 2018		<p>Case 51813 - Keluhan Sistem Jalur Antrean Taksi di UPG (Case Closed)</p> <p>Kami dari manajemen SHIAM terus berupaya mencari formula/sistem yg pas untuk dilaksanakan agar tdk ada yg dirugikan.</p> <p>Rapat-rapat koordinasi dan pembahasan terus dilakukan.</p> <p>Demikian, terima kasih</p>	Close

15	24 Februari 2018	Pangki Wibowo	<p>Berikut kami sampaikan laporan dari pelanggan melalui telepon CC 172 terkait kehilangan dompet (Clutch) di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama : Bpk Pangki Wibowo Case diterima : Telepon, 24 Februari 2018 Detail Penerbangan: Maskapai : Batik Air dan Lion Air No. Flight : ID 6195 (SOQ-UPG) dan JT 745 (UPG-DPS) Rute : SOQ-UPG-DPS Kejadian: Tanggal : 24 Februari 2018 Waktu : sekitar pukul 15:22 WITA Lokasi : di area pemeriksaan SCP2 Jenis : 1 (satu) buah dompet coklat ukuran 25x15cm (Clutch).</p> <p>Selanjutnya, mohon bantuan untuk proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh pelanggan. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	Informasi	telepon CC 172 / Case 51972	24 Februari 2018	24 Februari 2018	<p>Case 51972 - Keluhan ketinggalan dompet di UPG</p> <p>Sudah ditindaklanjuti oleh CSO Onduty Pak Marsono dkk. Koordinasi dg Avsec dan Lost & Found, namun barang dimaksud tidak ditemukan. Demikian, terima kasih.</p>	Close
16	25 Februari 2018		<p>Berikut kami sampaikan laporan dari pelanggan melalui telepon CC 172 terkait ketinggalan kardus oleh-oleh di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut: Nama : Bapak Johan Case diterima : Telepon, 26 Februari 2018 Detail Penerbangan: Maskapai : Batik Air No. Flight : ID-7702 Rute : UPG-HLP Kejadian: Tanggal : 25 Februari 2018 Waktu : sekitar pukul 17.00 - 18.00 WITA Lokasi tertinggal : di sekitar area ruang tunggu gate 5 sedikit ke belakang, di depan LCD TV promo Samsung dekat toko buku Jenis : 1 (satu) unit kardus oleh-oleh berisi makanan kering, selai khas Makassar, minuman dan bahan untuk pakaian adat Makassar. Ciri-ciri : Ybs menginformasikan bahwa pada kardus bertuliskan merek "Unggul" dan terdapat nama "Samuel Bgr". Terlampir foto pax beserta keluarganya pada saat di bandara. Selanjutnya, mohon bantuan untuk proses tindak lanjut terkait laporan yang disampaikan oleh pelanggan. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	Informasi	telepon CC 172/ Case 52089	25 Februari 2018	25 Februari 2018	<p>Petugas Customer Service berkoordinasi dengan pihak Avsec untuk melakukan pengecekan di CCTV</p> <p>Barang telah ditemukan dan saat ini barang berada di posko security.</p>	Close
17	25 Februari 2018	Ibu Debby	<p>Berikut kami informasikan laporan dari pelanggan melalui telepon CC172 terkait bagasi tidak terangkut dari Maskapai Sriwijaya Air di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut : Nama : Ibu Debby Case diterima : Telepon, 26 Februari 2018 Detail penerbangan : Maskapai : Sriwijaya Air No. flight : SJ-583 (BIK-UPG) dan SJ-589 (UPG-CGK) Kode bagasi : SJ20216171 Kejadian : Tanggal : 25 Februari 2018 Jenis : 1 buah koper merek "Polo" berukuran sedang dan berwarna hijau.</p>	Informasi	telepon CC172/ Case 52104	25 Februari 2018	25 Februari 2018	<p>Koordinasi dengan petugas Customer Service a.n Ibu Elvira bahwa bagasi tersebut telah dikirim ke CGK dengan penerbangan SJ591 dan hal tersebut telah kami sampaikan kepada yang bersangkutan.</p>	Close

18	23 Februari 2018	<p>Berikut kami sampaikan keluhan dari pelanggan melalui telepon CC 172 terkait kehilangan KTP di Bandara Sultan Hasanuddin Makassar.</p> <p>Adapun detail datanya sebagai berikut:</p> <p>Nama : Ibu Duala</p> <p>Case diterima : Telepon, 27 Februari 2018</p> <p>Detail Penerbangan:</p> <p>Maskapai : Batik Air</p> <p>No. Flight : Ybs tidak mengingatnya</p> <p>Rute : UPG-SUB</p> <p>Kejadian:</p> <p>Tanggal : 23 Februari 2018</p> <p>Waktu : sekitar pukul 11.00 WITA</p> <p>Lokasi : Ybs menginformasikan antara gate 1 dan gate 5</p> <p>Jenis : 1 (satu) unit E-KTP a.n Duala Oktoriani</p> <p>Selanjutnya, mohon bantuan untuk proses tindak lanjut terkait laporan yang disampaikan oleh pelanggan tersebut.</p> <p>Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.</p>	Keluhan	telepon CC 172/ Case 52247	23 Februari 2018	23 Februari 2018	<p>Case 52247 - Kehilangan KTP di UPG</p> <p>Sudah ditindaklanjuti petugas CSO on duty, Mbak Elvira Ayu koordinasi dg Avsec menanyakan di posko avsec, scp1 dan 2 dan terakhir di gate 5 tempat ibunya boarding tapi tdk ada temuan ktp tersebut atas nama ibu Duala oktoriani.</p> <p>Demikian, terima kasih</p>	Close
----	------------------	--	---------	----------------------------------	------------------	------------------	---	-------

Mengetahui:
AIRPORT OPERATION & SERVICES DEPARTEMENT
HEAD



TRUBUS SUHARSONO

Maros, Maret 2018
CUSTOMER SERVICE & HOSPITALITY
SECTION HEAD



I KETUT SARJANA