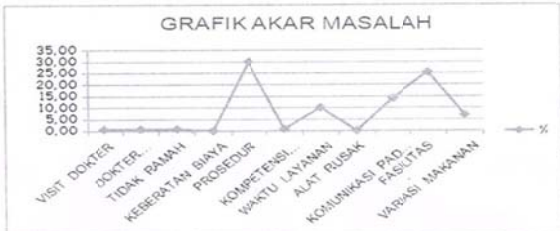
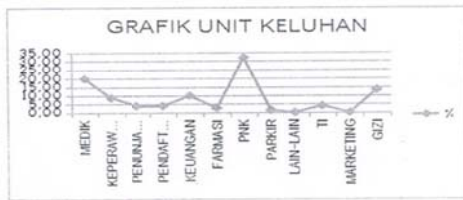


### Lampiran 3 : Hasil Analisa Keluhan Pelanggan

	<b>ANALISA KELUHAN PELANGGAN</b>	Tanggal	03/05/2018
		Departemen	Humas & Yan. Pelanggan
	<b>BULAN MARET 2018</b>	Penyusun	Febriana E.S
		Revisi	-

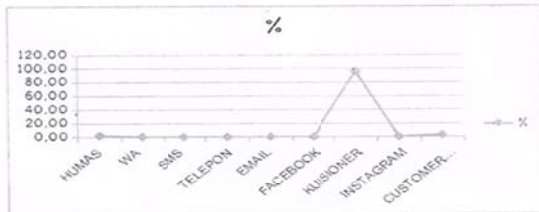
UNIT	%	JUMLAH
MEDIK	20,00	30
KEPERAWATAN	8,67	13
PENUNJANG MEDI	4,00	6
PENDAFTARAN	4,00	6
KEUANGAN	10,00	15
FARMASI	2,67	4
PNK	32,00	48
PARKIR	1,33	2
LAIN-LAIN	0,00	0
TI	4,00	6
MARKETING	0,00	0
GIZI	13,33	20
<b>TOTAL</b>	<b>100,00</b>	<b>150</b>

AKAR MASALAH	%	JUMLAH
VISIT DOKTER	0,67	1
DOKTER TERLAMBAT	0,67	1
TIDAK RAMAH	0,67	1
KEBERATAN BIAYA	0,00	0
PROSEDUR	30,00	45
KOMPETENSI PERAWAT	0,67	1
WAKTU LAYANAN	10,00	15
ALAT RUSAK	0,00	0
KOMUNIKASI PADA CUSTOMER	14,00	21
FASILITAS	25,33	38
VARIASI MAKANAN	5,67	10
PROSEDUR ANTRIAN	4,67	7
VARIASI MAKANAN	5,67	10
<b>TOTAL</b>		<b>150</b>



KLASIFIKASI KOMPLAIN	%	JUMLAH
RINGAN	100,00	150
SEDANG	0,00	0
BERAT	0,00	0
<b>TOTAL</b>	<b>100,00</b>	<b>150</b>

MEDIA KOMPLAIN	%	JUMLAH
HUMAS	2,00	3
WA	0,00	0
SMS	0,00	0
TELEPON	0,00	0
EMAIL	0,00	0
FACEBOOK	0,00	0
KUISIONER	95,33	143
INSTAGRAM	0,00	0
CUSTOMER SERVICE	2,67	4
<b>TOTAL</b>	<b>100,00</b>	<b>150</b>



Dibuat oleh,  
Ka. Nit Humas dan Yan Pel

Febriana Endah Sari, A.Md

Diketahui Oleh,  
Ka. Dept Marketing dan Yan Pel

Kidung Ageng, S.Kom. MSc. PMP