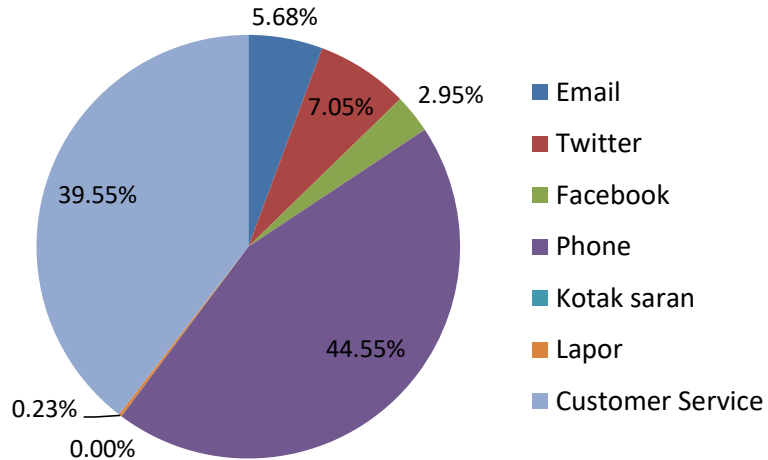




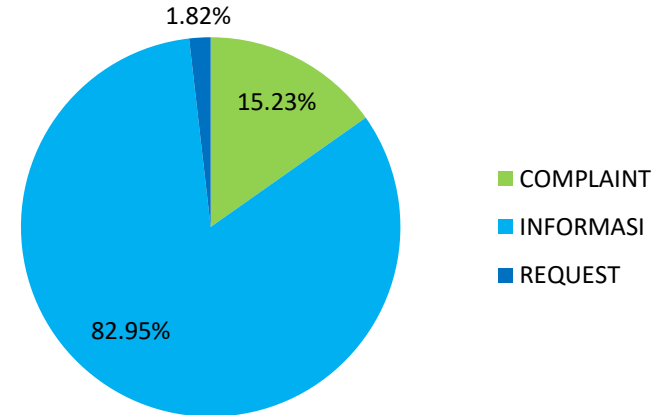
SYAMSUDDIN NOOR AIRPORT

**Feedback Handling
2017**





Periode 2017 dari 26.138 feedback tercatat, tidak termasuk kategori lain-lain, sejumlah 440 (1,68%) kasus ditujukan untuk Pelayanan Bandara Syamsudin Noor, Banjarmasin dan dari jumlah tersebut, 196 kasus (44,55%) diperoleh dari media Telepon 172.

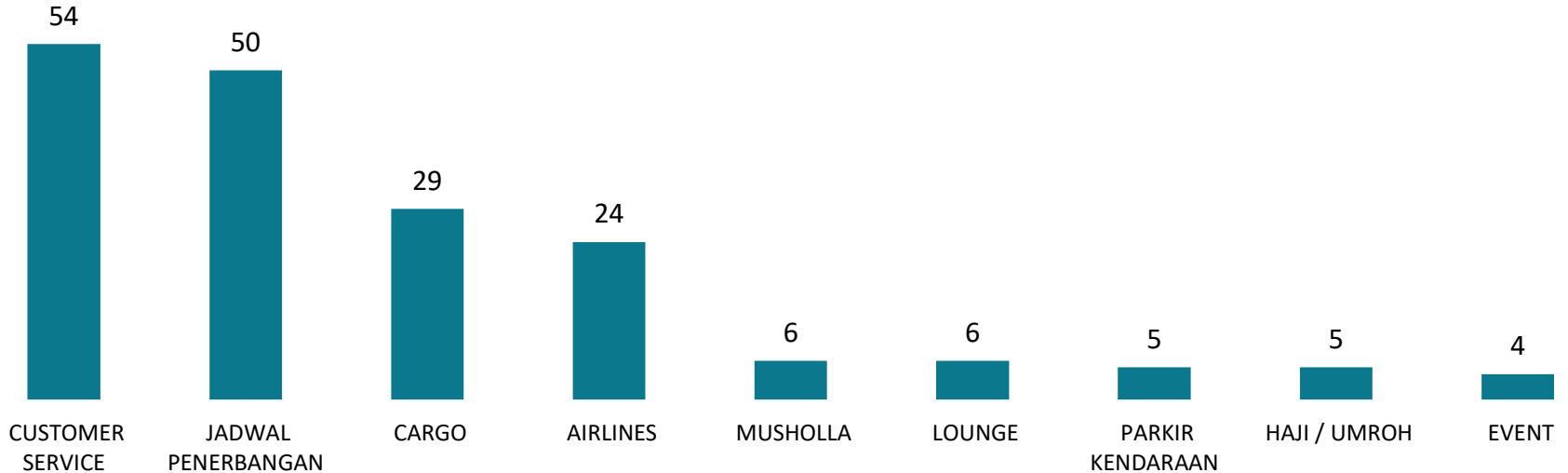


440 kasus tersebut selanjutnya dikelompokkan ke dalam 3 (tiga) kategori, tidak termasuk kategori lain-lain dan kategori informasi sejumlah 365 kasus (82,95%) menempati kedudukan tertinggi





Top Ten Informasi



365 kasus (82,95%) tercatat sebagai kategori informasi di Bandara Syamsudin Noor, Banjarmasin dan dari jumlah tersebut, Customer Service (14,79%) dan Jadwal Penerbangan (13,70%) merupakan pertanyaan yang sering ditanyakan pengguna jasa.





Top Ten Permintaan

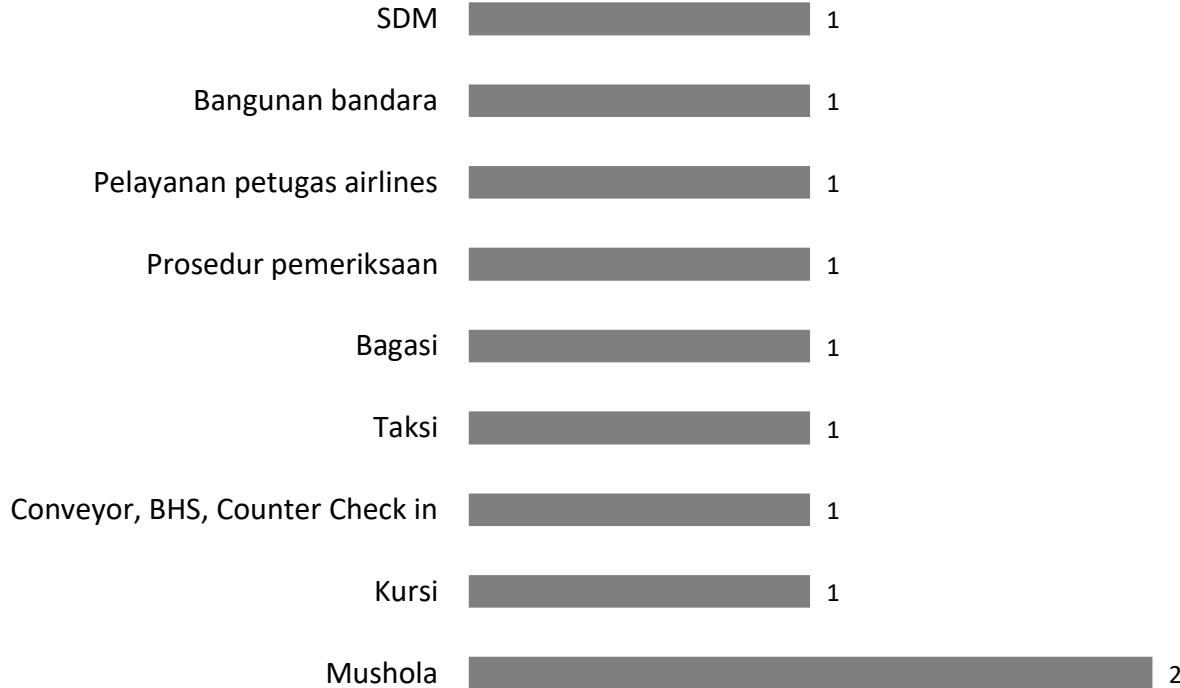


8 kasus (1,82%) tercatat sebagai kategori Saran & Permintaan di Bandara Syamsudin Noor, Banjarmasin dan dari jumlah tersebut, Taksi & Musholla merupakan permintaan yang sering diajukan pengguna jasa.





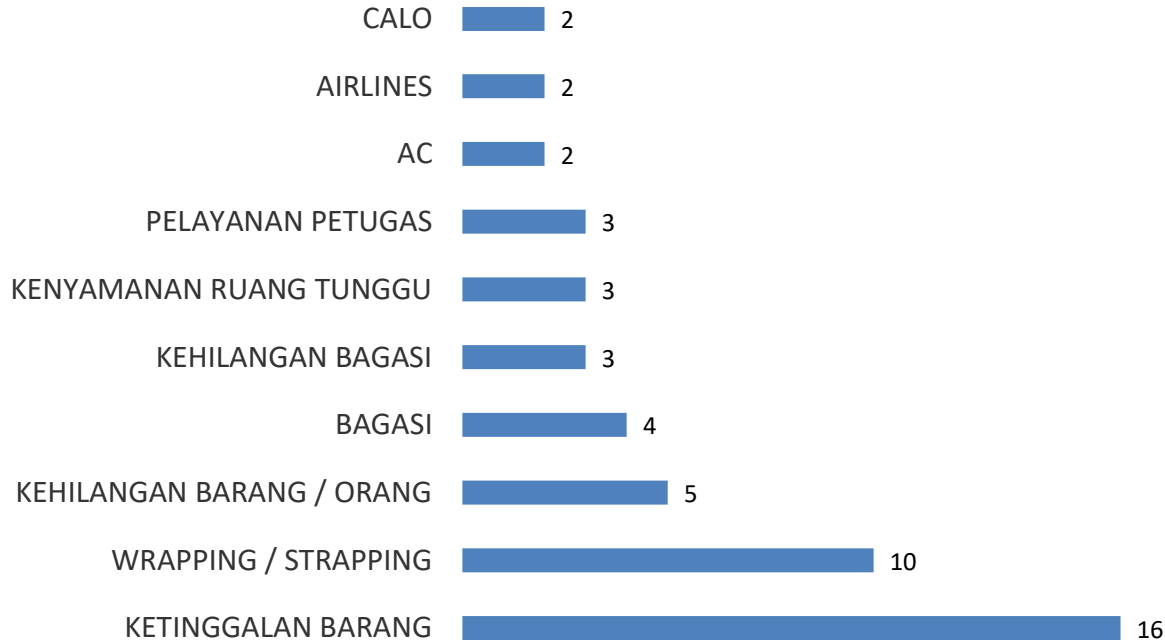
Top Ten Saran



8 kasus (1,82%) tercatat sebagai kategori Saran & Permintaan di Bandara Syamsudin Noor, Banjarmasin dan dari jumlah tersebut, Musholla (25,00%) merupakan Saran Perbaikan Pelayanan yang disampaikan pengguna jasa.



Top Ten Keluhan

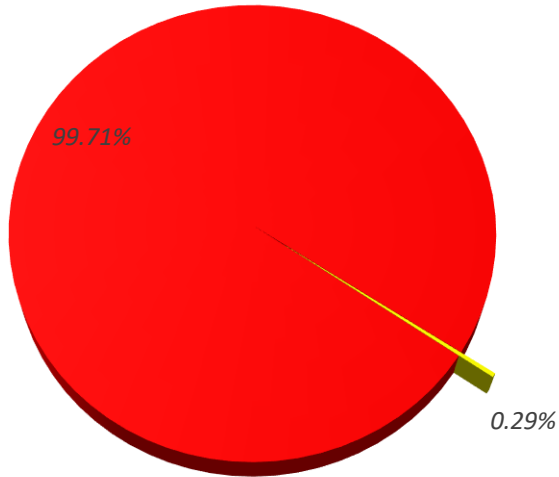


67 kasus (15,23%) tercatat sebagai kategori Keluhan di Bandara Syamsudin Noor, Banjarmasin dan dari jumlah tersebut, Ketinggalan Barang (23,88%) dan Wrapping/strapping (14,93%) merupakan permasalahan yang sering dikeluhkan pengguna jasa.





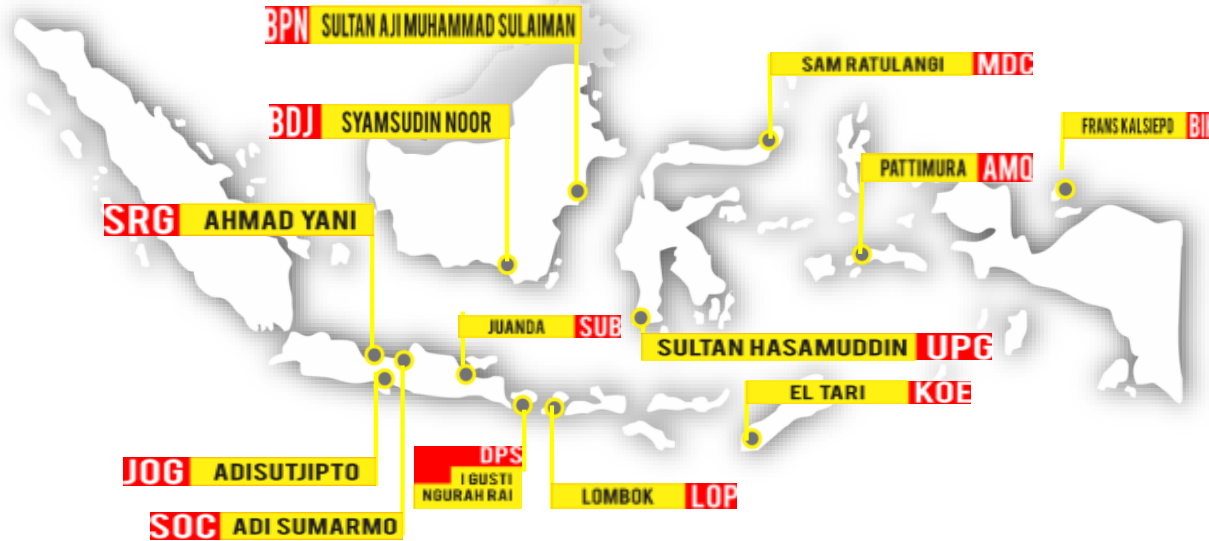
Escalated



■ OPEN ■ CLOSED

439 kasus (99,77%) dari jumlah tercatat berhasil diselesaikan dan 1 kasus (0,23%) dieskalasikan ke PIC di Bandara Syamsudin Noor, Banjarmasin dan kasus tersebut berhasil diselesaikan sebelum laporan ini didistribusikan.





TERIMA KASIH