

**LEMBAR OBSERVASI**  
**INDIKATOR MUTU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENGKALIS**  
**KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN (NMI 12)**  
**BULAN JANUARI TAHUN 2024**  
**HUMAS**

**VARIABLE**

DEF	1. Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media masa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.
2.	Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:
a.	Grading Merah (Ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, gangguan sistem/kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
b.	Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.
	Grading Hijau (Rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial
N	Jumlah komplain yang ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu yang ditetapkan berdasarkan grading
D	Jumlah komplain yang disurvei
T	> 80%
K	Kriteria Inklusi : Semua komplain (lisan, tertulis, dan media massa) Kriteria Eksklusi : Tidak ada
F	N/D X100%
S	Total sampel
P	Semua Unit Pelayanan

NO	HARI/TANGGAL	UNIT	KOMPLAIN	GRADING MERAH		GRADING KUNING		GRADING HIJAU	
				Teratasi	Tidak teratasi	Teratasi	Tidak teratasi	Teratasi	Tidak teratasi
1	SELASA, 20/01/2024	JASMIN	AC KAMAR TIDAK DINGIN					1	
2	SABTU, 6/01/2024	JASMIN	LAMPU KAMAR MATI					1	
3	SELASA, 30/01/2024	JASMIN	ALAT DC SHOCK TIDAK BISA DIBUANG DAYANYA					1	
4	SELASA, 9/01/2024	CEMPAKA	PLAFON KAMAR BOCOR & MELENGKUNG					1	
5	SABTU, 13/01/2024	CEMPAKA	AC MEREMBES DIKAMAR PASIEN					1	
6	RABU, 24/01/2024	CEMPAKA	PINTU LEPAS BAUTNYA					1	
7	RABU, 20/01/2024	HUMAS	PESERTA PENGECEKAN MEMINTA KOUTA MCU PENGECEKAN ROHANI DI TAMBAH, DAN MEMINTA RSUD MENYEDIJAKAN LOKET KASIR TAMBAHAN UNTUK PESERTA MCU					1	
8	KAMIS, 11/01/2024	DAHILIA	AC RUANGAN BOCOR					1	
9	SENIN, 15/01/2024	DAHILIA	PLAFON KAMAR MIRING SEPERTI MAU JATUH					1	

10	SENIN, 22/01/2024	DAHLLIA	AC KAMAR RUSAK DAN PANAS					1	
11	RABU, 31/01/2024	DAHLLIA	WASTAFEL DIKAMAR RUSAK, AIRNYA TERGENANG					1	
12	JUM'AT, 05/01/2024	ANGGREK	AC BOGOR DAN TIDAK DINGIN					1	
13	MINGGU, 07/01/2024	ANGGREK	PLAFON KELUAR AIR					1	
14	SABTU, 20/01/2024	ANGGREK	PLAFON BOGOR					1	
15	RABU, 31/01/2024	ANGGREK	AC RUANGAN PANAS					1	
<b>TOTAL</b>								15	100,00%
				0	0	0	0	15	0
				0	0	0	0	15	100,00%

1. Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media masa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.

2. Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:

- a. Grading Merah (Ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
- b. Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.
- c. Grading Hijau (Rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial





**LEMBAR OBSERVASI**  
**INDIKATOR MUTU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENGKALIS**  
**KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIAN (INM 12)**  
**BULAN FEBRUARI TAHUN 2024**  
**HUMAS**

**VARIABLE**

Def 1. Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media massa melalui tahapan Identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.

2. Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:

a. Grading Merah (Ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, ancaman sistem/kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.

b. Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.

c. Grading Hijau (Rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial

N	Jumlah komplain yang ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu yang ditetapkan berdasarkan grading
D	Jumlah komplain yang disurvei
T	> 80%
K	Kriteria Inklusi : Semua komplain (lisan, tertulis, dan media massa) Kriteria Ekskusi : Tidak ada
F	N/D X100%
S	Total sampel
P	Semua Unit Pelayanan

NO	HARITANGGAL	UNIT	KOMPLAIN	GRADING MERAH		GRADING KUNING		GRADING HIJAU	
				Tertatasi	Tidak tertatasi	Tertatasi	Tidak tertatasi	Tertatasi	Tidak tertatasi
1	SENIN, 05 FEB 2024	JASMIN	ALAT DC SHOCK BELUM BISA DIGUNAKAN					1	1
2	RABU, 07 FEB 2024	JASMIN	AC MATI HIDUP					1	1
3	SENIN, 12 FEB 2024	JASMIN	LAMPU KORIDOR MATI					1	1
4	SELASA, 13 FEB 2024	JASMIN	LAMPU KAMAR MANDI MATI					1	1
5	SELASA, 20 FEB 2024	JASMIN	AC MATI					1	1
6	KAMIS, 22 FEB 2024	JASMIN	AIR MEREMBES/ MENETES DI DINDING KAMAR					1	1
7	SABTU, 24 FEB 2024	JASMIN	PENUTUP CLOSED LEPAS					1	1
8	RABU, 28 FEB 2024	MAWAR	AC TIDAK DINGIN, WASTAFEL BOCCOR, TOMBOL CLOSED TIDAK BISA DI PENKET					1	1
<b>TOTAL</b>				0	0	0	0	7	8
				0	0	0	0	7	8
				7	7	8	8	87,50%	

- Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media massa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.
- Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:

- Grading Merah (Ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, ancaman sistem/kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
- Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.
- Grading Hijau (Rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial



**LEMBAR OBSERVASI**  
**INDIKATOR MUTU RUMAH SAKIT UNJUM DAERAH BENGKALIS**  
**KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN (INM 12)**  
**BULAN MARET TAHUN 2024**  
**HUMAS**

VANABEL

DEF 1. Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media masa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.

2. Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:

- a. Grading Merah (Ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kebangsungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
- b. Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.
- c. Grading Hijau (Rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial

N	Jumlah komplain yang ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu yang ditetapkan berdasarkan grading
D	Jumlah komplain yang diturvel
T	> 80%
K	Kriteria Inklusi : Semua komplain (lisan, tertulis, dan media massa) Kriteria Ekskusi : Tidak ada
F	N/D x100%
P	Semua Unit Pelayanan

NO	HARI/TANGGAL	UNIT	KOMPLAIN	GRADING MERAH		GRADING KUNING		GRADING HIJAU	
				Teratasi	Tidak teratasi	Teratasi	Tidak teratasi	Teratasi	Tidak teratasi
1	JUM/AT, 1/03/2024	RUANGAN HD	AC TIDAK DINGIN DAN BOGOR					1	
2	KAMIS, 21/03/2024	RUANGAN HD	KELUHAN YANG SAMA PASIEN BUTUH HIBURAN MUSIK/TV						1
3	SELASA, 5/03/2024	JASMIN	LAMPU MATI DAN AC TIDAK HIDUP					1	
4	SENIN, 18/03/2024	JASMIN	KAMAR DOKTER AC TIDAK DINGIN					1	
5	RABU, 20/03/2024	JASMIN	LAMPU MATI 2 BUAH					1	
6	SENIN, 11/03/2024	DAHLIA	AC TIDAK DINGIN DAN WASTAFEL RUSAK					1	
7	SELASA, 5/03/2024	CEMPAKA	AC BOGOR DAN KABEL AC TERBAKAR					1	
8	SENIN, 25/03/2024	CEMPAKA	BESI SKREM PATAH DAN GAGANG PINTU PATAH					1	1
TOTAL				0	0	0	0	7	8
				0	7	0	8	87,50%	

1. Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media masa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya

2. Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:

- a. Grading Merah (Ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kebangsungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
- b. Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.
- c. Grading Hijau (Rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial





**LEMBAR OBSERVASI**  
**INDIKATOR MUTU RUMAH SAKIT UNUM DAERAH BENGKALIS**  
**KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN (INM 12)**  
**BULAN APRIL TAHUN 2024**  
**HUMAS**

**VARIABEL**

**DEF 1.** Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media massa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.

**2.** Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:

a. Grading Merah (Ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polsi, pengaduan, kematan, penanganan tidak/kelengkapan organisasi, potensi kerugian materi, dan lain-lain.

b. Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemerataan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.

c. Grading Hijau (Rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik materi maupun immaterial

<b>N</b>	Jumlah komplain yang ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu yang ditetapkan berdasarkan grading
<b>D</b>	Jumlah komplain yang diturvei
<b>T</b>	> 80%
<b>K</b>	Kriteria midur : Semua komplain (lisan, tertulis, dan media massa)
<b>K</b>	Kriteria Esbal : Tidak ada
<b>F</b>	N/D X100%
<b>S</b>	Total sampel
<b>P</b>	Sesuai Unit Pelayanan

NO	HARI/TANGGAL	UNIT	KOMPLAIN	GRADING MERAH		GRADING KUNING		GRADING HIJAU	
				Tertasa	Tidak tertasa	Tertasa	Tidak tertasa	Tertasa	Tidak tertasa
1	KAMIS, 11/04/2024	DAHUA	AC TIDAK DINGIN					1	
2	SENIN, 15/04/2024	DAHUA	WASTAFEL RUSAK					1	
3	BAHU, 18/04/2024	DAHUA	AC BOCOR					1	
4	SENIN, 22/04/2024	DAHUA	WASTEH BUSAK DAN BOCOR					1	
5	MINGGU, 07/04/2024	MAWAR	KAMAR 201 BOCOR						1
6	SABTU, 20/04/2024	MAWAR	KAMAR SOLUSI PAKSON MEMBERS AIR					1	
7	MINGGU, 28/04/2024	MAWAR	KAMAR RO MEMBERS					1	
<b>TOTAL</b>				0	0	0	0	6	1
				0	0	0	0	7	85,71%

1. Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media massa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.

2. Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:

- a. Grading Merah (Ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polsi, pengaduan, kematan, penanganan tidak/kelengkapan organisasi, potensi kerugian materi, dan lain-lain.
- b. Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemerataan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.
- c. Grading Hijau (Rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik materi maupun immaterial



**LEMBAR OBSERVASI**  
**INDIKATOR MUTU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENGKALIS**  
**KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN (INM 12)**  
**BULAN MEI TAHUN 2024**  
**HUMAS**

**VARIABEL**

DEF 1. Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media massa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.

2. Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:

- a. Grading Merah (Ekskrim) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, ancaman sistem/keangsurungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
- b. Grading Kuning (Tringg) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.
- Grading Hijau (Rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial

N	Jumlah komplain yang ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu yang ditetapkan berdasarkan grading
D	Jumlah komplain yang disurvei
T	> 80%
K	Kriteria Inklusi : Semua komplain (lisan, tertulis, dan media massa) Kriteria Eksklusi : Tidak ada
F	N/D X100%
S	Total sampai
P	Semua Unit Pelayanan

NO	HARI/TANGGAL	UNIT	KOMPLAIN	GRADING MERAH		GRADING KUNING		GRADING HIJAU	
				Teratasi	Tidak teratasi	Teratasi	Tidak teratasi	Teratasi	Tidak teratasi
1	KAMIS, 2/05/2024	HUMAS	Selamat siang, saya mendaraf antian dari jam 8 sampai jam 11.50 belum dipanggil, ketika ditanya berkasnya hilang, kenapa bisa seperti itu pelayanan di Rumah Sakit?					1	
2	SELASA, 14/05/2024	HUMAS	Selamat pgi admin. Boleh tidak kalau admin di lokei antian BPJS menggunakan pengeras suara? Mengingatkan : 1. pasien sebagian sdh kurang pendengarannya. 2. Suara pelugas loket dim memanggil nama pasien cukup slow sekali. 3. Jumlah antian yg banyak menyebabkan pasien berada di posisi diluar ruang tunggu					1	
3	RABU, 22/05/2024	HUMAS	Kenapa antian untuk pengambilan obat itu terlalu lama?					1	
4	SABTU, 25/05/2024	HUMAS	Tolong pak/buk suster jaga malam diruangan mawar dikasihlau apakah nurse stationnya kosong? Sehingga keluarga pasien tidak bisa menemui perawat atau bidannya					1	



5	JUM/AT, 10/05/2024	ANGGREG	AC BOCOR					1	
6	SENIN, 20/05/2024	ANGGREG	WC TERSUMBAT DAN BAU					1	
7	KAMIS, 30/05/2024	ANGGREG	LAMPU PUTUS/GELAP					1	
8	SABTU, 04/05/2024	JASMIN	AC TIDAK DINGIN					1	
9	JUM/AT, 10/05/2024	JASMIN	SKREM TIDAK DDC					1	
10	SELASA, 14/05/2024	JASMIN	LAMPU KORIDOR DOKTER MATI					1	
11	RABU, 15/05/2024	JASMIN	INFUS DORONG TIDAK ADA					1	
12	KAMIS, 30/05/2024	JASMIN	KAMAR MANDI TIDAK DIBERSIHKAN CS					1	
13	RABU, 14/05/2024	MAWAR	BLOWER KAMAR MANDI RUSAK TOTAL						1
14	RABU, 08/05/2024	MAWAR	PENEKAN KLOSET RUSAK SEHINGGA AIR TIDAK JALAN					1	
15	RABU, 15/05/2024	MAWAR	AC KAMAR 207 BOCOR					1	
<b>TOTAL</b>								<b>15</b>	<b>1</b>
				0	0	0	0	14	15
				0	0	0	0	14	93,33%

1. Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media masa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.

2. Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:

- a. Grading Merah (Ekstrim) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polusi, pengaduan, kematian, mengancam sistem/kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
- b. Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.
- c. Grading Hijau (Rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial



**LEMBAR OBSERVASI**  
**INDIKATOR MUTU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENGKALIS**  
**KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN (NM 12)**  
**BULAN JUNI TAHUN 2024**  
**HUMAS**

**VARIABEL**

- DEF 1. Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media masa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.
2. Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:
- a. Grading Merah (Ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, penanganan sistem/kelembagaan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
- b. Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.
- c. Grading Hijau (rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial

N	Jumlah komplain yang ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu yang ditetapkan berdasarkan grading
D	Jumlah komplain yang disurvei
T	> 80%
K	Kriteria Inklusif : Semua komplain (lisan, tertulis, dan media massa) Kriteria Eksklusif : Tidak ada
F	N/D X100%
S	Total sampel
P	Semua Unit Pelayanan

NO	HARI/TANGGAL	UNIT	KOMPLAIN	GRADING MERAH		GRADING KUNING		GRADING HIJAU	
				Tertasi	Tidak tertasi	Tertasi	Tidak tertasi	Tertasi	Tidak tertasi
1	SELESA, 24 JUNI 2024	HUMAS	saya mau komplain masalah arisan di poli ri, kami nganti di pagi, kenapa org tlpn yg selalu di masukkan dulu (harus kerja rumah sakit kami dulu blar cepet masuk nak kontrol ri) cubalah beskap adol, jadi pruntukan do mcm mmo sebulunyo??					1	
2	KAMIS, 6 JUNI 2024	JASMIN	Ac tidak dingin, tutup dobet lepas					1	
3	JUMAT, 7 JUNI 2024	JASMIN	lampu kamar mati, tutup closet lepas					1	
4	SABTU, 29 JUNI 2024	JASMIN	unci pintu longgar					1	1
5	SENIN, 3 JUNI 2024	DAHILIA	Ac bocor, wastafel merembes					1	
6	RABU, 12 JUNI 2024	DAHILIA	Pintu kamar mandi tidak bisa ditutup					1	
7	SELESA, 18 JUNI 2024	DAHILIA	Lampu kamar mati, Air di WC tidak hidup					1	
8	SABTU, 1 JUNI 2024	MAWAR	Ac tidak dingin					1	
9	KAMIS, 20 JUNI 2024	MAWAR	Ac bocor					1	
10	KAMIS, 27 JUNI 2024	MAWAR	Penekan tombol air rusak					1	2
<b>TOTAL</b>				0	0	0	0	9	10
				0	8	0	10	80,00%	

- Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media masa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.
- Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:
  - Grading Merah (Ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, penanganan sistem/kelembagaan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
  - Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.
  - Grading Hijau (rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial





**LEMBAR OBSERVASI**  
**INDIKATOR MUTU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENGKALIS**  
**KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIAN (INN 12)**  
**BULAN JULI TAHUN 2024**  
**HUMAS**

**VARIABEL**

- Def: 1. Kecepatan waktu tanggap komplain adalah memang waktu Rumah sakit dalam menanggapi keluhan terulir, lisan atau melalui media masa melalui tahapan identifikasi, penelaahan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.
2. Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:
- a. Grading Merah (Ekstrem) dianggap dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan potensi, pengaduan, kematian, gangguan sistem/kelestarian organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
  - b. Grading Kuning (Tinggi) dianggap dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pembentahan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.
  - c. Grading Hijau (Rendah) dianggap dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial

N	Jumlah komplain yang ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu yang ditetapkan berdasarkan grading	D- DENOMINATOR
D	Jumlah komplain yang diturwil	N- NUMERATOR
T	> 80%	D- DENOMINATOR
K	Kriteria Inklusif : Semua komplain (lisan, tertulis, dan media masa) Kriteria Eksklusif : Tidak ada	T- TARGET
F	N/D 100%	K- KRITERIA
S	Tidak tercapai	S- SAMPEL
P	Semua Unit Pelayanan	F- FORMULA
		S- SAMPEL
		P- PEMANGGUNG LAYANAN

NO	HARI/TANGGAL	UNIT	KOMPLAIAN	GRADING MERAH		GRADING KUNING		GRADING HIJAU		
				Teratasi	Tidak teratasi	Teratasi	Tidak teratasi	Teratasi	Tidak teratasi	
1	Senin, 8 Juli 2024	Hemoroidisa	Pasien buah-buahan seperti telor					1		
2	Rabu, 10 Juli 2024	Hemoroidisa	Ac tidak dengan					1		
3	Kamis, 25 Juli 2024	Hemoroidisa	vestafel narangan toilet malam					1		
4	Senin, 29 Juli 2024	Hemoroidisa	banjak nyamuk					1		
5	Senin, 29 Juli 2024	Aggregat	Ac rusak, kamar jodi paras					1		
6	Selasa, 30 Juli 2024	Aggregat	Ac rusak, kamar jodi paras					1		
7	Rabu, 24 Juli 2024	Aggregat	Ac rusak, tidak dengan ar keluar					1	1	
8	Senin, 1 Juli 2024	Maywar	Ar tidak jalan, Meicot					1		
9	Senin, 1 Juli 2024	Maywar	Selbrig Ac bocor					1	1	
10	Rabu, 3 Juli 2024	Maywar	Ac bocor, menembes					1		
11	Rabu, 3 Juli 2024	Maywar	Ac bocor, menembes					1		
12	Senin, 1 Juli 2024	Jasrah	Lampu mati					1		
13	Senin, 1 Juli 2024	Jasrah	Garden kotor, kamar bau					1		
14	Rabu, 3 Juli 2024	Jasrah	Rajon terbuka					1		
15	Senin, 15 Juli 2024	Jasrah	Ac tidak dengan					1		
16	Senin, 22 Juli 2024	Jasrah	Ac kamar perawat bocor					1	1	
17	Jumat, 26 Juli 2024	Jasrah	Ac tidak dengan					1	2	
<b>TOTAL</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>2</b>
				<b>0</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>85,24%</b>		

1. Kecepatan waktu tanggap komplain adalah memang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan terulir, lisan atau melalui media masa melalui tahapan identifikasi, penelaahan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.
2. Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:

- a. Grading Merah (Ekstrem) dianggap dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan potensi, pengaduan, kematian, gangguan sistem/kelestarian organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
- b. Grading Kuning (Tinggi) dianggap dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pembentahan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.
- c. Grading Hijau (Rendah) dianggap dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial



**LEMBAR OBSERVASI**  
**INDIKATOR MUTU RUMAH SAKIT UMUMI DAERAH BENGKALIS**  
**KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN (INM 12)**  
**BULAN AGUSTUS TAHUN 2024**  
**HUMAS**

**VARIABEL**

DEF 1. Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media masa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.  
 2. Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:  
 a. Grading Merah (Ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kelestarian organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.  
 b. Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.  
 Grading Hijau (Rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial

N	Jumlah komplain yang ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu yang ditetapkan berdasarkan grading	
D	Jumlah komplain yang disurvei	
T	> 80%	
K	Kriteria inklusi : Semua komplain (lisan, tertulis, dan media massa) Kriteria Ekskusi : Tidak ada	
F	N/D X100%	
S	Total sampel	
P	Semua Unit Pelayanan	

D= DENOMINATOR S= SAMPEL  
 N= NUMERATOR F= FORMULA  
 D= DENOMINATOR S= SAMPEL  
 T= TARGET P= PENANGGUNG JAWAB  
 K= KRITERIA

NO	HARITANGGAL	RUANGAN	KOMPLAIN	GRADING MERAH		GRADING KUNING		GRADING HIJAU	
				Tertatasi	Tidak tertatasi	Tertatasi	Tidak tertatasi	Tertatasi	Tidak tertatasi
1	JUM/AT/ 02-08-2024	DAHILIA	AC TERASA PANAS					1	
2	SELASA/05-08-2024	DAHILIA	WASTAFEL RUSAK					1	
3	RABU/ 27-08-2024	JASMIN	PLAFON BOCOR					1	
4	RABU/ 27-08-2024	JASMIN	AC TIDAK MAU HIDUP					1	
5	KAMIS/ 29-08-2024	HUMAS	WASTAFEL RUSAK					1	
6	JUM/AT/ 30-08-2024	HUMAS	PELAYANAN DI FISOTERAPI SANGAT LAMA SEKALI					1	
7	SABTU/ 31-08-2024	HUMAS	PASIE DATANG MARAH-MARAH DIKAREWA LINTIK KETEMU DOKTER					1	
8	SENIN/ 16-08-2024	MAWAR	AIR WC TIDAK JALAN					1	
9	SELASA/17-08-2024	MAWAR	AIR AC MEREMES SEHINGGA LANTAI JADI BANJIR					1	
<b>TOTAL</b>				0	0	0	0	9	0
				0	0	0	0	9	100,00%

- Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media masa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.
- Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:
  - Grading Merah (Ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kelestarian organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
  - Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.
  - Grading Hijau (Rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial



MALIKI, S.K.M., M.Si  
 Kepala Tk. I (III/II)  
 NIP. 19900824 201102 1001



**LEMBAR OBSERVASI**  
**INDIKATOR MUTU RUMAH SAKIT UNUM DAERAH BENGKALIS**  
**KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN (INM 12)**  
**BULAN SEPTEMBER TAHUN 2024**  
**HUMAS**

**VARIABEL**

DEF	1. Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media masa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.
2.	Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:
a.	Grading Merah (Ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematan, pengamanan sistem/kelembagaan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
b.	Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.
c.	Grading Hijau (Rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial
N	Jumlah komplain yang ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu yang ditetapkan berdasarkan grading
D	Jumlah komplain yang disurvei
T	> 80%
K	Kriteria Inklusif : Semua komplain (lisan, tertulis, dan media massa) Kriteria Eksklusif : Tidak ada
F	N/D X100%
S	Totol sampai
P	Semua Unit Pelayanan

NO	HARI/TANGGAL	RUANGAN	KOMPLAIN	GRADING MERAH		GRADING KUNING		GRADING HIJAU	
				Teratasi	Tidak teratasi	Teratasi	Tidak teratasi	Teratasi	Tidak teratasi
1	SELASA, 3/09/2024	MAWAR	AC RUANGAN BANGSAL BOGOR					1	
2	RABU, 4/09/2024	MAWAR	BLOWER RUSAK DAN LAMPU MATI					1	
3	MINGGU, 15/09/2024	MAWAR	AC NYA TIDAK DINGIN					1	
4	SENIN, 2/09/2024	JASMIN	WASTAFEL RUANGAN AIRNYA TIDAK JALAN					1	
5	JUM'AT, 7/09/2024	JASMIN	AC KAMAR PERAWAT PAKAS PLAFON BOGOR					1	
6	SELASA, 10/09/2024	JASMIN						1	
7	RABU, 11/09/2024	DAHLIA	AIR AC BOGOR DAN WASTAFEL TIDAK DAPAT DIGUNAKAN					1	
8	JUM'AT, 20/09/2024	DAHLIA	KOMPRESOR RUSAK					1	
<b>TOTAL</b>				0	0	0	0	8	0
				0	8	0	8	100,00%	8

- Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media masa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.
- Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:
  - Grading Merah (Ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematan, pengamanan sistem/kelembagaan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
  - Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.
  - Grading Hijau (Rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial



KEPALA BAGIAN TATA USAHA RUMAH SAKIT UNUM  
 DAERAH BENGKALIS

MAWATI S.K.M., M.Si  
 Kepala TU, 1101/4  
 NIP. 890324 201102 1 001

**LEMBAR OBSERVASI**  
**INDIKATOR MUTU RUMAH SAKIT UNUM DAERAH BENGKALIS**  
**KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN (NM 12)**  
**BULAN OKTOBER TAHUN 2024**  
**HUMAS**

**VARIABLE**

DEF 1. Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media masa melalui tahapan Identifikasi, penetapan gradung risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.  
 2. Gradung risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:  
 a. Gradung Merah (Ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematan, mengancam sistem/kelestarian organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.  
 b. Gradung Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberian media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.  
 c. Gradung Hijau (rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial

N	Jumlah komplain yang ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu yang ditetapkan berdasarkan gradung								
D	Jumlah komplain yang diturvei								
T	> 80%								
K	Kriteria inklusi : Semua komplain (lisan, tertulis, dan media massa) Kriteria Ekskusi : Tidak ada								
F	N/D 100%								
S	Total Sampel								
P	Semua Unit Pelayanan								

DP- DEMONINATOR S- SAMPEL  
 NP- NUMERATOR P- FORMULA  
 DP- DEMONINATOR S- SAMPEL  
 TP- TARGET P- PENANGGUNG JAWAB  
 K- KRITERIA

NO	HARUTANGGAL	RUANGAN	KOMPLEN	GRADING MERAH		GRADING KUNING		GRADING HIJAU	
				Tertalisasi	Tidak tertalisasi	Tertalisasi	Tidak tertalisasi	Tertalisasi	Tidak tertalisasi
1	JUM'AT, 4/10/2024	RUANGAN HD	AC TIDAK DINGIN DAN BOGOR					1	
2	KAMIS, 10/10/2024	RUANGAN HD	KELUHAN YANG SAMA, PASIEN BUTUH HIBURAN MUSIKTY						1
3	SELASA, 8/10/2024	JASMIN	LAMPU MATI DAN AC TIDAK HIDUP					1	
4	SENIN, 21/10/2024	JASMIN	KAMAR DOKTER AC TIDAK DINGIN					1	
5	MINGGU, 20/10/2024	JASMIN	LAMPU MATI 2 BUAH					1	
6	KAMIS, 24/10/2024	DAHLIA	AC TIDAK DINGIN DAN WAKSTAFEL RUSAK					1	
7	JUM'AT, 25/10/2024	CEMPAKA	AC BOGOR DAN KABEL AC TERBAKAR					1	
8	SENIN, 28/10/2024	CEMPAKA	BESI SKREM PATAH DAN GAANG PINTU PATAH					1	
<b>TOTAL</b>				0	0	0	0	7	1
				0	0	0	0	8	87,50%

- Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media masa melalui tahapan Identifikasi, penetapan gradung risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.
- Gradung risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:
  - Gradung Merah (Ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematan, mengancam sistem/kelestarian organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
  - Gradung Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberian media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.
  - Gradung Hijau (rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial



MAULANA, S.K.M., M.S  
 Pemula TN 1 III/D/I  
 NIP. 19800324 2011021 001



**LEMBAR OBSERVASI**  
**INDIKATOR MUTU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENGKALIS**  
**KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN (NM 12)**  
**BULAN NOVEMBER TAHUN 2024**  
**HUMAS**

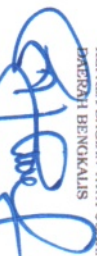
**VARIABEL**

DEF 1. Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media masa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.  
 2. Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:  
 a. Grading Merah (Ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kelestarian organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.  
 b. Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.  
 c. Grading Hijau (Rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial

N	Jumlah komplain yang ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu yang ditetapkan berdasarkan grading								
D	Jumlah komplain yang disurvei								
T	> 80%								
K	Kriteria Inklusif : Semua komplain (lisan, tertulis, dan media massa) Kriteria Eksklusif : Tidak ada								
F	W/D 1000%								
S	Total sampel								
P	Semua Unit Pelayanan								

NO	HARI/TANGGAL	RUANGAN	KOMPLAIN	GRADING MERAH		GRADING KUNING		GRADING HIJAU	
				Teratasi	Tidak teratasi	Teratasi	Tidak teratasi	Teratasi	Tidak teratasi
1	SABTU, 02 NOV 2024	DAHLIA	AC TERAKSA PANAS					1	
2	SELASA, 05 NOV 2024	DAHLIA	WASTAFEL RUSAK					1	
3	SENIN, 04 NOV 2024	JASMIN	ALAT DC SHOCK BELUM BISA DIGUNAKAN					1	
4	RABU, 06 NOV 2024	JASMIN	AC MATI HIDUP					1	
5	SELASA, 12 NOV 2024	JASMIN	LAMPU KORIDOR MATI					1	
6	RABU, 13 FEB 2024	JASMIN	LAMPU KAMAR MANDI MATI					1	
7	RABU, 20 NOV 2024	JASMIN	AC MATI					1	
<b>TOTAL</b>				0	0	0	0	7	0
				0	7	0	7	7	100,00%

- Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media masa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.
- Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:
  - Grading Merah (Ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kelestarian organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
  - Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.
  - Grading Hijau (Rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial

KEPALA BAGIAN TATA USAHA RUMAH SAKIT UMUM  
 BENGKALIS  
  
**MALINDA S.K.M., M.Si**  
 Pemula TNM (III/4)  
 NIP. 19800324 201102 1 001

**LEMBAR OBSERVASI**  
**INDIKATOR MUTU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENGKALIS**  
**KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN (INM 12)**  
**BULAN DESEMBER TAHUN 2024**  
**HUMAS**

**VARIABLE**

DEF 1. Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu rumah sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media masa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.

2. Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:

a. Grading Merah (Ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.

b. Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.

c. Grading Hijau (rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial

N Jumlah komplain yang ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu yang ditetapkan berdasarkan grading

D Jumlah komplain yang disurvei

T >80%

Kriteria Inklusif :

Semua komplain (lisan, tertulis, dan media massa)

Kriteria Eksklusif :

Tidak ada

F N/D X100%

5 Total sampel

P Semua Unit Pelayanan

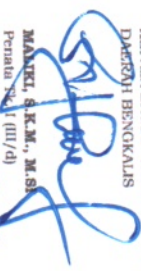
D= DENOMINATOR S= SAMPEL  
N= NUMERATOR F= FORMULA  
D= DENOMINATOR S= SAMPEL  
T= TARGET  
K= KRITERIA  
P= PENANGGUNG JAWAB

NO	HARITANGGAL	RUANGAN	KOMPLAIN	GRADING MERAH		GRADING KUNING		GRADING HIJAU	
				Tertalisasi	Tidak tertalisasi	Tertalisasi	Tidak tertalisasi	Tertalisasi	Tidak tertalisasi
1	SENIN, 02/12/2024	RUANGAN HD	AC TIDAK DINGIN DAN BOCCOR					1	
2	KAMIS, 05/12/2024	RUANGAN HD	KELUHAN YANG SAMA PASIEN BUTUH HIBURAN MUSIKTV						1
3	SENIN, 18/12/2024	JASMIN	PLAFON BOCCOR					1	
4	RABU, 18/12/2024	JASMIN	AC TIDAK MAU HIDUP					1	
5	RABU, 25/12/2024	JASMIN	WASTAFEL RUSAK					1	
6	SENIN, 30/12/2024	HUMAS	PELAYANAN DI FISIOterapi SANGAT LAMA SEKALI					1	
<b>TOTAL</b>				0	0	0	0	5	1
				0	0	0	0	5	1
				5	5	6	6	83,33%	

- Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media masa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.
- Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain:
  - Grading Merah (Ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
  - Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.
  - Grading Hijau (rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial

KEPALA BAGIAN TATA USAHA RUMAH SAKIT UMUM

DARDAH BENGKALIS

  
**M. K. M. M. S.**  
 Penata No. 1 (III/4)  
 NIP. 19800324 201102 1 901