

LEMBAR OBSERVASI
INDIKATOR MUTU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENGKALIS
KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN (INM 12)
BULAN JANUARI 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 (Ekstrim) 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.
	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, 2/01/2024	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, 2/01/2024	HUMAS	PESERTA PENGECEKAN MEMINTA KOUTA MCU PENGECEKAN ROHANI DI TAMBAH, DAN MEMINTA RSUD MENYEDIAKAN LOKET KASIR TAMBAHAN UNTUK PESERTA MCU					1	
8	KAMIS, 11/01/2024	DAHLIA	AC RUANGAN BOCOR					1	
9	SENIN, 15/01/2024	DAHLIA	PLAFON KAMAR MIRING SEPERTI MAU JATUH					1	

10	SENIN, 22/01/2024	DAHLIA	AC KAMAR RUSAK DAN PANAS						1
11	RABU, 31/01/2024	DAHLIA	WASTAFEL DIKAMAR RUSAK, AIRNYA TERGENANG						1
12	JUM'AT, 05/01/2024	ANGGREK	AC BOCOR DAN TIDAK DINGIN						1
13	MINGGU, 07/01/2024	ANGGREK	PLAFON KELUAR AIR						1
14	SABTU, 20/01/2024	ANGGREK	PLAFON BOCOR						1
15	RABU, 31/01/2024	ANGGREK	AC RUANGAN PANAS						1
TOTAL				0	0	0	0	0	15
				0	15	0	15	0	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 (Ekstrim) 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 KOMPLAIN (INM 12)
BULAN FEBRUARI 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/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 Inklusif : Semua komplain (lisan, tertulis, dan media massa) Kriteria Eksklusif : Tidak ada
F	IN/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	SENIN, 05 FEB 2024	JASMIN	ALAT DC SHOCK BELUM BISA DIGUNAKAN						1
2	RABU, 07 FEB 2024	JASMIN	AC MATI HIDUP					1	
3	SENIN, 12 FEB 2024	JASMIN	LAMPU KORIDOR MATI					1	
4	SELASA, 13 FEB 2024	JASMIN	LAMPU KAMAR MANDI MATI					1	
5	SELASA, 20 FEB 2024	JASMIN	AC MATI					1	
6	KAMIS, 22 FEB 2024	JASMIN	AIR MEREMBELS/ MENETES DI DINDING KAMAR					1	
7	SABTU, 24 FEB 2024	JASMIN	PENUTUP CLOSED LEPAS					1	
8	RABU, 28 FEB 2024	MAWAR	AC TIDAK DINGIN, WASTAFEL BOCOR, TOMBOL CLOSED TIDAK BISA DI PENCET					1	
TOTAL				0	0	0	0	7	8
								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 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



LEMBAR OBSERVASI
INDIKATOR MUTU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENGKALIS
KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN (INM 12)
BULAN MARET 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 (Ekstrim) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mangancam 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 Eksklusif : 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	JUM/AT, 1/03/2024	RUANGAN HD	AC TIDAK DINGIN DAN BOCOR					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	DAHUA	AC TIDAK DINGIN DAN WASTAFEL RUSAK					1	
7	SELASA, 5/03/2024	CEMPAKA	AC BOCOR DAN KABEL AC TERBAKAR					1	
8	SENIN, 25/03/2024	CEMPAKA	BESI SKREM PATAH DAN GAGANG PINTU PATAH					1	
TOTAL				0	0	0	0	7	1
				0	0	0	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:

- Grading Merah (Ekstrim) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mangancam 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 UMUM 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 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/keunggulan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
b. Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pembentahan 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 (Eksn, tertulis, dan media massa)
Kriteria Ekskusi :
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	KAMIS, 11/04/2024	DAHLIA	AC TIDAK DINGIN					1	
2	SENIN, 15/04/2024	DAHLIA	WASTAFEL RUSAK					1	
3	RABU, 18/04/2024	DAHLIA	AC BOCOR					1	
4	SENIN, 22/04/2024	DAHLIA	WASTER RUSAK DAN BOCOR					1	
5	MINGGU, 07/04/2024	MAWAR	KAMAR 201 BOCOR					1	
6	SABTU, 20/04/2024	MAWAR	KAMAR ISOLASI PLAFON MELEMBES AIR						1
7	MINGGU, 28/04/2024	MAWAR	KAMAR 101 MELEMBES					1	
TOTAL				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 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/keunggulan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
- b. Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pembentahan 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 (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 masa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tidak lanjutnya. 2. Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain: a. Grading Merah (Eksurim) 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 (Tingg) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pembertaan media, potensi kerugian in materi, 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	KAMIS, 2/05/2024	HUMAS	Selamat siang, saya mendaftar antrian 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 dioket antrian BPJS menggunakan pengeras suara? Mengingatkan : 1. pasien sebagian sdh kurang pendengarannya. 2. Suara petugas loket dlm memanggil nama pasien cukup slow sekali.. 3. Jumlah antrian yg banyak menyebabkan pasien berada di posisi diluar ruang tunggu					1	
3	RABU, 22/05/2024	HUMAS	Kenapa antrian untuk pengambilan obat itu terlalu lama?					1	
4	SABTU, 25/05/2024	HUMAS	Tolong pak/buk suster jaga malam diruangan mawar dikasih tau apakah nurse stationnya kosong? Sehingga keluarga pasien tidak bisa menemui perawat atau bidannya					1	

5	JUM'AT, 10/05/2024	ANGGREK	AC BOCOR						1		
6	SENIN, 20/05/2024	ANGGREK	WC TERSUMBAT DAN BAU						1		
7	KAMIS, 30/05/2024	ANGGREK	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, 1/05/2024	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		
TOTAL				0	0	0	0	0	14	15	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:

- Grading Merah (Ekstrim) 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



LEMBAR OBSERVASI
INDIKATOR MUTU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENGKALIS
KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN (NIM 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, mengancam sistem/kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain. b. Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pembentahan 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 Eksklusi : Tidak ada
F	N/D X100%
S	Total sampel
P	Semua Unit Pelayanan

NO	HARITANGGAL	UNIT	KOMPLAIN	GRADING MERAH		GRADING KUNING		GRADING HIJAU	
				Teratasi	Tidak teratasi	Teratasi	Tidak teratasi	Teratasi	Tidak teratasi
1	SELASA, 24 JUNI 2024	HUMAS	saya mau komplain masalah antrian di poli ni, kami ngantri dri pagi, kenapa org ttipan yg selalu di masukkan dulu (harus kerja umah sakit kami dulu biar cepet masuk nak kontrol ni) subolah besikap adel, jadi pruntukan do mcm mno sebetulnyo??					1	
2	KAMIS, 5 JUNI 2024	JASMIN	Ac tidak dingin, tutup closet lepas						1
3	JUMAT, 7 JUNI 2024	JASMIN	lampu kamar mati, tutup closet lepas					1	
4	SABTU, 29 JUNI 2024	JASMIN	kunci pintu longgar					1	
5	SENIN, 3 JUNI 2024	DAHLIA	Ac bocor, wastafel merembes						1
6	RABU, 12 JUNI 2024	DAHLIA	Pintu kamar mandi tidak bisa ditutup					1	
7	SELASA,18 JUNI 2024	DAHLIA	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	
TOTAL				0	0	0	0	8	2
				0	0	0	10	10	80,00%

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:

- 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 pembentahan 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

