

LEMBAR OBSERVASI PENGADUAN SPANLAPOR  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENGKALIS  
KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN  
BULAN JANUARI TAHUN 2025  
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 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.  
Grading Hijau (Rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berat 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 Inklusi :                                                                                   |  |
| K | Semua komplain (lisan, tertulis, dan media massa)                                                    |  |
|   | Kriteria Ekslusi :                                                                                   |  |
|   | Tidak ada                                                                                            |  |
| F | N/D 100%                                                                                             |  |
| 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 |
| TOTAL |              |      |          | 0             | 0              | 0              | 0              | 0             | 0              |
|       |              |      |          | 0             |                | 0              |                | 0             |                |
|       |              |      |          | 0             |                | 0              |                | 0             |                |
|       |              |      |          | 0             |                | 0              |                | 0,00%         |                |

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 berat baik material maupun immaterial



LEMBAR OBSERVASI PENGADUAN SPAN LAPOR  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENGKALIS  
KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN  
BULAN FEBRUARI TAHUN 2025  
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 polisi, pengadilan, kematian, penanganan 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 Induksi :<br>Semua komplain (lisan, tertulis, dan media massa)<br>Kriteria Ekskusi :<br>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 |
|    |              |      |          | 0             | 0              | 0              | 0              | 0             | 0              |
|    |              |      |          | 0             | 0              | 0              | 0              | 0             | 0              |
|    |              |      |          | 0             | 0              | 0              | 0              | 0             | 0,00%          |

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, penanganan 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 PENGAGDUAN SP4NLAPOR  
RUMAH SAKIT UNUMI DAERAH BENGKALIS  
KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN  
BULAN MARET TAHUN 2025  
HUMAS

|         |                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| VAMABEL |                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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.                                                     |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         | 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 Inklusi :                                                                                                                                                                                                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| K       | Semua komplain (lisan, tertulis, dan media massa)                                                                                                                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         | Kriteria Eksklusi :                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| F       | Tidak ada                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         | 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 |
|    |              |      |          | 0             | 0              | 0              | 0              | 0             | 0              |
|    |              |      |          | 0             | 0              | 0              | 0              | 0             | 0              |
|    |              |      |          | 0             | 0              | 0              | 0              | 0,00%         | 0              |

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



| DEF |                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Kecapatan 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. Gending Merah (Resin) dituangkan dan ditidihkan selama 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berbusung dengan polisi, pedang, kemana, mengancam sistem/keleluasaan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.  
b. Gending Kuning (Tritig) dituangkan dan ditidihkan selama 3 hari. Kriteria: cenderung berbusung dengan pemberkasan, potensi kerugian ln material, dan lain-lain.  
Gasing putih (Resin) dituangkan dan ditidihkan selama 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial

|   |                                                                                                       |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N | Jumlah komplan yang dianggap) dan ditambahkan) sesuai waktu yang ditetapkan berdasarkan grading       |
| D | Jumlah komplan yang diuapvi                                                                           |
| T | > 80%.                                                                                                |
| K | Kriteria Inbul :<br>Sennu komplan (lean, tertulis, dan media massa)<br>Kriteria Ekstul :<br>Tidak ada |
| F | N/D x100%                                                                                             |
| S | Total sampel                                                                                          |
| P | Sennu Unit Pelayanan                                                                                  |

[illegible]

1. Kecepatan waktu tanggap komplain setelah terjadi resiko Rumah Sakit dalam menangani keluhan tertulis, lisan atau melalui media massa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading resiko, analisa hingga tindak lanjutnya
2. Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain
  - a. Grading Merah (Ektrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, gangguan sistem/kelembagaan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
  - b. Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberian 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



**SYAHRI KAMADHAN, S.Sos**  
NIPPPK. 198805022024211026

**BULAN MEI TAHUN 2025**  
**HUMAS**

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

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) dianggap dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial

|   |                                                                                                     |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N | Jumlah komplain yang ditanggapi dan diindaklanjuti sesuai waktu yang ditetapkan berdasarkan grading |
| D | Jumlah komplain yang disurvei                                                                       |
| T | > 80%                                                                                               |
|   | Kriteria Inklusi :                                                                                  |
| K | Semua komplain (lisan, tertulis, dan media massa)                                                   |
|   | Kriteria Eksklusi :                                                                                 |
|   | Tidak ada                                                                                           |
| F | N/D x100%                                                                                           |
| S | Total sampel                                                                                        |
| P | Semua Unit Pelayanan                                                                                |

[illegible]

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

P.J. HUMAS RSUD BENGKALIS

  
SYAHRUL RIDMADHAN, S.Sos  
NIPPPK. 198805022024211026

## HUMAS

VARIABLEL

DEF 1. Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah Sakit dalam menanggapi keluhan tertulis, lisan atau melalui media mas melalui tahapan identifikasi, penetapan grading/ risiko, analisis 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) dirangsang dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberian media, potensi kerugian in material, dan lain-lain.

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

|         |                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ANALISA | DEF 1. Kesiapan 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, ancaman sistem/kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain. |
|         | b. Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberian 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       |                                                                                                                                                                                                                                       |
| D       | Jumlah komplain yang ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu yang ditetapkan berdasarkan grading                                                                                                                                  |
| T       | Jumlah komplain yang disurvei                                                                                                                                                                                                         |
|         | > 80%                                                                                                                                                                                                                                 |
|         | Kriteria inklusi :                                                                                                                                                                                                                    |
| K       | Semua komplain (lisan, tertulis, dan media massa)                                                                                                                                                                                     |
|         | Kriteria Eksklusi :                                                                                                                                                                                                                   |
|         | Tidak ada                                                                                                                                                                                                                             |
| F       | N/D 100%                                                                                                                                                                                                                              |
| S       | Total sampel                                                                                                                                                                                                                          |
|         | Semua Unit Pelayanan                                                                                                                                                                                                                  |

[illegible]

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 polis, pengadlan, 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 pemberian 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



**HUMAS**

| VARIABLE | DEFINITION |
|----------|------------|
|----------|------------|

- Gra

|   |     |
|---|-----|
| N | Jun |
|---|-----|

|   |     |
|---|-----|
| D | Jun |
|---|-----|

|   |      |
|---|------|
| T | > 80 |
|---|------|

SPR

✖

|  |      |
|--|------|
|  | Tide |
|--|------|

|   |     |
|---|-----|
| F | N/A |
|---|-----|

| S | Job |
|---|-----|
|---|-----|

[illegible]

1. Keseluruhan waktu tanggap komplain adalah: meeting 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 diindaklanjuti maksimal 1x 24 jam. Kriteria: cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, keamanan sistem/kebangunan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
  - b. Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan diindaklanjuti maksimal 1 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian di material, dan lain-lain.
  - c. Grading Hijau (Rendah) ditanggapi dan diindaklanjuti maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial.

PJ. HUMAS RSUD BENGKALIS

*[Signature]*

SYAHEI RAM, DHAN, S.Sos

NIPPPK. 198605022024211026

LEMBAR OBSERVASI  
INDIKATOR MUTU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENGKALIS  
KECEPATAN WAKTU TANGAP KOMPLAIN (INM 12)  
BULAN AGUSTUS TAHUN 2025  
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 (Eksprim) 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 :  
Kriteria Eksklusi :  
Semua komplain (lisan, tertulis, dan media massa)  
Tidak ada

F N/D x100%  
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, 02/08/2025 | JASMIN  | AC DIRUANGAN RAWAT INAP 303 BOCOR        |               |                |                |                | 1             |                |
| 2  | SENIN, 18/08/2025 | JASMIN  | WASTAFEL, BOCOR DAN LAMPU KAMAR 307 MATI |               |                |                |                | 1             |                |
| 3  | SENIN, 25/08 2025 | JASMIN  | PLAFON BOCOR                             |               |                |                |                | 1             |                |
|    |                   |         |                                          | 0             | 0              | 0              | 0              | 3             | 0              |
|    |                   |         |                                          | 0             | 3              | 0              | 3              | 3             | 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 (Eksprim) 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

BU HUMAS RSUD BENGKALIS  
STAFIRI RAMADHAN, S.Sos  
NIPPPK. 19880502024211026

LEMBAR OBSERVASI  
INDIKATOR MUTU RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENGKALIS  
KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN (INM 12)  
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2025  
HUMAS

|      |                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 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, ancaman sistem/keangungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|      | b. Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberian 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 diurvei                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| T    | > 80%                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|      | Kriteria inklusi :                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| K    | 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  
K= KRITERIA

| NO | HARI/TANGGAL       | RUANGAN | KOMPLAIN                                        | GRADING MERAH |                | GRADING KUNING |                | GRADING HIJAU |                |
|----|--------------------|---------|-------------------------------------------------|---------------|----------------|----------------|----------------|---------------|----------------|
|    |                    |         |                                                 | Teratasi      | Tidak teratasi | Teratasi       | Tidak teratasi | Teratasi      | Tidak teratasi |
| 1  | RABU, 30/09/2024   | MAWAR   | AC RUANGAN BANGSA, BOCOR                        |               |                |                |                | 1             |                |
| 2  | KAMIS, 4/09/2024   | MAWAR   | BLOWER RUSAK DAN LAMPU MATI                     |               |                |                |                | 1             |                |
| 3  | SENIN, 15/09/2024  | MAWAR   | AC NYA TIDAK DINGIN                             |               |                |                |                | 1             |                |
| 4  | SELASA, 20/09/2024 | JASMIN  | WASTAFEL RUANGAN AIRNYA TIDAK JALAN             |               |                |                |                | 1             |                |
| 5  | SABTU, 7/09/2024   | JASMIN  | AC KAMAR PERAMAT PANAS                          |               |                |                |                | 1             |                |
| 6  | RABU, 10/09/2024   | JASMIN  | PLAFON BOCOR                                    |               |                |                |                | 1             |                |
| 7  | KAMIS, 11/09/2024  | DAHLIA  | AIR AC BOCOR DAN WASTAFEL TIDAK DAPAT DIGUNAKAN |               |                |                |                | 1             |                |
| 8  | SABTU, 20/09/2024  | DAHLIA  | KOMPRESOR RUSAK                                 |               |                |                |                | 1             |                |
|    |                    |         |                                                 | 0             | 0              | 0              | 0              | 8             | 0              |
|    |                    |         |                                                 | 0             | 8              | 0              | 8              | 100,00%       | 8              |

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, ancaman sistem/keangungan organisasi, potensi kerugian b. Grading Kuning (Tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberian 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



**BULAN OKTOBER TAHUN 2025**  
**HUMAS**

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

## 2. Grading risiko complain dan standar waktu tanggap complain:

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

b. Grading Kuning (Tinggi) ditangkap dan ditindakkan/juati maksimal 3 hari. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberian media, potensi kerugian in 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.

|   |                                                                                                             |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N | Jumlah komplein yang di tanggap dan ditindaklanjuti sesuai waktu yang ditetapkan berdasarkan grading        |
| D | Jumlah komplein yang disurvei                                                                               |
| T | > 80%                                                                                                       |
| K | Kriteria Inklusi :<br>Semua komplein (lisan, tertulis, dan media massa)<br>Kriteria Eksklusi :<br>Tidak ada |
| F | N/D X100%                                                                                                   |
| S | Total sampel                                                                                                |
| P | Semua Unit Pelayanan                                                                                        |

[illegible]

- C. Grading Hijar (Rendah) dianggap dan ditingkalkan/juati maksimal 7 hari. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial



**HUMAS**

## VARIABLE

## 2. Grading risiko komplai dan standar waktu tanggap komplai:

|       |   |   |   |   |   |
|-------|---|---|---|---|---|
|       | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| laln. | - | - | - | - | - |

Grading Hijau (Rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal :

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| D | Jumlah komplain yang disurvei |
|---|-------------------------------|

|   |       |
|---|-------|
| T | > 80% |
|---|-------|

**Kriteria Inklusi :**

seniua kompiain (lisan, tertulis, dan media massa)

**Kriteria Eksklusi :**

Tidak ada

|   |           |
|---|-----------|
| F | N/D X100% |
|---|-----------|

|   |              |
|---|--------------|
| 5 | Total sampel |
|---|--------------|

[illegible]

## 2. Grading risiko komplain dan standar waktu tanggap komplain.

c. Grading Hijau (Rendah) dianggap dan ditindaklanjuti maksim

PJ HUMAS RSUD BENGKALIS

SVAPRI RAMA DHAN, S. SOS

NIPPK. 198305022024211026



## HUMAS

## DEF 1 K

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

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

|   |                      |
|---|----------------------|
| P | Semua Unit Pelayanan |
|---|----------------------|

[illegible]