

12. Kecepatan waktu tanggap Komplain (KWTk)

Judul Indikator	Kecepatan waktu tanggap Komplain
Dasar pemikiran	Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
Dimensi Mutu	1. Fokus kepada pasien 2. Kesenambungan
Tujuan	Terselenggaranya pelayanan di semua unit yang mampu memberikan kepuasan pelanggan.
Definisi Operasional	<ul style="list-style-type: none">Kecepatan waktu tanggap komplain adalah rentang waktu Rumah sakit dalam menanggapi komplain tertulis, lisan atau melalui media masa melalui tahapan identifikasi, penetapan grading risiko, analisa hingga tindak lanjutnya.Grading risiko Komplain dan standar waktu tanggap Komplain :<ul style="list-style-type: none">Grading Merah (Ekstrim) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam. Kriteria : cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem / kelangsungan organisasi, poptensi 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
TipeIndikator	Proses
Ukuran Indikator	Prosentase
Numerator (pembilang)	Jumlah komplain yang ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu yang ditetapkan
Denominator (penyebut)	Jumlah komplain yang disurvey
Target Pencapaian	> 75%
Kriteria: - Inklusi - Eksklusi	Semua komplain (lisan, tertulis, media massa)
Formula	$\frac{\text{Jumlah komplain yang ditanggapi dan ditindaklanjuti sesuai waktu yang ditetapkan} \times 100\%}{\text{Jumlah komplain yang disurvey}}$
Sumber data	Data Komplain
Frekuensi pengumpulan data	bulanan
Periode Pelaporan data	bulanan
Periode analisa	Triwulan
Metode Pengumpulan Data	Retrospektif
Sampel	<div><input type="checkbox"/> Populasi</div> <div><input type="checkbox"/> Sampel : Metode : Ketersediaan / Convinience</div> <div>Besar sampel . ≥ 640 = 128 sampel</div> <div>$320 - 639 = 20\%$ dari total populasi</div> <div>$64 - 319 = 64$ Sampel</div> <div>< 64 = 100 % populasi</div>
Rencana Analisis Data	<div><input type="checkbox"/> Run chart</div> <div><input type="checkbox"/> Control chart</div>
Instrumen Pengambilan Data	<ul style="list-style-type: none">Form KomplainForm analisa dan laporan tindak lanjut komplain
Penanggung Jawab	Kepala Humas / Unit Pengaduan / Bagian yang menangani Komplain

