



Laporan

Kecepatan Respon Terhadap Komplain (KRK)
dan Kepuasan Pelanggan

Bulan Februari 2020

Rekap Jawaban Kuesioner IKM Februari 2020

No	Jumlah Jawaban	Pertanyaan Kuesioner													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	B	0	1	2	1	3	2	3	0	1	1	6	6	3	0
3	C	17	23	20	22	19	18	14	15	22	12	15	14	19	11
4	D	43	36	38	37	38	40	43	45	37	47	39	40	38	49
Jumlah		60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
KONVERSI IKM		0,26388	0,25442	0,2556	0,2556	0,25442	0,25797	0,26033	0,26625	0,2556	0,26743	0,25205	0,25323	0,25442	0,27098

$\sum I = 3,62$

$$\text{Nilai IKM Setelah Dikonversi} = \frac{\text{Nilai Indeks}}{3,62} \times \frac{\text{Nilai Dasar}}{25}$$

90,5

Berdasarkan analisis hasil pengukuran IKM, unit pelayanan kesehatan di RS Paru Dr. H. A. Rotinsulu pada bulan **Februari 2020**, dapat disimpulkan hal - hal sebagai berikut

1. Indeks per unsur pelayanan kesehatan di lingkungan RS Paru Dr. H. A. Rotinsulu dengan nilai rata-rata terendah adalah indikator **Kepastian Biaya Pelayanan**.
2. Mutu pelayanan kesehatan di lingkungan ini berdasarkan Kepmenpan no: KEP/25/M.Pan/2/2004 dikategorikan **Sangat Baik**.
3. Peningkatan mutu pelayanan diprioritaskan pada indikator **Kepastian Biaya Pelayanan**.

Ka. Bag. Administrasi Umum



Winny Kuswenti, S.Si., Apt., M.A.B
NIP. 19760313200112201

**PERSENTASE SURVEY KEPUASAN PELANGGAN (BERDASARKAN IKM)
PERIODE FEBRUARI 2020**

PERTANYAAN	A		B		C		D		Keterangan	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	(C+D) / (A+B+C+D)	
1 (Prosedur Pelayanan)	0	0,0%	0	0,0%	17	21,3%	43	71,7%	100,0%	Sangat baik
2 (Persyaratan Pelayanan)	0	0,0%	1	0,8%	23	28,8%	36	60,0%	98,3%	Sangat baik
3 (Kejelasan Petugas Pelayanan)	0	0,0%	2	1,7%	20	25,0%	38	63,3%	96,7%	Sangat baik
4 (Kedisiplinan Petugas Pelayanan)	0	0,0%	1	0,8%	22	27,5%	37	61,7%	98,3%	Sangat baik
5 (Tanggung Jawab Petugas Pelayanan)	0	0,0%	3	2,5%	19	23,8%	38	63,3%	95,0%	Sangat baik
6 (Kemampuan Petugas Pelayanan)	0	0,0%	2	1,7%	18	22,5%	40	66,7%	96,7%	Sangat baik
7 (Kecepatan Pelayanan)	0	0,0%	3	2,5%	14	17,5%	43	71,7%	95,0%	Sangat baik
8 (Keadilan Mendapatkan Pelayanan)	0	0,0%	0	0,0%	15	18,8%	45	75,0%	100,0%	Sangat baik
9 (Kesopanan dan keramahan petugas)	0	0,0%	1	0,8%	22	27,5%	37	61,7%	98,3%	Sangat baik
10 (Kewajaran biaya pelayanan)	0	0,0%	1	0,8%	12	15,0%	47	78,3%	98,3%	Sangat baik
11 (Kepastian biaya pelayanan)	0	0,0%	6	5,0%	15	18,8%	39	65,0%	90,0%	Sangat baik
12 (Kepastian jadwal pelayanan)	0	0,0%	6	5,0%	14	17,5%	40	66,7%	90,0%	Sangat baik
13 (Kenyamanan lingkungan)	0	0,0%	3	2,5%	19	23,8%	38	63,3%	95,0%	Sangat baik
14 (Keamanan pelayanan)	0	0,0%	0	0,0%	11	13,8%	49	81,7%	100,0%	Sangat baik
TOTAL									1351,7%	
Dibagi 14 pelayanan									96,5%	Sangat baik

Ka. Bag. Administrasi Umum



Winny Kuswenti, S.Si., Apt., M.A.B
NIP. 19760313200112201

LAPORAN KECEPATAN RESPON TERHADAP KOMPLAIN (KRK)

BULAN FEBRUARI 2020

Jumlah laporan yang masuk : 86

Kriteria Penilaian

Kecepatan Respon terhadap Komplain (KRK) : KKH % : 86
: 8600% : 86
: **100 %**

Keterangan:

KKM adalah komplain kategori merah cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem/ kelangsungan organisasi, potensi kerugian material.

KKK adalah komplain kategori kuning cenderung dengan pemberitaan media, potensi kerugian imaterial

KKH adalah komplain kategori hijau cenderung tidak menimbulkan kerugian baik material maupun imaterial

Karena laporan kriteria masing-masing kategori langsung ditindak lanjuti maka hasilnya 100% dan skor masing-masing kategori dijumlahkan kemudian dibagi 2 sesuai dengan jumlah kategori.

Sumber data : Form Komplain

Bandung, Maret 2020
Ka. Bagian Administrasi Umum



Winny Kuswenti, S.Si., Apt.MBA
NIP. 197603132001122001