

Laporan

kecepatan respon pelanggan
(KRR)

Bulan Maret 2021



LAPORAN KECEPATAN RESPON TERHADAP KOMPLAIN (KRK)

BULAN MARET TAHUN 2021

Jumlah laporan yang masuk : 2

Kriteria Penilaian

Kecepatan Respon terhadap Komplain (KRK) : KKH % : 2
: 200% : 2
: **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, April 2021
Direktur SDM, Keuangan dan Umum

ttd

Lilis Risnawati, SE., M. Ak
NIP. 196804271996032002