

REKAPAN PENGADUAN & PENANGANAN PENGADUAN PADA RSUD PROF.DR.W.Z.JOHANNES KUPANG
APRIL - JUNI TAHUN 2025

NO	HARI/TANGGAL/ WAKTU	IDENTITAS PENGADU	URAIAN PENGADU	PELAPOR/ PENGADU	JENIS LAYANAN	PENYELESAIAN MASALAH
1	Kamis, 24-04-25 Pukul : 11.00	Nama : Ny. Afri Kiuk No HP : 082236670700 NIK : 5301065004850000 Alamat : Jl. Jambu no 56 Kel.Naikolan kec. Kota Raja	* Tanggal 16 April 2025 tidak ada ketersediaan obat Pasien ada 8 orang sedangkan diberikan resep untuk 4 pasien oleh dr Tia. Tanggal 23 April 2025 diberi lagi obat untukl 3 pasien dan pada tanggal 24 April 2025 pasien kembali ke apotik (Depo Folio) untuk mena- nyakan obat ARV yang masih sisa 1 ke ibu Fat, tetapi petugas melempar obat dari dalam ke pasien.Pasien tidak menerima diperlakukan kasar oleh petugas IFRS, petugas juga berkata bahwa dia sudah bosan bekerja	Ny. Afri Kiuk	R.Jalan	* Petugas PIPP sudah berkoordinasi dengan atasan langsung terkait pengaduan tersebut * Koordinasi internal dengan Kabid Pelayanan Medik dan kepala IFRS : 1. Membuat surat pernyataan; 2. Penegasan pelayanan sesuai prosedur dan standar pelayanan publik; 3. Permohonan maaf kepada pasien * masalah sudah diselesaikan pada tanggal 24-04-2025 Pukul 14.12 Wita
2	Senin, 19-05-25 Pukul : 08.34	Nama : : Tn. Saverius No HP : : 082144772320 Alamat : Kel. Sikumana Kec. Maulafa	* Pasien kommlain terhadap status pendaftaran pasien lama / baru yang membingungkan . Pasien sudah mendaftar secara online tetapi pada saat pasien datang ke poli pasien tidak terdaftar dan oleh petugas diarahkan untuk mendaftar minggu depan	Tn. Saverius	R. Jalan	* Petugas PIPP sudah berkoordinasi dengan atasan langsung terkait pengaduan tersebut. * Koordinasi internal dengan Kabid Penunjang Pelayanan Non Medis * Pasien kembali melapor ke petugas loket tentang keke- liruan memasukkan no MR pasien dan pasien sudah diberikan penjelasan atas keterbatasan di klinik bedah digestif * Masalah sudah diselesaikan pada tanggal 19-06-2025 Pukul 09.27 Wita
3	Kamis, 26-06-25 Pukul : 12.30	Nama : : Ny. Most There Banik No HP : : 082236975088 NIK : 5371046403710000 Alamat : Jl. Swakarya Kec. Oebobo	Pasien memakai mobile JKN dan mau mendaftar ke poli bedah digestif tetapi tidak bisa karena rujukan awal pasien ke poli endokrin. Pasien sudah 12 tahun berobat di poli endokrin, pasien sudah 1 minggu datang tetapi tidak bisa mendaftar karena fasilitas di mobile JKN tidak bisa untuk mendaftar ke poli lain selain poli yang sesuai rujukan	Ny. Most T. Banik	R.Jalan	* Petugas PIPP sudah berkoordinasi dengan atasan langsung terkait pengaduan tersebut * Masalah ada pada sistem pendaftaran di aplikasi mobile JKN * Pasien dapat menghubungi BPJS untuk konsultasi ter- kait pendaftaran dengan rujukan awal seperti yang dialami pasien yang rujukan awal ke poli dalam tetapi kemudian dokter konsul ke poli bedah digestif yang tidak dapat didaftarkan lewat aplikasi mobile JKN * Masalah sudah diselesaikan pada tanggal 26-06-2025 Pukul 13.00 Wita

Mengetahui
Kepala Bagian Kepegawaian dan Umum
RSUD Prof.DR W.Z.Johannes Kupang

Hermi R Legimakani, S.Kep.Ns.MPH
Pembina

NIP. 19701216 199502 2 001