

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

NO	HARI/TANGGAL/ WAKTU	IDENTITAS PENGADU	URAIAN PENGADU	PELAPOR/ PENGADU	JENIS LAYANAN	PENYELESAIAN MASALAH
1	Sabtu, 01-02-25 Pukul : 13.00	Nama : dr.Nurchaya Bakler No HP : 081263246300 Alamat : Jl. Proklamasi No.23	* Pegawai pendaftaran tidak ramah, membentak-bentak dan tidak ada kejelasan prosedur * Kita kehabisan waktu tanpa kejelasan apa-apa	dr.Nurchaya Bakler	R.Jalan	* Petugas PIPP sudah berkoordinasi dengan atasan langsung terkait pengaduan tersebut * Atasan langsung (Kepala Instalasi Layanan Pelanggan) telah berkoordinasi dengan Kabid PPNM dan akan segera diselesaikan secara internal bidang tersebut. * Masalah sudah diselesaikan pada tanggal 03-02-2025 pada pukul 09.30 Wita
2	Selasa, 18-02-25 Pukul : 12.10	Nama : : Tn. Petrus Nusa No HP : : - Alamat : Gua Lourdes RT.017 RW. 005 Kel. Oetete No.MR : 39 33 41 BPJS : 0000147103953	* Pasien mengadu karena obat untuk jantung (Nitrokaf Retard) tidak ada/kosong * Pasien sudah 2 bulan membeli obat	Tn. Petrus Nusa	R. Jalan	* Petugas PIPP sudah berkoordinasi dengan atasan langsung terkait pengaduan tersebut dan diarahkan ke Instalasi Farmasi. * Petugas PIPP sudah berkoordinasi dengan IFRS dan obat masih dalam proses pengiriman * Masalah sudah diselesaikan pada tanggal 20-02-2025 pada pukul 09.00 Wita
3	Kamis, 27-02-25 Pukul : 10.38	Nama : : Tn. Daud Pau No HP : : 08123755241 Alamat : Ledunu-Sabu Raijua	* Pasien diminta untuk pulang dengan alasan kuota sudah penuh sedangkan pasien sudah diterima untuk konsul dan sedang menunggu antrian untuk bertemu dokter	Tn. Daud Pau	R.Jalan	* Petugas PIPP sudah berkoordinasi dengan atasan langsung terkait pengaduan tersebut * Kepala Instalasi Layanan Pelanggan berkoordinasi dengan kbid pelayanan; * Kabid Pelayanan berkoordinasi dengan dr.Widi,Sp.B * Masalah sudah diselesaikan pada tanggal 27-02-2025 pasien sudah mendapat pelayanan di poli Bedah Digestif pada pukul 13.30 Wita
4	Kamis, 27-02-25 Pukul : 10.40	Nama : : Ny.Filomina Mamu Boleng No HP : : 082145656594 Alamat : Desa Danibao Adonara Barat - Flores Timur	* Pasien ditolak untuk berobat di poli Bedah Digestif, berkas sudah masuk di poli, kondisi pasien sangat kesakitan dan tidak bisa duduk karena ada tumor di panggul	Ny.Filomina Mamu Boleng	R.Jalan	* Petugas PIPP sudah berkoordinasi dengan atasan langsung terkait pengaduan tersebut * Kepala Instalasi Layanan Pelanggan berkoordinasi dengan kbid pelayanan; * Kabid Pelayanan berkoordinasi dengan dr.Widi * Masalah sudah diselesaikan pada tanggal 27-02-2025 di poli Bedah Digestif pada pukul 13.30 Wita

5	Selasa, 04-03-25 Pukul : 13.53	Nama : : Ny. Adishta Meirina Putri No HP : : 082147113666 Alamat : : Kel. Oesapa	Pengambilan obat tidak bisa diambil karena keterlambatan membayar premi dan harus membayar denda rawat inap sedangkan pasien tidak rawat inap.	Ny. Adishta Meirina Putri	R.Jalan	* Petugas PIPP sudah berkoordinasi dengan atasan langsung terkait pengaduan tersebut * Petugas PIPP berkoordinasi dengan petugas IFRS (ibu Ivon dan ibu Linda) terkait masalah tersebut. * Kendala disistim saat penginputan obat dalam aplikasi muncul warning"pasien belum membayar premi. * Sudah berikan informasi pada pasien untuk membayar premi agar BPJS bisa aktif dan bisa mengambil obat. * Pasien tidak dikenakan denda * Masalah sudah diselesaikan pada tanggal 04-03-2025 pada pukul 14.000 Wita
---	-----------------------------------	--	--	---------------------------	---------	---

Kupang, 06 April 2025
Mengetahui
Kepala Bagian Kepegawaian dan Umum
RSUD Prof.DR W.Z.Johannes Kupang

Hermina R Legimakani, S.Kep.Ns.MPH
Pembina
NIP. 19701216 199502 2 001