

⇒ **Diluar jam kerja** petugas menerima keluhan dan mengalami kesulitan dapat berkoordinasi dengan Manager Of Duty sore malam dan hasil pemecahan masalah akan disampaikan langsung atau melalui telepon, surat dll.

Pengarsipan

Semua form keluhan disimpan dalam map khusus, setiap keluhan direkap dalam buku log yang direkap setiap bulan dan disampaikan kepada Direktur setiap 6 bulan.

Penanganan lebih lanjut

GRADING KELUHAN

1. **Merah** : Komplain yang cenderung berhubungan dengan pengaduan polisi, pengadilan, kematian, mengancam system / kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dll yang belum ditentukan berdasarkan keputusan Sub Bagian Marketing dan Customer Care
2. **Kuning** : Komplain yang cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian immaterial
3. **Hijau** : Komplain yang tidak menimbulkan kerugian yang berarti baik material maupun immaterial

Bila grading hijau, komplain diselesaikan di unit pelayanan yang menerima keluhan tersebut, bila grading kuning dan merah dilaporkan ke Sub Bagian Marketing dan Customer Care dan Direktur

Standar waktu

1. Komplain kategori **merah** ditanggapi dan ditindak lanjuti **segera** maksimal 1x24 jam
2. Komplain kategori **kuning** ditanggapi dan ditindak lanjuti maksimal **3 hari**
3. Komplain kategori **hijau** ditanggapi dan ditindak lanjuti maksimal **7 hari**



PEMBERI INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN (PIPP)



UNIT PROMOSI KESEHATAN RSUD PROF.DR.W.Z. JOHANNES KUPANG

PIPP ITU APA???

Adalah unit Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan

Pengaduan adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan dengan memberikan penjelasan/data/dokumen/bukti-bukti mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait

Tujuan

Meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan

Ruang Lingkup

- ♦ Menerima komplain, keluhan atau konflik pengguna jasa secara langsung (tatap muka)
- ♦ Menjawab dan memberikan penjelasan terhadap complain, keluhan dan konflik yang disampaikan
- ♦ Menjelaskan yang akan dilakukan
- ♦ Menangani komplain, keluhan, konflik pengguna jasa, apa solusi atau pemecahan yang dilakukan agar dapat terselesaikan



PIPP SIAP MELAYANI PENGADUAN DAN KELUHAN ANDA

TATA LAKSANA

A. LANGSUNG

- ⇒ Menggunakan formulir pengaduan yang tersedia di ruangan masing-masing
- ⇒ Buku khusus untuk mencatat keluhan kemudian disalin dalam formulir keluhan
- ⇒ Pengaduan langsung disampaikan melalui petugas pelaksana pelayanan di rawat jalan dan rawat inap, Petugas administrasi IGD dan TPP rawat inap serta PIPP dan Customer Care RSUD Prof.DR.W.Z Johannes Kupang

B. TIDAK LANGSUNG

- ⇒ Kotak saran terletak di ruang direktur dan masing-masing instalasi
- ⇒ Telepon dan SMS ke Nomor **081138116244**
- ⇒ Website **www.rsudwzjohanes.nttprov.go.id**
- ⇒ Email **rsudjohannes@gmail.com**

Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah guna mengidentifikasi permasalahannya, kejelasan informasi, kadar pengawasan serta Langkah-Langkah penanganan selanjutnya

1. Pengaduan berkadar pengawasan yang berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat dan keuangan negara dengan substansi pengaduan logis dan memadai

yang identitas pelapor jelas atau tidak jelas serta didukung oleh bukti-bukti, direkomendasikan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu/
audit investigasi

2. Pengaduan berkadar pengawasan yang substansi pengaduannya tidak memadai dengan identitas pelapor jelas, direkomendasikan untuk dilakukan **klarifikasi**
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan yang mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat yang memerlukan Tindakan lebih lanjut direkomendasikan untuk **ditindaklanjuti sesuai prosedur**
4. Pengaduan yang substansinya tidak logis berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan tidak mungkin dipenuhi, **tidak perlu di proses lebih lanjut.**

Penyaluran

- ⇒ **Pada hari kerja** petugas PIPP menerima keluhan, dan mengupayakan pemecahan masalah, jika tidak mendapat solusi dikofirmasikan ke Sub Bagian Customer Care untuk mendapat pemecahan masalah