



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA JASA RSUD KARDINAH KOTA TEGAL TRIWULAN I TAHUN 2025



RSUD KARDINAH KOTA TEGAL

Jl.KS.Tubun No.2 Kota Tegal

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT atas segala limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya, nikmat dan karunia-Nya sehingga dalam menunaikan tugas dan kewajiban senantiasa berada dalam lindungan-Nya, Aamiin.

Pada kesempatan ini Bagian Perencanaan dan Pemasaran RSUD Kardinah Kota Tegal membuat "Laporan Tahunan Evaluasi Penanganan Pengaduan Pengguna Jasa Triwulan I Tahun 2025 di RSUD Kardinah Kota Tegal" Kami berharap laporan ini disusun untuk dapat dijadikan evaluasi dalam memberikan pelayanan kesehatan lebih baik lagi. Setiap pengaduan yang disampaikan pengguna jasa perihal pelayanan maupun sarana dan prasarana di RSUD Kardinah Kota Tegal selalu ditangani dengan baik dan diselesaikan dengan cepat dan mengikutsertakan pengguna jasa. Setiap permasalahan yang terjadi diselesaikan dengan mengacu pada panduan penanganan pengaduan pengguna jasa.

Semoga laporan evaluasi ini dapat memberikan informasi secara lengkap, mudah diakses dan terpusat pada peningkatan kualitas pelayanan di RSUD Kardinah Kota Tegal menuju zero complaint. Sebagai akhir kata, saran dan koreksi demi perbaikan laporan evaluasi ini sangat kami harapkan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. TUJUAN.....	1
C. LANDASAN HUKUM.....	2
D. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN.....	2
E. EVALUASI.....	4
F. RENCANA TINDAK LANJUT.....	8
G. PENUTUP.....	5
LAMPIRAN.....	

A. LATAR BELAKANG

Pengaduan dari pengguna jasa adalah salah satu bentuk evaluasi pelayanan yang penting untuk meningkatkan mutu dan kualitas layanan di RSUD Kardinah Kota Tegal. Laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran hasil monitoring dan evaluasi atas pengelolaan pengaduan selama Triwulan I tahun 2025, meliputi identifikasi masalah, tingkat penyelesaian pengaduan, dan upaya perbaikan berkelanjutan.

Terdapat dua media pengaduan, yaitu:

1. Konsultasi dan Pengaduan Tatap Muka dapat dilakukan secara langsung oleh pengguna jasa ke Ruang PPID RSUD Kardinah Kota Tegal, Bagian Informasi dan Pendaftaran Poliklinik Rawat Jalan atau Rawat Inap.
2. Secara Daring, dapat melalui:
 - Aplikasi SIGITA MOBILE RSUD Kardinah Kota Tegal
 - Website RSUD Kardinah: www.rsudkardinah.tegalkota.go.id
 - Email RSUD Kardinah: rsudkardinah@tegalkota.go.id
 - Facebook RSUD Kardinah: RSU KARDINAH TEGAL
 - Instagram RSUD Kardinah: rsudkardinah
 - Kotak saran yang tersedia di beberapa titik di lingkungan RSUD Kardinah Kota Tegal
 - WA Humas RSUD Kardinah: 082135203939
 - WA Duty Manager RSUD Kardinah: 085722278068
 - SP4N-LAPOR: <https://www.lapor.go.id>

B. TUJUAN

Tujuan dari monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan pengguna jasa ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi kegiatan penanganan dan tindak lanjut penanganan yang telah dilakukan serta sebagai bahan masukan dan rekomendasi tindak lanjut perbaikan terhadap pengelolaan pengaduan di RSUD Kardinah Kota Tegal.

C. LANDASAN HUKUM

- 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
- 4. Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia Nomor 69 Tahun 2014 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;
- 5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik;
- 6. Peraturan Walikota Tegal Nomor 39 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Kota Tegal;
- 7. Peraturan Walikota Tegal Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Tegal;

D. KEGIATAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Selama Triwulan I tahun 2025 jumlah aduan dari pengguna jasa

a. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Media Pengaduan

NO	SALURAN	JUMLAH
1	Ruang PPID	0
2	Kotak Saran	3
3	Email	0
4	Website	0
5	Facebook	0
6	Instagram	0
7	x	0
8	WA Humas	14
9	WA Duty Manager	0

10	SP4N_Lapor	0
11	LaporGub	1
12	Google Web	10
13	JKN Mobile	0

b. Rekapitulasi Kelompok Pengaduan

No	Kelompok	Jumlah	Keterangan
1	Pelayanan Kesehatan	3	Selesai
2	Pelayanan Non Kesehatan	14	Selesai
3	SDM	7	Selesai
4	Sarana Prasarana	4	Selesai

Identifikasi Kelompok Pengaduan

1. Aduan pelayanan kesehatan, yaitu keluhan yang berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh dokter dan tenaga medis termasuk standar prosedur pelayanan
2. Keluhan pelayanan non kesehatan, yaitu keluhan yang berkaitan dengan hal - hal yang bersifat administratif, pelayanan gizi, pelayanan farmasi, JKN Mobile
3. SDM, yaitu keluhan yang berkaitan dengan etika SDM Rumah Sakit
4. Sarana Prasarana, yaitu keluhan yang berkaitan dengan sarana pelayanan
2. Kesehatan dan sarana penunjang rumah sakit.

E. EVALUASI

Selama triwulan 1 tahun 2025 RSUD Kardinah Kota Tegal menerima 28 (dua puluh delapan) aduan yang berasal dari berbagai sarana aduan yang terdiri dari: Hotline Whatsapp : 14 aduan, Kotak Saran : 3 Aduan, LaporGub 1 aduan, Google web : 10 aduan. Jenis Aduan terdiri dari Pelayanan kesehatan 3, Pelayanan Non Kesehatan 14, Sumber Daya Manusia (SDM) 7 dan Sarana Prasarana 4.

F. RENCANA TINDAK LANJUT

1. Mengadakan rapat koordinasi lintas unit pelayanan untuk membahas aduan spesifik.
2. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap unit-unit yang paling sering mendapat aduan.
3. Mengidentifikasi jenis layanan non kesehatan yang diadukan.
4. Meningkatkan peran petugas frontliner non medis.
5. Melakukan klarifikasi dan pembinaan terhadap pegawai yang dilaporkan.
6. Memberikan penghargaan terhadap pegawai yang mendapatkan apresiasi dari masyarakat.
7. Melakukan inspeksi terhadap fasilitas yang diadukan.
8. Berkoordinasi dengan bagian umum untuk melakukan perbaikan/pengadaan jika diperlukan.

G. PENUTUP

Evaluasi triwulan I tahun 2025 menunjukkan adanya beberapa aduan dari masyarakat yang perlu ditindaklanjuti secara serius. Rencana tindaklanjut telah disusun sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan RSUD Kardinah. Komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan akan terus dijaga demi memberikan layanan terbaik bagi masyarakat.

Tegal, April 2025

Plt. Direktur RSUD Kardinah
Kota Tegal



dr. HARYO TEGUH, Sp.S., MSi.Med.

Pembina Utama Madya
NIP. 197105182001121001

NOTULEN RAPAT
MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK DAN
PENGADUAN BULAN JANUARI TAHUN 2025

HARI/TANGGAL : Rabu, 05 Februari 2025

TEMPAT : Ruang Pertemuan RA

PIMPINAN RAPAT : Wakil Direktur Umum dan Keuangan RSUD Kardinah

A. Fasilitas / Media Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah RSUD Kardinah Kota Tegal dapat melalui beberapa sarana, diantaranya :

1. Desk Layanan Pengaduan (Ruang PPID)
2. Kotak pengaduan (Kotak Saran)
3. Email : rsudkardinah@tegal.go.id
4. Website : <https://rsudkardinah.tegalkota.go.id>
5. Facebook : @rsudkardinah
6. Instagram : @rsud_kardinah
7. X : rsudkardinah
8. WA Humas : 082135203939
9. WA Duty Manager : 085722278068
10. SP4N Lapor (www.lapor.go.id) Layanan Aspirasi & Pengaduan Online

B. Bentuk Respon Pengaduan

Aduan yang masuk akan dilakukan notifikasi penerima aduan dan dikelompokkan sesuai grade untuk mendapatkan penyelesaian aduan Jawaban aduan akan disampaikan kepada pelanggan oleh Bagian Pemasaran dan Humas sesuai dengan kanal aduan masuk dengan respon time 1 x 24 jam.

C. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Media

No	Saluran Media Pengaduan	Jumlah
1	Ruang PPID	NIHIL
2	Kotak Saran	1
3	Email	NIHIL
4	Website	NIHIL
5	Facebook	NIHIL
6	Instagram	NIHIL
7	X	NIHIL
8	WA Humas	5
9	WA Duty Manager	NIHIL
10	SP4N_Lapor	NIHIL
11	LaporGub	1
12	Google Web	4

D. Identifikasi Kelompok Pengaduan

- 1. Aduan pelayanan kesehatan, yaitu keluhan yang berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh dokter dan tenaga medis termasuk standar prosedur pelayanan
- 2. Keluhan pelayanan non kesehatan, yaitu keluhan yang berkaitan dengan hal - hal yang bersifat administratif, pelayanan gizi, pelayanan farmasi, JKN Mobile
- 3. SDM, yaitu keluhan yang berkaitan dengan etika SDM Rumah Sakit
- 4. Sarana Prasarana, yaitu keluhan yang berkaitan dengan sarana pelayanan Kesehatan dan sarana penunjang rumah sakit.

Kelompok Pengaduan

No	Kelompok	Jumlah	Keterangan
1	Pelayanan Kesehatan	2	Selesai
2	Pelayanan Non Kesehatan	4	Selesai
3	SDM	4	Selesai
4	Sarana Prasarana	1	Selesai

E. Monitoring dan Evaluasi

No	Tanggal	Unit Yang Dikomplain	Penyelesaian	Status
1	04 Januari 2025 WA Humas	Pelayanan rawat inap kurang	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	Selesai
2	07 Januari 2025 WA Humas	Saya kemarin kontrol poli bedah mulut dan harus kontrol lagi tanggal 13 tapi kok belum otomatis	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan	Selesai

		muncul di aplikasi JKN ya? tolong dong segera ditangani	kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	
3	08 Januari 2025 WA Humas	Saya melakukan cek MCU untuk pemberkasan P3K tetapi kok yg ttd dokternya tidak ada NIPnya sedangkan disurat harus menyertakan ttd dan NIP dokter pemeriksa	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	Selesai
4	14 Januari 2025 WA Humas	Perkenalkan saya Andry dari Jakarta, mertua saya sedang perawatan di IGD RSUD Kardinah Tegal, hanya kata saudara saya lama penanganannya jika pakai BPJS, apakah benar jika menggunakan BPJS tidak bisa? Diagnosa TBC Paru, Mohon Informasinya	Meminta data pasien yang dimaksud dan menyampaikan kepada pihak terkait jika layanan di RSUD Kardinah tidak ada diskriminasi. TINDAK LANJUT: Petugas memberikan informasi bahwa tidak ada diskriminasi terkait layanan di RS untuk pasien umum atau BPJS	Selesai
5	16 Januari 2024 WA Humas	Alur pendaftaran membingungkan	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit .	Selesai

			Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	
6	13 Januari 2025 LaporGub	RSUD Kardinah Kota Tegal beberapa waktu lalu membuat flyer di media sosial tentang lowongan kerja, kurang dari 3 hari flyer itu ditarik dengan alasan "untuk melakukan koreksi dan penyempurnaan agar seluruh tahapan rekrutmen dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku" hal ini dibuktikan dengan di Non-aktifkannya kolom komentar di instagram resmi RS. kalau gak salah kenapa harus takut, klarifikasi saja, sebagian besar orang mengartikan kejadian penarikan informasi ini dengan pikiran "loker hanya untuk ORANG DALAM", seumpunya penarikan flyer ini sesuai dengan alasan, maka ini menandakan bobroknya sistem di RSUD KARDINAH. Menurut pakar HRD/RECRUITER jika seorang HRD	Tindak Lanjut : Memberikan informasi dan jawaban atas aduan tersebut. *Jawaban terlampir	Selesai

		sudah menyebar flyer loker maka semua harus sudah siap. Mohon ditindaklanjuti. thx		
7	17 Januari 2025 Kotak Saran	No Antrian JKN B2-9 Antrian diloncat-loncat atau didahului pasien lain (keluarga karyawan) tidak sesuai antrian. Masa Nomor Urut B2-01 ada 5 orang, harusnya pernomer 1 orang, monitor urut di poli diaktifkan.	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	Selesai
8	03 Januari 2025 Google web	"Merepotkan buat berobat umum di poli spesialis Sudah diatas suruh turun lagi, lalu naik, yang datang kesana itu sakit, masa suruh naik turun untuk pembayaran. Nunggu obat lama amat ternyata petugasnya juga ga ngerti kalo obat sudah jadi dari tadi"	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	Selesai
9	15 Januari 2025 Google web	Banyak yg bocor, perawat nya kurang cekatan ga sigap, kebanyakan becnda pdhl di ruang icu kluarga jg di waktu, seharusnya klo emng tmpt icu kn sudah tanggung jwb perawat tp bnyk	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke	Selesai

		pasien yg mengeluh. Pasien ga bisa bangun dan suara ga keras bukanya gercep tp mlh bnyk becanda nya	pihak terkait. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	
10	17 Januari 2025 Google web	"Pelayanan buruk, Nungguin priksa 2 jam lebih, nunggu obat dah 3 jam malhan di tinggal makan siang sma pegawe loketnya, padahal pasien yang nunggu aj belum pada makan. Tolong buat d perbaiki pelayanannya"	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	Selesai
11	28 Januari 2025 Google web	Pengalaman pribadi. Mendaftar trus langsung disuruh ke poli. Ternyata di poli ktnya belum ada nama kita. Kita disuruh balik lg ke pendaftaran	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	Selesai

F. Kesimpulan

- 1. Tingkat kecepatan respon terhadap pengaduan masyarakat secara keseluruhan telah mencapai 100%. Hasil tersebut merupakan kecepatan respon mulai dari keluhan diterima dan tercatat sampai pada dikonfirmasi atau diteruskan ke unit akar masalah.

Lampiran Kegiatan:





**PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK**

HARI KERJA

SENIN - KAMIS : JAM 07.00 - 14.00 WIB ■
JUMAT : JAM 07.00 - 11.00 WIB ■
SABTU : JAM 07.00 - 12.00 WIB ■

LAYANAN INFORMASI :
Bisa Datang Langsung Ke Bagian Informasi & Bagian Humas ✓
WhatsApp Humas : 082135203939 ✓
Email : rsukardinah@tegalkota.go.id ✓
Website : www.rsukardinah.tegalkota.go.id ✓
Instagram & Facebook : @rsukardinah ✓

scan QR code



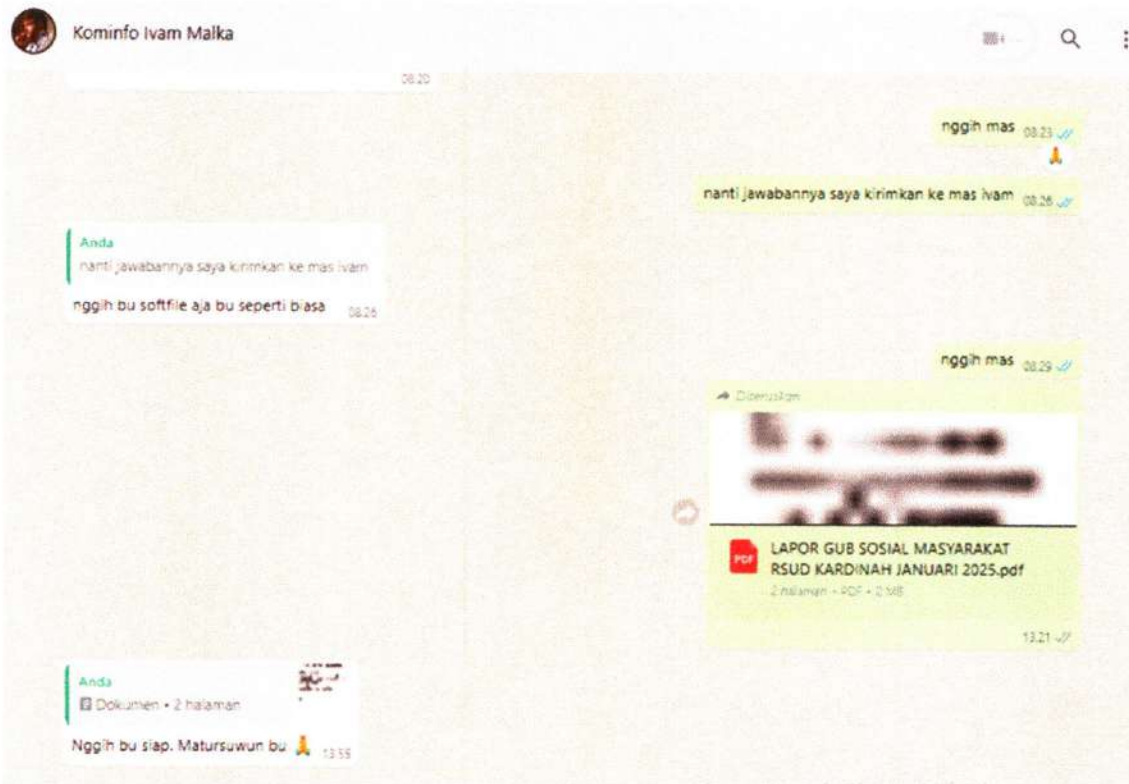
Rapat Monitoring dan Evaluasi Layanan Informasi Publik
Bulan Januari 2025



DOKUMENTASI PEMBAHASAN ADUAN LaporGub!



JAWABAN ADUAN TERKIRIM KE ADMIN LAPORGub! Hari Selasa, 14 Januari 2025 pukul 13.21



6	087848581***	17/1/2025	No Antrian JKN B2-9 Antrian diloncat-loncat atau didahului pasien lain (keluarga karyawan) tidak sesuai antrian. Masa Nomor Urut B2-01 ada 5 orang, harusnya pernomer 1 orang, monitor urut di poli diaktifkan.	Mohon maaf atas ketidak dan terima kasih atas informasinya, segera kami perbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan kami	Selesai	Kotak Saran
7	Aji Pamula	01/03/2025	Merepotkan buat berobat umum di poli spesialis Sudah diatas suruh turun lagi, lalu naik, yang datang kesana itu sakit, masa suruh naik turun untuk pembayaran. Nunggu obat lama amat ternyata petugasnya juga ga ngerti kalo obat sudah jadi dari tadi	Mohon maaf atas ketidak nyamanannya segera kami tindak lanjuti ke tim terkait terima kasih	Selesai	Google Review
8	Rizqia	15/01/2025	Banyak yg bocor, perawat nya kurang cekatan ga sigap, kebanyakan becnda pdhl di ruang icu keluarga ig di waktu, seharusnya klo emng tmpt icu kn sudah tanggung jwb perawat tp bnyk pasien yg ngeluh. Pasien ga bsa bangun dan suara ga keras bukanya gercep tp mlh bnyk becanda nya	Mohon maaf atas ketidak dan terima kasih atas informasinya, segera kami perbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan kami	Selesai	Google Review
9	Ilham	17/01/2025	Pelayanan buruk, Nungguin priksa 2 jam lebih, nunggu obat dah 3 jam malhan di tinggal makan siang sma pegawe loketnya, padahal pasien yang nunggu aj belum pada makan. Tolong buat d perbaiki pelayanannya	Mohon maaf atas ketidak nyamanannya segera kami tindak lanjuti ke tim terkait terima kasih	Selesai	Google Review
10	Malakhatus	28/01/2025	Pengalaman pribadi. Mendaftar trus langsung disuruh ke poli. Ternyata di poli ktnya belum ada nama kita. Kita disuruh balik lg ke pendaftaran	Mohon maaf atas ketidak dan terima kasih atas informasinya, segera kami perbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan kami	Selesai	Google Review

Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas
RSUD Kardinah Kota Tegal


RANI INGRIDANI, S.Sos., M.M.
Penata
NIP. 198001092010013

Mengetahui,

Direktur RSUD Kardinah
Dr. HARRY TEGUH H. S., S.S., M.Si., Med
Pembina Utama Madya
NIP. 19710518 200112 1 001

Detail Aduan

Tanggal

: Senin, 13 Januari 2025 - 17:14 WIB

Kanal

: Mobile

Lokasi

: KOTA TEGAL

Kategori

: SOSIAL MASYARAKAT

Topik

:

Sub Kategori

:

Instansi

: Kota Tegal

Tipe Aduan

: Public

Lampiran Foto





Isi Aduan

RSUD Kardinah Kota Tegal beberapa waktu lalu membuat Flayer di media sosial tentang lowongan kerja, kurang dari 3 hari Flayer itu di tarik dengan alasan "untuk melakukan koreksi dan penyempurnaan agar seluruh tahapan rekrutmen dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku." hal ini di buktikan dengan di Non-aktifkannya kolom komentar di instagram resmi RS, kalau ga salah kenapa harus takut, klarifikasi aja. sebagian besar orang mengartikan kejadian penarikan informasi ini dengan pikiran "loker hanya untuk ORANG DALAM". Seumpama penarikan Flayer ini sesuai dengan alasan, maka ini menandakan bobroknya sistem di RSUD KARDINAH, Menurut pakar HRD/RECRUITER jika seorang HRD sudah menyebar Flayer Loker maka semua harus sudah siap. mohon di tindak lanjuti, thx



PEMERINTAH KOTA TEGAL
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KARDINAH

JL AIP KS Tubun No 2 Tegal

Telp (0283) 356067, Fak (0283) 353131 KodePos 52124

Menindaklanjuti Laporan Kanal LAPORGUB Tanggal 13 Januari 2025 pukul 17 14 WIB berlokasi di Kota Tegal dengan Kategori SOSIAL MASYARAKAT, bersama ini kami menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi di masyarakat

Terima kasih atas perhatian dan masukan yang disampaikan kepada RSUD Kardinah Berikut penjelasan terkait isu yang diangkat

1 Penarikan Informasi Lowongan Kerja

Penarikan flyer lowongan kerja yang telah diunggah dilakukan untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada masyarakat sudah memenuhi standar administrasi dan peraturan yang berlaku RSUD Kardinah berkomitmen menjalankan proses rekrutmen secara transparan dan akuntabel sesuai regulasi yang berlaku, termasuk aturan dari pemerintah daerah dan instansi terkait

2 Penonaktifan Kolom Komentar

Penonaktifan sementara kolom komentar dilakukan untuk mencegah penyebaran informasi yang tidak valid atau spekulasi yang dapat menimbulkan kesalahpahaman RSUD Kardinah tetap menyediakan saluran komunikasi resmi seperti nomor telepon layanan pengaduan, atau loket pengaduan langsung untuk menampung aspirasi masyarakat

3 Komitmen Keterbukaan Proses Rekrutmen

RSUD Kardinah menjunjung tinggi prinsip keterbukaan, profesionalisme, dan nondiskriminasi dalam setiap proses seleksi pegawai. Semua tahapan dilakukan berdasarkan kualifikasi dan kompetensi pelamar, serta sesuai aturan yang telah ditetapkan. Tuduhan mengenai "hanya untuk orang dalam" adalah asumsi yang tidak memiliki dasar dan bertentangan dengan prinsip kami

4 Proses Koreksi dan Penyempurnaan

Penarikan flyer lowongan kerja dilakukan agar proses rekrutmen dapat dikaji ulang dan dilaksanakan secara optimal dengan tetap mengacu pada regulasi yang berlaku, termasuk UU ASN Nomor 20 Tahun 2023 Pasal 65 Ayat (1) dan Ayat (2). Undang-undang ini secara tegas melarang pengangkatan pegawai non-ASN untuk mengisi jabatan ASN

- Ayat (1) Pejabat Pembina Kepegawaian dilarang mengangkat pegawai non ASN untuk mengisi jabatan ASN
- Ayat (2) Larangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku juga bagi pejabat lain di Instansi Pemerintah yang melakukan pengangkatan pegawai non-ASN



PEMERINTAH KOTA TEGAL
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KARDINAH

JL AIP KS Tubun No 2 Tegal

Telp (0283) 356067, Fak (0283) 353131 KodePos 52124

Kami mengucapkan terima kasih atas masukan yang diberikan dan menjadikannya bahan evaluasi untuk terus meningkatkan profesionalisme dan pelayanan kami. Jika terdapat pertanyaan lebih lanjut, silakan menghubungi jalur komunikasi resmi RSUD Kardinah.

Tegal, 14 Januari 2025
PIB DIREKTUR RSUD KARDINAH
KOTA TEGAL



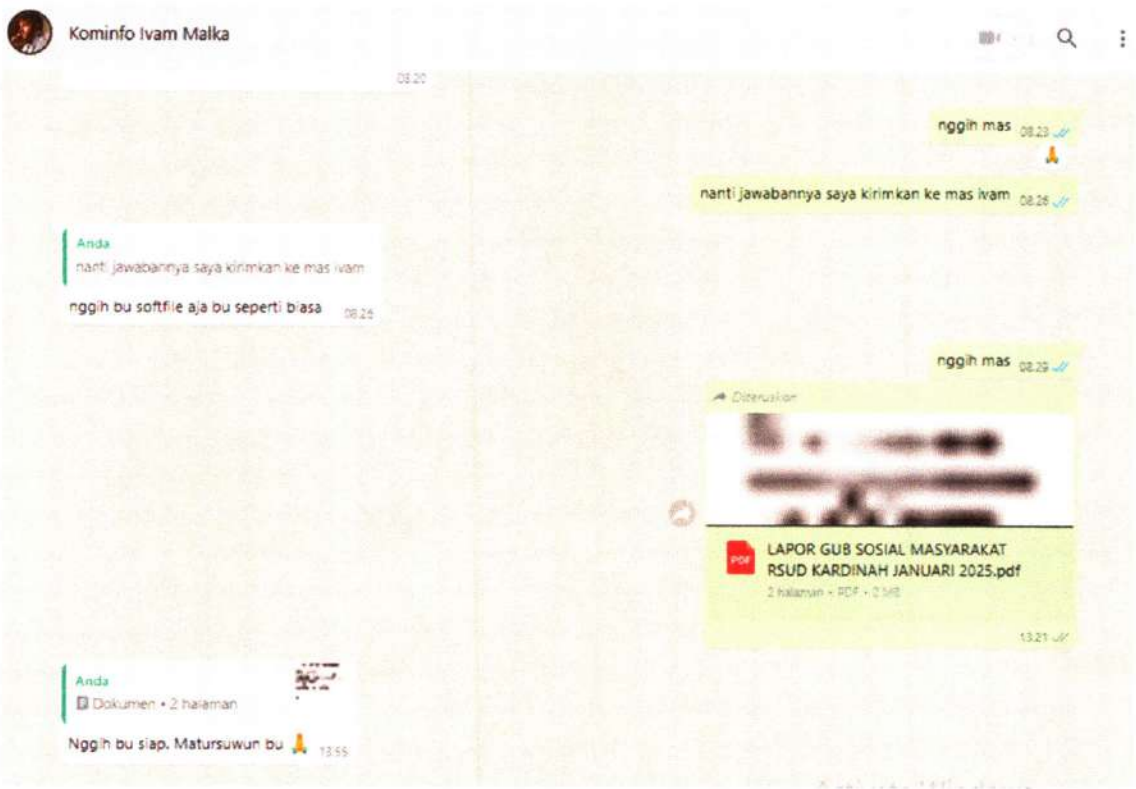
dr. Haryo Teguh, Sp.S., M.Si Med
Pembina Utama Madya
NIP. 19710518 200112 1 001

DOKUMENTASI

PEMBAHASAN ADUAN LaporGub!



JAWABAN ADUAN TERKIRIM KE ADMIN LAPORGub! Hari Selasa, 14 Januari 2025 pukul 13.21





RSUD KARDINAH KOTA TEGAL

Telp. (0283) 356067, 350377, 350477, 340577

Faks (0283) 353131 Kode Pos 52124

E-mail : rsukardinahtegal@gmail.com

Website : <http://www.rsukardinah.net>

FORMULIR PENGADUAN :

Hari / Tanggal : 17 - 1 - 2025
Tempat Pelayanan : Jatung.
Waktu Pelayanan : 8.45
Nama Lengkap : Djoni AL UE KIM Limy.
Alamat : Jl Serayu 157 Tegal.
No. Telp / HP : 0878 4858 1122

URAIAN PENGADUAN :

No. Antrian Jkn. B2. 9.
Antrian di loncat $\approx$ atau
di datahaci pasien cair (keluarga karyawan) tidak.
Seuai dg Antrian, masa no urut
no B2-01 - ada 5 orang, hanya
pernomer 1 orang, monitor urut per
di antitikan.



PEMERINTAH KOTA TEGAL
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KARDINAH

JL. AIP. KS. Tubun No. 2 Tegal

Telp. (0283) 350377 / 350477 / 350577 / 341938, Fak (0283) 353131 Kode Pos 52124

Tegal, 04 Februari 2025

Kepada

Nomor : 000.1.5/026/II/2025
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Undangan

Yth. Tim PPID Pelaksana
RSUD Kardinah Kota Tegal
di
T E G A L

Mengharap dengan hormat kehadiran Bapak / Ibu / Saudara / Saudari
pada pertemuan yang akan diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Rabu, 05 Februari 2025
Waktu : Pukul 11.00 WIB s/d selesai
Tempat : Ruang "RA Kardinah" RSUD Kardinah Kota Tegal
Acara : Rapat Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan
Bulan Januari 2025.

Atas kehadirannya disampaikan terimakasih.

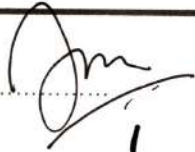
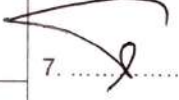
Plt. DIREKTUR RSUD KARDINAH
KOTA TEGAL



dr. HARYO TEGUH, SpS., MSi. Med
Pembina Utama Madya
NIP. 19710518 200112 1 001

DAFTAR HADIR

Hari / Tanggal : Rabu, 05 Februari 2025
Waktu : 11.00 s/d selesai
Tempat : Ruang RA Kardinah
Acara : Rapat Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan
Bulan Januari 2025

No.	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Haryo	L	Plt. Dir	1. 
2.	Nur H.	P	Wadivum	2. 
3.	dr leang HHS	P	Wadir Pelajaran	3. 
4.	Muan J		md bp	4. 
5.	dr UPR	P	S.k yammed	5. 
6.	Hardiyanto	L	K'RT	6. 
7.	Jenul Andy	L	bp	7. 
8.	Suryatno	L	Boz. uru	8. 
9.	Septi. A	P	TU	9. 
10.	dr. Melin. Roelmann			10. 
11.	Eko Istyanas	L	S. K. Rangp	11. 
12.	Hadi P.	L	S. K uru Rangp	12. 
13.	Rani Insriani	P	Kasub Pemasaran & Humas	13. 
14.	Murul Sahjan &	P	stat Pamyat	14. 
15.				15.
16.				16.
17.				17.
18.				18.
19.				19.

NOTULEN RAPAT
MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK DAN
PENGADUAN BULAN FEBRUARI TAHUN 2025

HARI/TANGGAL : Sabtu, 5 Maret 2024
PUKUL : 11.00 WIB s/d Selesai
TEMPAT : Ruang Pertemuan RA
PIMPINAN RAPAT : Wakil Direktur Umum dan Keuangan RSUD Kardinah

A. Fasilitas / Media Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah RSUD Kardinah Kota Tegal dapat melalui beberapa sarana, diantaranya :

1. Desk Layanan Pengaduan (Ruang PPID)
2. Kotak pengaduan (Kotak Saran)
3. Email : rsudkardinah@tegal.go.id
4. Website : <https://rsudkardinah.tegalkota.go.id>
5. Facebook : @rsudkardinah
6. Instagram : @rsud_kardinah
7. X : rsudkardinah
8. WA Humas : 082135203939
9. WA Duty Manager : 085722278068
10. SP4N Lapor (www.lapor.go.id) Layanan Aspirasi & Pengaduan Online

B. Bentuk Respon Pengaduan

Aduan yang masuk akan dilakukan notifikasi penerima aduan dan dikelompokkan sesuai grade untuk mendapatkan penyelesaian aduan Jawaban aduan akan disampaikan kepada pelanggan oleh Bagian Pemasaran dan Humas sesuai dengan kanal aduan masuk dengan respon time 1 x 24 jam.

C. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Media

No	Saluran Media Pengaduan	Jumlah
1	Ruang PPID	NIHIL
2	Kotak Saran	1
3	Email	NIHIL
4	Website	NIHIL
5	Facebook	NIHIL
6	Instagram	NIHIL

7	X	NIHIL
8	WA Humas	6
9	WA Duty Manager	NIHIL
10	SP4N_Lapor	NIHIL
11	LaporGub	NIHIL
12	Google Web	4

D. Identifikasi Kelompok Pengaduan

1. Aduan pelayanan kesehatan, yaitu keluhan yang berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh dokter dan tenaga medis termasuk standar prosedur pelayanan
2. Keluhan pelayanan non kesehatan, yaitu keluhan yang berkaitan dengan hal - hal yang bersifat administratif, pelayanan gizi, pelayanan farmasi, JKN Mobile
3. SDM, yaitu keluhan yang berkaitan dengan etika SDM Rumah Sakit
4. Sarana Prasarana, yaitu keluhan yang berkaitan dengan sarana pelayanan Kesehatan dan sarana penunjang rumah sakit.

Kelompok Pengaduan

No	Kelompok	Jumlah	Keterangan
1	Pelayanan Kesehatan	1	Selesai
2	Pelayanan Non Kesehatan	6	Selesai
3	SDM	1	Selesai
4	Sarana Prasarana	2	Selesai

E. Monitoring dan Evaluasi

No	Tanggal	Unit Yang Dikomplain	Penyelesaian	Status
1	04 Februari 2025 WA Humas	Saya daftar melalui JKN Mobile tapi ketika sampai RS kok alesan mesin rusak sedangkan yang tidak daftar online sudah dapat nomor antrian poli sedangkan saya	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	Selesai

		tadinya nomor antrian 6 kok jadi 44 bagaimana ini?	Petugas menyampaikan ke pihak terkait. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	
2	09 Februari 2025 WA Humas	Antar obat kok lama sekali ya?	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	Selesai
3	09 Februari 2025 WA Humas	cek mCU untuk p3k kenapa kok jadinya H+1 ya? apakah gak bisa langsung jadi?	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. Hal tersebut terjadi karena layanan MCU sedang banyak sehingga hasil baru bisa diambil H+1 TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	Selesai

			Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	
4	10 Februari 2025 WA Humas	Pelayanan pendaftaran poli penyakit dalam dan poli anak di loket B 6 sangat lelet sekali, 1 pasien bisa memakan waktu lebih dari 20 menit, mohon ditambahkan petugasnya terima kasih	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	Selesai
5	15 Februari 2024 WA Humas	Pelayanan obat saya kontrol di poli anak obat nunggu 3 jam lebih sendiri padahal obatnya gak seberat ditagih bilanganya namanya gak ada padahal jelas ada nama saya di layar depan, ini bukan pertama atau ke 2 kalinya ini sudah ke tiga kalinya kok yaa masih sama aja pelayanan kardinah seperti ini, kecewa banget mau saya kasih rating yang seburuknya untuk bagian obat	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	Selesai
6	18 Februari 2025 WA Humas	Ac kamar Cendana 3 nomor 7 mati tolong segera diperbaiki	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan	Selesai

			kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	
7	03 Februari 2025 Google web	Dipoli lama, ngantri obat pun lama juga.	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	Selesai
8	14 Februari 2025 Google web	"Mohon d tingkatkan lagi untuk pelayanan nya,, sop pemulangan pasien jg kurang d terapkan.. Semoga lebih baik lagi"	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya.	Selesai

			Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	
9	20 Februari 2025 Google web	"Dibuat bolak-balik terus, padahal kondisi susah buat jalan .. kesitu pun harus pake brankar ambulance.. pas kesitu gada tindakan terapi, cuman bincang ² doang Kalo bisa jalan mah ya ga masalah, ini kondisi terkapar kok ya disuruh bolak-balik terus, yg sekali pertemuan kadang gada tindakan sama sekali"	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	Selesai
10	26 Februari 2025 Google web	Antri obat udah 2 jam lebih belum Selese selese.. lama banget.padahal sepi Tolong perbaiki lah sistem kerjanya	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	Selesai

F. Kesimpulan

1. Tingkat kecepatan respon terhadap pengaduan masyarakat secara keseluruhan telah mencapai 100%. Hasil tersebut merupakan kecepatan respon mulai dari keluhan diterima dan tercatat sampai pada dikonfirmasi atau diteruskan ke unit akar masalah.

2. Dilihat dari waktu penanganan pengaduan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu dibawah 5 hari.
3. Tidak ada keluhan pelanggan/ pengaduan yang termasuk dalam kelompok resiko merah atau kuning. Keluhan secara umum bersifat umum dan tidak berpotensi menimbulkan kerugian materiil maupun in materiil.
4. Platform WhatsApp dan Google Web, dan WhatsApp masih menjadi saluran utama masyarakat dalam menyampaikan kritik.

G. Rekomendasi

1. Meningkatkan aksesibilitas kanal pengaduan agar lebih mudah dijangkau oleh masyarakat.
2. Menggunakan data pengaduan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kebijakan layanan,

H. Penutup

Peningkatan jumlah aduan adalah hal yang positif, karena menunjukkan partisipasi aktif masyarakat. RSUD Kardinah perlu merespon dengan evaluasi berkelanjutan. Evaluasi berkala terhadap sistem pengaduan akan terus dilakukan guna memastikan bahwa setiap keluhan atau masukan dapat ditindaklanjuti secara optimal. Dengan sinergi dan perbaikan yang berkelanjutan, diharapkan pelayanan yang diberikan semakin professional, responsive dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Lampiran Kegiatan:



The poster features logos for RSUK, PASPUSDA, and BerAKHLAK at the top. It includes an illustration of a person shouting into a megaphone. The main title is 'PELAYANAN INFORMASI PUBLIK' and the subtitle is 'HARI KERJA'. The operating hours are listed for Monday-Thursday (07.00 - 14.00 WIB), Friday (07.00 - 11.00 WIB), and Saturday (07.00 - 12.00 WIB). A QR code is provided with the instruction 'scan QR code'. The contact information for the Information & Public Relations Department is listed, including WhatsApp, email, website, and social media handles.

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

HARI KERJA

SENIN - KAMIS : JAM 07.00 - 14.00 WIB ■
JUMAT : JAM 07.00 - 11.00 WIB ■
SABTU : JAM 07.00 - 12.00 WIB ■

LAYANAN INFORMASI :
Bisa Datang Langsung Ke Bagian Informasi & Bagian Humas ✓
WhatsApp Humas : 082135203939 ✓
Email : rsukardinah@tegalkota.go.id ✓
Website : www.rsukardinah.tegalkota.go.id ✓
Instagram & Facebook : @rsukardinah ✓

scan QR code

www.rsukardinah.tegalkota.go.id rsukardinah@tegalkota.go.id [@rsukardinah](https://www.instagram.com/rsukardinah) [@rsukardinah](https://www.facebook.com/rsukardinah)

Rapat Monitoring dan Evaluasi Layanan Informasi Publik Bulan Februari 2025





PEMERINTAH KOTA TEGAL
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KARDINAH

JL. AIP. KS. Tubun No. 2 Tegal

Telp. (0283) 350377 / 350477 / 350577 / 341938, Fak (0283) 353131 Kode Pos 52124

Tegal, 07 Maret 2025

Kepada

Nomor : 000.1.5/ /III/2025
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Undangan

Yth. Tim PPID Pelaksana
RSUD Kardinah Kota Tegal
di
T E G A L

Mengharap dengan hormat kehadiran Bapak / Ibu / Saudara / Saudari
pada pertemuan yang akan diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Sabtu, 08 Maret 2025
Waktu : Pukul 11.00 WIB s/d selesai
Tempat : Ruang "RA Kardinah" RSUD Kardinah Kota Tegal
Acara : Rapat Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan
Bulan Februari 2025.

Atas kehadirannya disampaikan terimakasih.

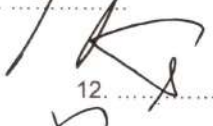
Pit. DIREKTUR RSUD KARDINAH
KOTA TEGAL



dr. HARYO TEGUH, SpS., MSi. Med
Pembina Utama Madya
NIP. 19710518 200112 1 001

DAFTAR HADIR

Hari / Tanggal : Sabtu, 08 Maret 2025
 Waktu : 11.00 s/d selesai
 Tempat : Ruang RA Kardinah
 Acara : Rapat Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan
 Bulan Februari 2025

No.	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Haryo	L	PH, Dir.	1. 
2.				2.
3.	Nur H	P	Wadivum	3. 
4.	dr. Lenny HHS	P	Wadir Pelayanan	4. 
5.	M. Piza F	L	S.B Renua	5. 
6.	dr. Indra Roehman	P	Pemijy	6. 
7.	AGUS JAYA	L	Keuangan	7. 
8.	dr. Alfis	P	S. K. Samuel	8. 
9.	Elis. Listiana	L	S. K. Nanap	9. 
10.	Hadi B.	L	S. K. Asu Rang	10. 
11.	Uma Munia	L	Keuangan	11. 
12.	Zend Ariti	L	ur	12. 
13.	Rani Insriani	P	Pemasaran & Humas	13. 
14.	Hendyanti	L	IT RT	14. 
15.	Setiati Aleriani	P	TY	15. 
16.				16.
17.				17.
18.				18.
19.				19.

DAFTAR PENGADUAN BULAN FEBRUARI 2025

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keterangan
1	08585260****	02/04/2025	Saya daftar melalui JKN Mobile tapi ketika sampai RS kok alesan mesin rusak sedangkan yang tidak daftar online sudah dapat nomor antrian poli sedangkan saya tadinya nomor antrian 6 kok jadi 44 bagaimana ini?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, segera kami perbaiki di pelayanan prndaftar kami	Selesai	WA Humas
2	08951206****	02/08/2025	Antar obat kok lama sekali ya?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasi mohon ditunggu untuk obatnya terima kasih	Selesai	WA Humas
3	08232790****	02/09/2025	cek mCU untuk p3k kenapa kok jadinya H+1 ya? apakah gak bisa langsung jadi?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya, saat ini kami banyak menangani MCU jika banyak pasien MCU dihari tersebut maka hasil baru bisa diambil H+1 terima kasih	Selesai	WA Humas
4	08199078****	02/10/2025	Pelayanan pendaftaran poli penyakit dalam dan poli anak di loket B 6 sangat lelet sekali, 1 pasien bisa memakan waktu lebih dari 20 menit, mohon ditambahkan petugasnya terima kasih	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas saran dan masukannya, segera kami tindak lanjuti ke unit terkait	Selesai	WA Humas
5	0880645****	15/02/2025	Pelayanan obat saya kontrol di poli anak obat nunggu 3 jam lebih sendiri padahal obatnya gak seberat ditagih bilanganya namanya gak ada padahal jelas ada nama saya di layar depan, ini bukan pertama atau ke 2 kalinya ini sudah ke tiga kalinya kok yaa masih sama aja pelayanan kardinah seperti ini, kecewa banget mau saya kasih rating yang seburuknya untuk bagian obat	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasi segera kami sampaikan ke unit terkait, sekeadar informasi kami memiliki layanan pengantaran obat gratis yaitu Tombo Teko Loro Lungo khusus warga Kota Tegal	Selesai	WA Humas
6	08386111****	18/02/2025	Ac kamar Cendana 3 nomor 7 mati tolong segera diperbaiki	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya, segera kami hubungi tim terkait	Selesai	WA Humas
7	087848581****	17/1/2025	No Antrian JKN B2-9 Antrian diloncat-loncat atau didahului pasien lain (keluarga karyawan) tidak sesuai antrian. Masa Nomor Urut B2-01 ada 5 orang, harusnya pernomer 1 orang, monitor urut di poli diaktifkan.	Mohon maaf atas ketidak dan terima kasih atas informasinya, segera kami perbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan kami	Selesai	Kotak Saran
8	Soerip Wibowo	02/03/2025	Dipoli lama, ngantri obat pun lama juga	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya segera kami tindak lanjuti ke tim terkait terima kasih	Selesai	Google Review
9	Dona Alif	14/02/2025	Mohon d tingkatkan lagi untuk pelayanan nya,, sop pemulangan pasien jg kurang d terapkan.. Semoga lebih baik lagi	Mohon maaf atas ketidak dan terima kasih atas informasinya, segera kami perbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan kami	Selesai	Google Review

10	Frost Capek	20/02/2025	Dibuat bolak-balik terus, padahal kondisi susah buat jalan .. kesitu pun harus pake brankar ambulance.. pas kesitu gada tindakan terapi, cuman bincang ² doang Kalo bisa jalan mah ya ga masalah, ini kondisi terkapar kok ya disuruh bolak-balik terus, yg sekali pertemuan kadang gada tindakan sama sekali	Mohon maaf atas ketidak nyamanannya segera kami tindak lanjuti ke tim terkait terima kasih	Selesai	Google Review
11	Nur Rokhim	26/02/2025	Antri obat udah 2 jam lebih belum Selese selese.. lama bangett.padaahal sepi Tolong perbaiki lah sistem kerjanya	Mohon maaf atas ketidak dan terima kasih atas informasinya, segera kami perbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan kami	Selesai	Google Review

Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas
RSUD Kardinah Kota Tegal

Rani

RANI INGRIANI, S.Sos., M.M.
Penata

NIP. 198001092010013

Mengetahui,

Direktur RSUD Kardinah



Dr. HARYO TEGU, H.S., S. M.Si, Med

Pembina Utama Madya

NIP. 19710518 200112 1 001

NOTULEN RAPAT
MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK DAN
PENGADUAN BULAN MARET TAHUN 2025

HARI/TANGGAL : Selasa, 08 April 2025
TEMPAT : Ruang Pertemuan RA
PIMPINAN RAPAT : Wakil Direktur Umum dan Keuangan RSUD Kardinah

- A. Fasilitas / Media Pengaduan di Rumah Sakit Umum Daerah RSUD Kardinah Kota Tegal dapat melalui beberapa sarana, diantaranya :
- 1. Desk Layanan Pengaduan (Ruang PPID)
 - 2. Kotak pengaduan (Kotak Saran)
 - 3. Email : rsudkardinah@tegal.go.id
 - 4. Website : <https://rsudkardinah.tegalkota.go.id>
 - 5. Facebook : @rsudkardinah
 - 6. Instagram : @rsud_kardinah
 - 7. X : rsudkardinah
 - 8. WA Humas : 082135203939
 - 9. WA Duty Manager : 085722278068
 - 10. SP4N Lapor (www.lapor.go.id) Layanan Aspirasi & Pengaduan Online

B. Bentuk Respon Pengaduan

Aduan yang masuk akan dilakukan notifikasi penerima aduan dan dikelompokkan sesuai grade untuk mendapatkan penyelesaian aduan Jawaban aduan akan disampaikan kepada pelanggan oleh Bagian Pemasaran dan Humas sesuai dengan kanal aduan masuk dengan respon time 1 x 24 jam.

C. Jumlah Pengaduan Berdasarkan Media

No	Saluran Media Pengaduan	Jumlah
1	Ruang PPID	NIHIL
2	Kotak Saran	1
3	Email	NIHIL
4	Website	NIHIL
5	Facebook	NIHIL
6	Instagram	NIHIL
7	X	NIHIL
8	WA Humas	4
9	WA Duty Manager	NIHIL
10	SP4N_Lapor	NIHIL
11	LaporGub	NIHIL
12	Google Web	2

D. Identifikasi Kelompok Pengaduan

- 1. Aduan pelayanan kesehatan, yaitu keluhan yang berkaitan dengan layanan yang diberikan oleh dokter dan tenaga medis termasuk standar prosedur pelayanan
- 2. Keluhan pelayanan non kesehatan, yaitu keluhan yang berkaitan dengan hal - hal yang bersifat administratif, pelayanan gizi, pelayanan farmasi, JKN Mobile
- 3. SDM, yaitu keluhan yang berkaitan dengan etika SDM Rumah Sakit
- 4. Sarana Prasarana, yaitu keluhan yang berkaitan dengan sarana pelayanan Kesehatan dan sarana penunjang rumah sakit.

Kelompok Pengaduan

No	Kelompok	Jumlah	Keterangan
1	Pelayanan Kesehatan	0	Selesai
2	Pelayanan Non Kesehatan	4	Selesai
3	SDM	2	Selesai
4	Sarana Prasarana	1	Selesai

E. Monitoring dan Evaluasi

No	Tanggal	Unit Yang Dikomplain	Penyelesaian	Status
1	01 Maret 2025 WA Humas	Apakah pelayanan parkir sudah maksimal? nurunin pasien belum ada 6 menit kenapa harus membayar 6 ribu? sedangkan rumah sakit swasta aja gratis terima kasih	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	Selesai
2	03 Maret 2025 WA Humas	Farmasinya kok lama ya?	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. Memberikan informasi	Selesai

			terkait layanan pengantaran obat gratis "tombo teko loro lungu". TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	
3	20 Maret 2025 WA Humas	Ini saya kontrol poli jiwa kenapa kok dapat obatnya hanya malam ya? sedangkan siang tak minum	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti TINDAK LANJUT: Petugas menyampaikan ke pihak terkait, pemberian obat sudah sesuai.	Selesai
4	23 Maret 2025 WA Humas	Ini saya daftar online pasien umum menggunakan sigita kok tidak bisa ya?	TINDAK LANJUT: Petugas memberikan informasi bahwa aplikasi SIGITA Mobile dalam proses maintenance, dan menyarankan untuk datang langsung.	Selesai
5	17 Maret 2024 Google Web	"Pelayanan apotik rawat jalannya sungguh sangat buruk di loncatin banyak orang baik dari poli sendiri sampai ke semua poli alhasil jadi yg terakhir"	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	Selesai
6	22 Maret 2025 Google Web	satpam tidak tegas, katanya anak kecil di bawah 12 tahun tidak boleh masuk. tapi masih banyak yang berkeliaran di koridor, bahkan masuk ke ruangan.	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf	Selesai

			atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	
7	25 Maret 2025 Kotak Saran	Bed pasien akupuntur diruangan yang baru terlalu kecil jadi untuk tidur atau tindakan kurang leluasa dan nyaman mohon ditindak lanjuti	Disampaikan ke pihak terkait untuk ditindaklanjuti agar menjadi masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pengunjung rumah sakit . Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait. TINDAK LANJUT: Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanannya. Petugas menyampaikan ke pihak terkait.	Selesai

F. Kesimpulan

1. Tingkat kecepatan respon terhadap pengaduan masyarakat secara keseluruhan telah mencapai 100%. Hasil tersebut merupakan kecepatan respon mulai dari keluhan diterima dan tercatat sampai pada dikonfirmasi atau diteruskan ke unit akar masalah.
2. Dilihat dari waktu penanganan pengaduan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu dibawah 5 hari.
3. Tidak ada keluhan pelanggan/ pengaduan yang termasuk dalam kelompok resiko merah atau kuning. Keluhan secara umum bersifat umum dan tidak berpotensi menimbulkan kerugian materiil maupun in materiil.
4. Platform WhatsApp dan Google Web, dan WhatsApp masih menjadi saluran utama masyarakat dalam menyampaikan kritik.

G. Rekomendasi

1. Perlunya pemantauan aktif terhadap ulasan Google Web.
2. Perlu strategi untuk mengoptimalkan penggunaan medsos sebagai saluran pengaduan yang efektif.

H. Penutup

Peningkatan jumlah aduan adalah hal yang positif, karena menunjukkan partisipasi aktif masyarakat. RSUD Kardinah perlu merespon dengan evaluasi berkelanjutan.

Lampiran Kegiatan:



PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

HARI KERJA

SENIN - KAMIS : JAM 07.00 - 14.00 WIB ■
JUMAT : JAM 07.00 - 11.00 WIB ■
SABTU : JAM 07.00 - 12.00 WIB ■



scan QR code

LAYANAN INFORMASI :
Bisa Datang Langsung Ke Bagian Informasi & Bagian Humas ✓
WhatsApp Humas : 082135201939 ✓
Email : rsukardinah@tegalkota.go.id ✓
Website : www.rsukardinah.tegalkota.go.id ✓
Instagram & Facebook : @rsukardinah ✓

www.rsukardinah.tegalkota.go.id rsukardinah@tegalkota.go.id [rsukardinah](https://www.facebook.com/rsukardinah) [rsukardinah](https://www.instagram.com/rsukardinah)

Rapat Monitoring dan Evaluasi Layanan Informasi Publik
Bulan Maret 2025





PEMERINTAH KOTA TEGAL
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KARDINAH

JL. AIP. KS. Tubun No. 2 Tegal

Telp. (0283) 350377 / 350477 / 350577 / 341938, Fak (0283) 353131 Kode Pos 52124

Tegal, 07 April 2025

Kepada

Nomor : 000.1.5/ /IV/2025
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Undangan

Yth. Tim PPID Pelaksana
RSUD Kardinah Kota Tegal
di
T E G A L

Mengharap dengan hormat kehadiran Bapak / Ibu / Saudara / Saudari
pada pertemuan yang akan diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 08 April 2025
Waktu : Pukul 11.00 WIB s/d selesai
Tempat : Ruang "RA Kardinah" RSUD Kardinah Kota Tegal
Acara : Rapat Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan
Bulan Maret 2025.

Atas kehadirannya disampaikan terimakasih.

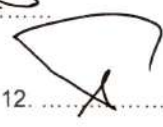
Plt. DIREKTUR RSUD KARDINAH
KOTA TEGAL



dr. HARYO TEGUH, SpS., MSi. Med
Pembina Utama Madya
NIP. 19710518 200112 1 001

DAFTAR HADIR

Hari / Tanggal : Selasa, 08 April 2025
Waktu : 11.00 s/d selesai
Tempat : Ruang RA Kardinah
Acara : Rapat Monitoring dan Evaluasi Penanganan Pengaduan
Bulan Maret 2025

No.	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Haryo	L	Ptt. Dir	1. 
2.	Ar Lenny Harlina HS	P	Wakilran	2. 
3.	Nur Hanifah	P	Wakilrum	3. 
4.	ASUS JAYA	L	Keuangan	4. 
5.	M. Riza F	L	SB. Ranur	5. 
6.	Rani Inoriani	P	Pemasaran & Humas	6. 
7.	dr. Ines Roekman	P	Kabid Pengij	7. 
8.	dr. Ulfia	P	S. K. ranmed	8. 
9.	Zeno Anwar	L	Keuangan	9. 
10.	Hadi P	L	S. K. ran Ranep	10. 
11.	Eko Dityana	L	S. K. Ranep	11. 
12.	Zaid Ariefi	L	Ur	12. 
13.	Hanipta	L	P. RT	13. 
14.	Setiati Akriani	P	TH	14. 
15.				15.
16.				16.
17.				17.
18.				18.
19.				19.

DAFTAR PENGADUAN BULAN MARET 2025

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keterangan
1	08773000****	03/01/2025	Apakah pelayanan parkir sudah maksimal? nurunin pasien belum ada 6 menit kenapa harus membayar 6 ribu? sedangkan rumah sakit swasta aja gratis terima kasih	Mohon maaf atas ketidak dan terima kasih atas informasinya, segera kami perbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan kami	Selesai	WA Humas
2	08564266****	03/03/2025	Farmasinya kok lama ya?	Mohon maaf atas ketidak dan terima kasih atas informasinya, segera kami perbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan kami. Ijin menginformasikan kami memiliki layanan pengantaran obat gratis untuk masyarakat Kota Tegal "Tombo Teko Loro Lungo" untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi pendafaran/farmasi.	Selesai	WA Humas
3	08778336****	20/03/2025	Ini saya kontrol poli jiwa kenapa kok dapat obatnya hanya malam ya? sedangkan siang tak minum	Mohon maaf atas ketidak nyamanannya dan terima kasih atas informasinya, kami teruskan ke unit terkait dulu kak	Selesai	WA Humas
4	08570210****	23/03/2025	Ini saya daftar online pasien umum menggunakan sigita kok tidak bisa ya?	Mohon maaf atas ketidak dan terima kasih atas informasinya, aplikasi SIGITA saat ini masih maintenance, silahkan datang langsung kak.	Selesai	WA Humas
5	Hammam	17/03/2025	Pelayanan apotik rawat jalannya sungguh sangat buruk di loncatin banyak orang baik dari poli sendiri sampai ke semua poli alhasil jadi yg terakhir	Mohon maaf atas ketidak dan terima kasih atas informasinya, segera kami perbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan kami	Selesai	Google Review
6	Yusi	22/03/2025	satpam tidak tegas, katanya anak kecil di bawah 12 tahun tidak boleh masuk. tapi masih banyak yang berkeliaran di koridor, bahkan masuk ke ruangan.	Mohon maaf atas ketidak dan terima kasih atas informasinya, segera kami perbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan kami	Selesai	Google Review
7	Px	25/03/2025	Bed pasien akupuntur diruangan yang baru terlalu kecil jadi untuk tidur ata tindakan kurang leluasa dan nyaman mohon ditindak lanjuti	Mohon maaf atas ketidak nyamanannya segera kami tindak lanjuti ke unit terkait terima kasih	Selesai	Kotak Saran

Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas
RSUD Kardinah Kota Tegal




RANI INGRIDANI, S.Sos., M.M.
Penata

Pembina Utama Madya
NIP. 19710518 200112 1 001

NIP. 198001092010013



RSUD KARDINAH KOTA TEGAL

Telp. (0283) 356067, 350377, 350477, 340577
Faks (0283) 353131 Kode Pos 52124
E-mail : rsukardinahtegal@gmail.com
Website : http://www.rsukardinah.net

FORMULIR PENGADUAN :

Hari / Tanggal : masuk Senin 3-03-2025 s/ keluar 7-03-2025.
Tempat Pelayanan : W.J. Atas R. II. <R./bangsal Aneli>
Waktu Pelayanan :
Nama Lengkap : ORTU dari pasien.
Alamat : Rande Guntung - TEGAL.
No. Telp / HP :

URAIAN PENGADUAN :

* Fasilitas Ruang dan pelayanan harus ditingkatkan

- ↓
- Sprei tidak pernah diganti selama pasien di rawat
 - Pelayanan: Di dalam ada keluhan dari si pasien
Selalu pihak perawat menyepelekan dalam bertugas / tidak sigap.

W/B: Maaf ... Kami amati dari dulu sampai sekarang
Fasilitas & pelayanan R.S. Kardinah
masih tetap sama belum ada perkembangan.



RSUD KARDINAH KOTA TEGAL

Telp. (0283) 356067, 350377, 350477, 340577

Faks (0283) 353131 Kode Pos 52124

E-mail : rsukardinahtegal@gmail.com

Website : <http://www.rsukardinah.net>

FORMULIR PENGADUAN :

Hari / Tanggal : 3 - 3 - 25
Tempat Pelayanan : Ruang 5 Radiologi
Waktu Pelayanan : Rogen
Nama Lengkap : Nawa Susilo wati
Alamat : X Sapo Sawai
No. Telp / HP : 081542017803

URAIAN PENGADUAN :

Saya sebagai pasien, minta pintu
Ruang 5 Radiologi utk diperbaiki
sesah di buka / sesah