



LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA JASA RSUD KARDINAH KOTA TEGAL TAHUN 2023

RSUD KARDINAH KOTA TEGAL

Jl. AIP. KS. Tubun No. 2 Kota Tegal

No. Telp : (0283) 341938 / 356067



✉ rsukardinah@tegalkota.go.id

🌐 www.rsudkardinah.tegalkota.go.id

@rsudkardinah    

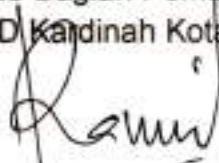
KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat 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 Pemasaran dan Humas RSUD Kardinah Kota Tegal membuat "Laporan Tahunan Evaluasi Penanganan Pengaduan Pengguna Jasa Tahun 2023 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 selalui 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.

Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas
RSUD Kardinah Kota Tegal



RANI INGRIANI, S.Sos., M.M.
NIP. 198001092010012013

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. REKOMENDASI.....	7
F. PENUTUP.....	8
LAMPIRAN.....	

A. LATAR BELAKANG

Pengaduan masyarakat adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh pengguna jasa yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku atas pelaksanaan pelayanan, pelanggaran kode etik atau pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian hak dan kewajiban pasien.

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
 - 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 YANG DILAKSANAKAN

Selama tahun 2023 jumlah aduan dari pengguna jasa

No	Pelayanan	Pengaduan	Analisa Pengaduan	Jumlah Keluhan
1.	Pendaftaran	Petugas pendaftaran tidak ramah	Mengingatkan dan memberikan pembinaan kepada petugas pendaftaran agar bekerja sesuai SPO	1
		Shift malam bagian pendaftaran yang terlalu jutek	Mengingatkan dan memberikan pembinaan kepada petugas pendaftaran agar bekerja sesuai SPO	1
		Sistem antrian yang tidak jelas dan petugas BPJS yang terlalu jutek	Mengingatkan dan memberikan pembinaan kepada petugas pendaftaran agar bekerja sesuai SPO	1

			<p>akab selalu di evaluasi secara berkala oleh Tim Remunerasi RSUD Kardinah dan Manajemen RSUD Kardinah</p> <p>4. RSUD Kardinah telah mengajukan usulan alokasi TPP bagi ASN yang bertugas di RSUD Kardinah untuk mengurangi perbedaan penghasilan yang diterima dengan ASN di luar RSUD Kardinah</p>	
		Meminta hak pendapatan perawat Covid 19	<p>Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.01.07/MENKES/770/2022 tentang pemberian insentif dan santunan kematian bagi tenaga kesehatan serta pengangkatan dan penempatan tenaga relawan bidang kesehatan yang menangani COVID 19, bahwa tenaga kesehatan yang menangani COVID 19 berhak memperoleh insentif. Pada tahun 2021, untuk insentif nakes RSUD Kardinah sudah pernah dibayarkan yang bersumber dari APBD Kota Tegal, sedangkan pada Tahun 2022, RSUD Kardinah sudah mengusulkan insentif namun tetapi tidak disetujui TAPD. Kebijakan TAPD pada waktu itu insentif nakes hanya diberikan untuk nakes OPD Dinas Kesehatan. Untuk insentif nakes 2022 akan kami coba usulkan kembali kepada Pemerintah Kota Tegal, agar dapat dibayarkan sesuai dengan ketentuan melalui APBD Perubahan Tahun 2023.</p>	1

	Tempat foto copy yang terlalu jauh	Koordinasi dengan Bagian Umum terkait keluhan tersebut	1
	Ruang tunggu di ICU harap diberikan fasilitas yang layak	Koordinasi dengan Bagian Umum terkait keluhan tersebut	1
	Banyak sarpras yang harus diperbaiki Daftar Online Sigita gagal terus	Koordinasi dengan Bagian Umum dan Bagian Perencanaan PDE) terkait keluhan tersebut dan sudah di tindak lanjuti	1
	Sekat bagian pendaftaran menutupi pandangan dan antrian yang kurang jelas	Koordinasi dengan Bagian Umum terkait keluhan tersebut dan sudah di tindak lanjuti	1
	Kulkas ruangan cendana ada yang mati	Koordinasi dengan Bagian Umum terkait keluhan tersebut dan sudah di tindak lanjuti	1
	Pembuatan kartu parkir untuk penjaga pasien tetapi sudah tutup padahal masih sore	Koordinasi dengan Bagian Umum untuk melakukan pengecekan dan segera di tindak lanjuti	1
	Pendaftaran online eror	Koordinasi dengan Bagian Perencanaan (PDE) dan sudah di tindak lanjuti	1
	Speaker ICU lantai 3 sangat berdengung kencang	Koordinasi dengan Bagian Umum untuk melakukan pengecekan dan segera di tindak lanjuti	2
	Tarif parkir yang terlalu mahal	Koordinasi dengan Bagian Umum untuk melakukan pengecekan dan segera di tindak lanjuti dengan menyesuaikan pemberlakuan tariff sesuai Kesepakatan Kerjasama	1

		Kipas angin di ruang tunggu poli mati	Koordinasi dengan Bagian Umum untuk melakukan pengecekan dan segera di tindak lanjut	1
4.	DPJP	Dokter pulang ketika belum selesai pelayanan	Koordinasi dengan bagian pelayanan untuk melakukan pengecekan dan tindak lanjut keluhan tersebut	1
		Dokter datang tidak sesuai dengan jadwal	Koordinasi dengan bagian pelayanan untuk melakukan pengecekan dan tindak lanjut keluhan tersebut	1
		Pemeriksaan di IGD tidak ada kendala ketika pindah periksa ternyata terdeteksi penyakit	Koordinasi dengan bagian pelayanan untuk melakukan pengecekan dan tindak lanjut keluhan tersebut	1
		Setelah penanganan dokter tambah perih	Koordinasi dengan bagian pelayanan untuk melakukan pengecekan dan tindak lanjut keluhan tersebut	1
5.	Rekam Medik	Tertalu lama minta surat kematian	Koordinasi dengan unit rekam medik untuk melakukan pengecekan dan tindak lanjut keluhan tersebut	1
6.	MCU	Ada kesalahan data entry	Koordinasi dengan bagian pelayanan untuk melakukan pengecekan dan tindak lanjut keluhan tersebut	1
		Waktu tunggu hasil yang terlalu lama	Koordinasi dengan bagian pelayanan untuk melakukan pengecekan dan tindak lanjut keluhan tersebut	2
7.	Farmasi	Pasien umum pulang tidak dibawakan obat tetapi di nota ada keterangan obat pasca ranap	Koordinasi dengan bagian pelayanan untuk melakukan pengecekan dan tindak lanjut keluhan tersebut	1

8.	Pelayanan	Jadwal di aplikasi JKN tidak sesuai dengan jadwal di Rumah Sakit	Koordinasi dengan bagian pelayanan untuk melakukan pengecekan dan tindak lanjut keluhan tersebut	1
----	-----------	--	--	---

E. REKOMENDASI HASIL MONITORING DAN EVALUASI

1. Karyawan Rumah Sakit khususnya petugas yang memberikan pelayanan harus mampu berkomunikasi secara efektif dengan pasien dan keluarga pasien.
2. Melaksanakan budaya 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam pemberian pelayanan kepada pasien/keluarga pasien.
3. Memberikan pembinaan secara berkala kepada perawat dan tenaga kesehatan yang berkaitan dengan asuhan keperawatan, disiplin dan etos kerja.
4. Melakukan perubahan bukan hanya dari segi pelayanan saja tetapi terhadap pemenuhan sarana dan prasarana dan penunjang lainnya dalam meningkatkan kenyamanan kepada pengguna jasa.
5. Meningkatkan keterlibatan semua pihak untuk ikut mempromosikan layanan rumah sakit.
6. Melakukan monitoring, evaluasi, pembinaan dan sosialisasi pelayanan prima.

F. PENUTUP

Laporan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan masyarakat ini disusun dengan harapan bahwa setiap melakukan kegiatan pelayanan berdasarkan SPO yang sudah berlaku, dan dijadikan sebagai umpan balik untuk peningkatan mutu layanan kepada pengguna jasa.

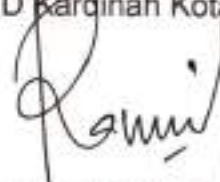
Mengetahui,

Kepala Bagian Perencanaan dan
Pemasaran
RSUD Kardinah Kota Tegal



AHMAD HARYANTO, SKM
NIP. 196609301993031008

Kepala Sub Bagian
Pemasaran dan Humas
RSUD Kardinah Kota Tegal



RANI INGRIANI, S.Sos., M.M.
NIP. 198001092010012013

Pengaduan

JANUARI 2023										
No	Layanan	Aduan	Media Aduan						Jumlah	Analisa Pengaduan
			WhatsApp	Instagram	Facebook	Langsung	Kotak Saran	Span Lapor		
1	Perawat ruangan	Pemanggilan perawat bedaku lama			1				1	

Permohonan Informasi

JANUARI 2023							
No	Permohonan Informasi	Media Informasi				Jumlah	Keterangan
		WhatsApp	Instagram	Facebook	Langsung		
1	Rekam Medis				19	19	
2	Asuransi				11	11	
3	MCU	4	1			5	
4	Jadwal Dokter	6				6	
5	Pendaftaran Online	8	4			12	
6	BPJS	2	2			4	
7	Loker	4				4	
8	Nomor TLP	1				1	

Pengaduan

FEBRUARI 2023										
No	Layanan	Aduan	Media Aduan						Jumlah	Analisa Pengaduan
			WhatsApp	Instagram	Facebook	Langsung	Kotak Saran	Span Lapor		

Permohonan Informasi

FEBRUARI 2023							
No	Permohonan Informasi	Media Informasi				Jumlah	Keterangan
		WhatsApp	Instagram	Facebook	Langsung		
1	Rekam Medis				10	10	
2	Asuransi				7	7	
3	MCU			5		5	
4	Jadwal Dokter	2			1	3	
5	Pendaftaran Online			4		4	
6	BPJS			4		4	
7	Loker			3		3	
8	Nomor TLP			1		1	

Pengaduan

MARET 2023										
No	Layanan	Aduan	Media Aduan						Jumlah	Analisa Pengaduan
			WhatsApp	Instagram	Facebook	Langsung	Kotak Saran	Open Laporan		
1	Remunerasi Blud	Penjelasan remunerasi ASN dibatalkan dengan TPP							1	2
2	Hak Pendapatan	Mencita hak pendapatan pesawat Covid 19							1	
3	Pendaftaran	Pertugas bagian BPJS (adik dan beranda t'nggi)	1							1

Permohonan Informasi

MARET 2023							
No	Permohonan Informasi	Media Informasi				Jumlah	Keterangan
		WhatsApp	Instagram	Facebook	Langsung		
1	Rekam Medis				12	12	
2	Asuransi				6	6	
3	MCU	4	2			6	
4	Jadwal Dokter	2				2	
5	Pendaftaran Online	2	2			4	
6	BPJS	2				2	
7	Jadwal Poli	3				3	
8	Loker			2		2	

Pengaduan

Apr-23										
No	Layanan	Aduan	Media Aduan						Jumlah	Analisa Pengaduan
			WhatsApp	Instagram	Facebook	Langsung	Kotak Saran	Open Laporan		

Permohonan Informasi

Apr-23							
No	Permohonan Informasi	Media Informasi				Jumlah	Keterangan
		WhatsApp	Instagram	Facebook	Langsung		
1	Rekam Medis				10	10	
2	Asuransi				3	3	
3	MCU						
4	Jadwal Dokter			1		1	
5	Pendaftaran Online			1		1	
6	BPJS						
7	Jadwal Poli		5			5	
8	Loker						

Permohonan Informasi

JUNI 2023							
No	Permohonan Informasi	Media Informasi				Jumlah	Keterangan
		WhatsApp	Instagram	Facebook	Langsung		
1	Rekam Medis				11	11	
2	Asuransi				4	4	
3	MCU			3		3	
4	Jadwal Dokter			4		4	
5	Pendaftaran Online	2				2	
6	BPJS	3				3	
7	Jadwal Poli			5		5	
8	Loker			2		2	

Pengertian

JULI 2023											
No	Layanan	Aduan	Media Aduan						Jumlah	Analisa Pengaduan	
			WhatsApp	Instagram	Facebook	Langsung	Kontak Serasi	Spem Laporan			LaporanSub
1	Perawat	Pasang jarum infus yang kurang benar	1							1	
2	Sepros	Tempat foto cipe yang terlalu jauh	1							1	
3	Sepros	Ruang tunggu di ICU harus diberikan fasilitas yang layak	1							1	
4	Sepros	Banyak seprok yang harus diperbaiki							1	1	
5	MCU	Tidak sesuai jadwal						1		1	

Permohonan Informasi

JULI 2023							
No	Permohonan Informasi	Media Informasi				Jumlah	Keterangan
		WhatsApp	Instagram	Facebook	Langsung		
1	Rekam Medis				19	19	
2	Asuransi				7	7	
3	MCU	2	4			6	
4	Jadwal Dokter	3	5			8	
5	Pendaftaran Online	1	6			7	
6	BPJS	1	6			7	
7	Jadwal Poli			2		2	
8	Loker			1		1	

Pengaduan

AGUSTUS 2023											
No	layanan	Aduan	Media Aduan						Jumlah	Analisa Pengaduan	
			WhatsApp	Instagram	Facebook	Langsung	Korak Saran	Suaru Laporan			LaporSub
1	Poli Rawat Jalan	Perawat tidak melakukan konfirmasi dan farmasi yang terlalu lama	1							1	

Permohonan Informasi

AGUSTUS 2023							
No	Permohonan Informasi	Media Informasi				Jumlah	Keterangan
		WhatsApp	Instagram	Facebook	Langsung		
1	Rekam Medis				24	24	
2	Asuransi				5	5	
3	MCU		2	2	1	5	
4	Jadwal Dokter		3	4		7	
5	Pendaftaran Online			6		6	
6	BPJS		2	2		4	
7	Jadwal Poli		1			1	
8	Loker						

Pengaduan

Sep-23										
No	layanan	Aduan	Media Aduan						Jumlah	Analisa Pengaduan
			WhatsApp	Instagram	Facebook	Langsung	Korak Saran	Suaru Laporan		
1	Daftar Online	Daftar Online Sinfra gagal terus	1							
2	Pendaftaran	Shift malam bagian pendaftaran yang terlalu jutek		1						
3	Dokter IGD	Periksa di IGD tidak ada kendala ketika pindah periksa ternyata terdapat permasalah	1							
4	Rekam Medis	Terkalu lama minta surat kematian	1							
5	Mapon	Sekat bagian pendaftaran menutupi pandangan dan antrian yang kurang jelas	1							
6	Dokter	Setelah penanganan dokter tambah pusing			1					
7	Perawat Terapi	Perawat jutek, jutek			1					

Permohonan Informasi

Nov-23							
No	Permohonan Informasi	Media Informasi				Jumlah	Keterangan
		WhatsApp	Instagram	Facebook	Langsung		
1	Rekam Medis				23	23	
2	Asuransi				4	4	
3	MCU	1	2			3	
4	Jadwal Dokter	1	1			2	
5	Pendaftaran Online		2			2	
6	BPJS						
7	Jadwal Poli		1			1	
8	Loker						

Pengaduan

DESEMBER 2023											
No	Layanan	Aduan	Media Aduan						Jumlah	Analisa Pengaduan	
			WhatsApp	Instagram	Facebook	Langsung	Kotak Saran	Spesial Laporan			Laporan
1	Sepre	Ripis angin di ruang tunggu poli mati	1							1	

Permohonan Informasi

DESEMBER 2023							
No	Permohonan Informasi	Media Informasi				Jumlah	Keterangan
		WhatsApp	Instagram	Facebook	Langsung		
1	Rekam Medis				20	20	
2	Asuransi				5	5	
3	MCU	2	2			4	
4	Jadwal Dokter	1	3			4	
5	Pendaftaran Online		2			2	
6	BPJS	2				2	
7	Jadwal Poli						
8	Pelayanan	2	1			3	



PEMERINTAH KOTA TEGAL
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KARDINAH
Jl. AIP. KS. Tubun No. 4 Telp. (0283) 356067, Fak (0283) 353131 Tegal 52124

Nomor : 0051/024-B

Tegal, 4 Februari 2023

Perihal : Undangan

Kepada

Yth : Tim Penanganan Pengaduan
RSUD Kardinah

Di

Tempat

Mengharap dengan hormat atas kehadiran bapak / ibu / saudara pada pertemuan yang akan diselenggarakan pada :

Hari / tanggal : Senin, 6 Februari 2023
Pukul : 08.30 - selesai
Tempat : Ruang RA RSUD Kardinah
Acara : Rapat Monitoring dan Evaluasi Penanganan
Pengaduan RSUD Kardinah Kota Tegal
Bulan Januari 2023

Demikian atas kehadirannya disampaikan terima kasih.

DIREKTUR RSUD KARDINAH
KOTA TEGAL



drg. AGUS DWI SULISTYANTONO, M.M.

Pembina Utama Muda
NIP. 19720811 200212 1 005

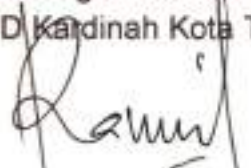
KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat 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 Pemasaran dan Humas RSUD Kardinah Kota Tegal membuat "Laporan Tahunan Evaluasi Penanganan Pengaduan Pengguna Jasa Tahun 2023 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 selalui 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.

Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas
RSUD Kardinah Kota Tegal



RANI INGRIANI, S.Sds., M.M.
NIP. 198001092010012013

DAFTAR HADIR

Hari : Senin
 Tanggal : 6 Februari 2023
 Tempat : Ruang R.A. Kardinah
 Acara : Rapat monitoring dan evaluasi Penanganan
 Pengaduan RSUD Kardinah Kota Tegal Bulan
 Januari 2023

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Dr. Nurulmuhammad	Nabawiyah	
2.	Eni Sulistian	Keuangan	
3.	NUR H	Bag Perencanaan	
4.	Rani Insiani	Pemasaran & Humas	
5.	Setiati Yaulid	P.IRT	
6.	Imam Safri	Kasub Kesmas	
7.	Inka Rokhmiasmi	Pennunjang	
8.	Setiati Ahiani	TV	
9.	dr. Leny Marlina Herdhu S	Sub koord Poliklinik N.R.I	
10.	dr		
11.	Almas Herjanto	PPM	
12.	Wahana	Keperawatan	
13.	Comyo	Sis kep	

DAFTAR MENGADUAN BULAN JANUARI 2023

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring	Ketersmpaian
1	087873241***	12/1/2023	Selamat siang, bu maaf mau bertanya untuk pendaftaran kontrol online apakah bisa dilakukan secara online?	Untuk kontrol saat ini belum bisa kakak	Selesai	WA Pengaduan
2	089684292***	30/1/2023	Assalamuallaikum bapak/ibu maaf ini dari keluarga pasien. Istri kami dapat rujukan dari bakti asih dan sudah ketemu dengan dokter bedah mulut tanggal 18 Januari. Setelah selesai kami disuruh ke lab untuk diambil sampel darahnya. Setelah dari lab kami disuruh kembali ke BDM lagi ternyata sudah tutup. Dan dilembar kontrol itu memang disuruh kembali tanggal 30 Januari 2023 hari ini. Tapi ternyata di bagian pendaftaran BPJS center kami harus daftar online sebelum kesini. Padahal dari kemarin kami sudah berusaha daftar online dari rumah tapi tidak bisa. Maaf solusinya gimana? Kami dari Siatri Kec Jarangan brebes	Walaikumsalam wr.wb...informasi sudah kami tanyakan kepada mas Hafiz BPJS silahkan bapak/ibu menemui mas Hafiz di bagian pendaftaran BPJS	Selesai	WA Pengaduan
3	Leman	2/1/2023	Istirahat saya depresinya sedang kambuh...tolong informasinya pasien lavender atas nama Dyah Agustina Suryani sekarang bagaimana kondisinya	kondisi istrinya sudah dalam kondisi baik dan hari ini diantarkan pulang ke kota, terima kasih	Selesai	Facebook
4	Al Basith	15/1/2023	Assalamuallaikum , mohon maaf min ada info loker dibagian pengantar nasi nggak yah? Pernah bekerja cleaning service di Kardinal Ruang Cendana	Walaikumsalam wr.wb....untuk saat ini belum ada kakak	Selesai	Facebook
5	Azzah	7/1/2023	Selamat siang, apakah di RSUD Kardinal bisa melakukan operasi batu ginjal?	Bisa kakak, silahkan konsultasikan dan periksa terlebih dahulu	Selesai	Instagram
6	Asmi	7/1/2023	Selamat sore min, izin bertanya...jika surat rujukan tertanggal 19 Desember 2022 dan belum sempat kesana misal baru tanggal 9 Januari 2023 mau kontrol lagi, apa itu boleh? Atau harus minta rujukan ulang ke faskes pertama?	surat rujukan berlaku maksimal 1 bulan	Selesai	Instagram
7	Amis	9/1/2023	Selamat siang kak, apakah di RSUD kardinal bisa melakukan tes kesehatan jammani, rohani, bebas narkoba untuk keperluan pemberkasan PNS? jika bisa apa saja yang harus dipersiapkan	Bisa kak, silahkan datang langsung ke poli dewadaru dengan membawa KTP	Selesai	Instagram
8	miza	11/1/2023	Siang kak mohon info untuk pendaftaran online poliklinik penyakit dalam ya kak	Untuk peserta BPJS silahkan install aplikasi JKN Mobile, pilih menu pendaftaran layanan, pilih faskes tingkat lanjut kemudian pilih nomor rujukan. Pendaftaran online untuk pasien umum masih dalam perbaikan. Terima kasih	Selesai	Instagram
9	andriene_16	11/1/2023	Selamat sore bapak/ibu, saya andri saya mau menanyakan masih ada vaksin untuk dosis 2? Terima kasih	Untuk kegiatan vaksin terpunt di Dinkes Kota Tegal	Selesai	Instagram
10	kodokijoo	12/1/2023	Apakah di Kardinal menyediakan kelas prenatal yoga?	tidak ada kakak	Selesai	Instagram
11	Novita	12/1/2023	Ada nomor layanan yang bisa dihubungi?	350577, 350477, 350377	Selesai	Instagram
12	Adly Ganu	15/1/2023	Apakah masih melayani vaksin booster?	Vaksin dilaksanakan terpunt di Dinkes Kota Tegal	Selesai	Instagram
13	vitolina	16/1/2023	Hallo min izin bertanya, apa di RSUD Kardinal terdapat tes audiometri?	Ada kakak	Selesai	Instagram

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Status Monitoring dan Sumbasi	Keterangan
23	Eli	27/1/2023	Selamat malam ka, mau tanya kak aku mau tindakan gigi untuk hari senin, untuk pendaftaran poli gigi secara online gimana caranya	Untuk peserta BPJS silahkan install aplikasi JKN Mobile, pilih menu pendaftaran layanan, pilih faskes tingkat lanjut kemudian pilih nomor rujukan. Pendaftaran online untuk pasien umum masih dalam perbaikan. Terima kasih	Selesai	Instagram
24	Ahmad	27/1/2023	Selamat malam admin, mau tanya min tarif MCU untuk keluar negeri tujuan Jepang tarifnya berapa ya? Terima kasih	Tarif sesuai dengan jenis pemeriksaan yang dibutuhkan	Selesai	Instagram
25	Retno	28/1/2023	Min mau tanya jadwal vaksin booster 2 kapan?	Vaksin dilaksanakan terpusat di Dinkes Kota Tegal	Selesai	WA Pengaduan
26	nymaulana	28/1/2023	Selamat malam min untuk medical check up di RS Kardinah Minggu buka tidak ya min	Minggu tutup kak	Selesai	Instagram
27	SPW	29/1/2023	Pagi, apakah tersedia vaksin booster?	Vaksin dilaksanakan terpusat di Dinkes Kota Tegal	Selesai	Instagram
28	Happy	29/1/2023	Hallo kak, mau tanya nih untuk ke psikolog bisa pakai BPJS gak ya?	gak bisa kakak, untuk psikologi menggunakan umum	Selesai	Instagram
29	ASL	29/1/2023	Saya mau bertanya, kira-kira ada lowongan gak di RSUD Kardinah buat lulusan SMA	untuk saat ini belum ada kakak	Selesai	Instagram
30	rosni01	30/1/2023	Hallo selamat sore, mau info kontak rs yang bisa di hubungi karena nomor yang tertera tidak bisa dihubungi/gak aktif. Terima kasih	bisa kakak, silahkan dicoba lagi	Selesai	Instagram
31	millie	31/1/2023	Buat daftar online ke poli mata gimana ya? Sudah dapat rujukan	Silahkan instal terlebih dahulu aplikasi jkn dan ikuti langkah selanjutnya	Selesai	Instagram
32	luthfinawati	31/1/2023	Permisi min, mau tanya kalo mau reschedule jadwal operasi gigi itu gimana ya min prosedurnya? Soalnya kebutuhan ditanggal tersebut tidak bisa hadir, appointmentnya dengan drg. Soekamto, Sp.BM min	Silahkan konfirmasi dengan petugas di bedah mulut untuk dijadwalkan kembali	Selesai	WA Pengaduan

Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas
RSUD Kardinah Kota Tegal

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

Penata

NIP. 198001092010013



NIP. 197208112002121005



PEMERINTAH KOTA TEGAL
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KARDINAH
JL. AIP. KS. Tubun No. 4 Telp. (0283) 356067, Fak (0283) 353131 Tegal 52124

Nomor : 005/ 025. b
Perihal : Undangan

Tegal, 6 Maret 2023

Kepada
Yth : Tim Penanganan Pengaduan
RSUD Kardinah
Di
Tempat

Mengharap dengan hormat atas kehadiran bapak / ibu / saudara pada pertemuan yang akan diselenggarakan pada :

Hari / tanggal : Selasa, 7 Maret 2023
Pukul : 08.30 - selesai
Tempat : Ruang RA RSUD Kardinah
Acara : Rapat Monitoring dan Evaluasi Penanganan
Pengaduan RSUD Kardinah Kota Tegal
Bulan Februari 2023

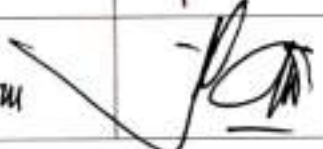
Demikian atas kehadirannya disampaikan terima kasih.



drg. AGUS DWI SULISTYANTONO, M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19720811 200212 1 005

DAFTAR HADIR

Hari : Selasa
Tanggal : 7 Maret 2023
Tempat : Ruang R.A. Kardinah
Acara : Rapat monitoring dan evaluasi Penanganan Pengaduan RSUD Kardinah Kota Tegal Bulan Februari 2023

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	dr Nurhidayah	wadriya	
2.	Zaenal	wedatunkeu	
3.	dr. Inha Rochmiana	Pemungj	
4.	Wiharto	Keprawatan	
5.	Siswandi	Sie Rang	
6.	Rani Insriani	Pemasaran & Humas	
7.	Ahmed Haryanto	PRM	
8.	Hadi Perwanda	Gie Rejil	
9.	Candra pemodi-	DM	
10.	Imam f.	Penwal	
11.	dr. Lenny Harlina Hardhas	Sub koord Akad Medis NAI	
12.	NAUR H.	Peneue	
13.	Suayatuko	Baq - Omom	

DAFTAR MENGADUAN BULAN FEBRUARI 2023

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Tindak	Keterangan
1	Felicia	3/2/2023	Halo selamat siang, saya mau tanya apa ada jadwal vaksin booster 1 disini?	untuk pelaksanaan vaksin di Dinas Kesehatan Kota Tegal	Selesai	Instagram
2	Dedy	5/2/2023	Min kalo mau daftar kerja di RSUD Kardinah kirim Cvnye dimana yah saya luhusan S1 Keperawatan	silahkan serahkan ke Bagian Tata Usaha (TU)	Selesai	Instagram
3	YBY	06/2/2023	Selamat pagi min, barangkali di RSUD Kardinah Kota Tegal ada loker pramusaji. Terima kasih	Pagi...Mohon maaf kakak saat ini belum ada lowongan pekerjaan, terima kasih	Selesai	Instagram
4	Ely Sully	08/2/2023	Min mau tanya di RSUD kardinah ada usg fetomaternal nggak ya	Belum ada kakak	Selesai	Instagram
5	Firiana	8/2/2023	Selamat siang kak, mau tanya untuk RS Kardinah apakah bisa melahirkan secara SC metode errac?	Mohon maaf kakak di kardinah belum ada layanan SC Errac	Selesai	Instagram
6	Kimia Farma 346	08/2/2023	Halo ka mau tanya untuk perihal lowongan pekerjaan apakah ada formasi untuk asisten apoteker?	Untuk saat ini belum ada kakak	Selesai	Instagram
7	widhett	8/2/2023	Assalamualaikum min, mohon maaf mau tanya syarat melahirkan RS kardinah pake BPJS apa saja ya min? HPL saya meret, posisi masih di cakarong...mau lahiran di tegal biar deket ibu (Faskes pertama Cikarang)	Waalaikumsalam wr.wb... Harus pindah faskes terlebih dahulu dan untuk silahkan konsultasikan dengan BPJS terkait pindah faskes	Selesai	Instagram
8	hikmah	9/2/2023	Pagi ibu/bapak mau tanya kalo mau daftar rawat jalan lewat online bagaimana caranya?	Untuk peserta BPJS silahkan instal aplikasi JKN Mobile, pilih menu pendaftaran layanan, pilih faskes tingkat lanjut kemudian pilih nomor rujukan. Pendaftaran online untuk pasien umum masih dalam perbaikan. Terima kasih	Selesai	Instagram
9	Tunash	10/2/2023	Assalamualeikum...maaf kakak mau tanya kalo di RSUD Kardinah kalo dapat rujukan dari RS Dera Aylfa buat operasi pake BPJS semua dihanggung gratis atau ada pembayaran diluar BPJS?	Waalaikumsalam wr.wb... gratis kakak	Selesai	Instagram
10	echhifah	10/2/2023	kak kalo mau minta suket sehat jasman, sampai jam berapa ya pendaftarannya	Senin-Kamis 07.30-11.00, Kamis 07.30-10.00 Sabtu 07.30-10.30	Selesai	Instagram
11	Dilna	10/2/2023	Mau tanya kalo mau minta surat keterangan sehat dan tidak bute warna pelayanan buka sampai jam berapa?	Senin-Kamis 07.30-11.00, Kamis 07.30-10.00 Sabtu 07.30-10.30	Selesai	Instagram
12	fancak	20/2/2023	Assalamualaikum, mohon maaf mau nanya vaksin adanya hari apa saja ya kak	Waalaikumsalam wr.wb... vaksin dilaksanakan terpusat di Dinas Kesehatan Kota Tegal	Selesai	Instagram
13	emon	22/2/2023	Ka ada loker gak untuk farmasi	Untuk saat ini belum ada kak	Selesai	Instagram

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Tipe Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keterangan
14	Azam	23/2/2023	Halo min, kalau untuk MCU di RSUD Kardinah untuk penyeratan pengangkatan PNS bisa?	Bisa kak	Selesai	Instagram
15	dipyy	25/2/2023	permisi kak mau tanya, untuk layanan swab antigen hari minggu bisa?	Hari Minggu libur	Selesai	Instagram
16	Shafa	27/2/2023	Assalamualaikum....Permis untuk pendaftaran online bagaimana ya?	Untuk peserta BPJS silahkan install aplikasi JKN Mobile, pilih menu pendaftaran layanan, pilih faskes tingkat lanjut kemudian pilih nomor rujukan. Pendaftaran online untuk pasien umum masih dalam perbaikan. Terima kasih	Selesai	Instagram
17	Sulla	28/2/2023	Selamat malam kak, maaf mengganggu waktunya. Izin bertanya, untuk cek minus/blinder pada mata apa bisa pakai BPJS? kalo iya bagaimana prosedurnya? Terima kasih	Bisa kak, silahkan ke faskes pertama untuk mendapatkan surat rujukan	Selesai	Instagram
18	085225436***	4/2/2023	Selamat sore, mohonijin untuk besok (minggu) apakah layanan untuk dokter kulit tersedia?	Hari Minggu libur	Selesai	WA Humas
19	085229572***	8/2/2023	Pagi tadi saya hendak periksa dokter gigi dengan jenis pelayanan umum, dan diarahkan untuk rontgen, pelayanan di radiologi tidak ramah dan menunggu dalam waktu yang lama	Terima kasih atas informasinya dan mohon maaf atas ketidanyemannya, informasi akan segera kami tindaklanjuti untuk peningkatan pelayanan.	Selesai	WA Humas
20	Yolan	4/2/2023	Selamat sore, maaf tadi siang saya salah ambil obat dikarenakan nama sama tapi beda poli, mohon bantuannya	Obat akan segera kami kirimkan sesuai alamat pasien	Selesai	Facebook

Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas
RSUD Kardinah Kota Tegal


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

Mengetahui,
Direktur RSUD Kardinah
Kota Tegal


DR. AGUS DWI SULISTYANTONO, M.M.
Pemula Utama Muda
NIP. 197208112002121005



PEMERINTAH KOTA TEGAL
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KARDINAH
JL. AIP. KS. Tubun No. 4 Telp. (0283) 356067, Fak (0283) 353131 Tegal 52124

Nomor : 005/030/A,
Perihal : Undangan

Tegal, 3 April 2023

Kepada
Yth : Tim Penanganan Pengaduan
RSUD Kardinah
Di
Tempat

Mengharap dengan hormat atas kehadiran bapak / ibu / saudara pada pertemuan yang akan diselenggarakan pada :

Hari / tanggal : Selasa, 4 April 2023
Pukul : 08.30 - selesai
Tempat : Ruang RA RSUD Kardinah
Acara : Rapat Monitoring dan Evaluasi Penanganan
Pengaduan RSUD Kardinah Kota Tegal
Bulan Maret 2023

Demikian atas kehadirannya disampaikan terima kasih.



drg. AGUS DWI SULISTYANTONO, M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19720811 200212 1 005

DAFTAR HADIR

Hari : Selasa
Tanggal : 4 April 2023
Tempat : Ruang R.A. Kardinah
Acara : Rapat monitoring dan evaluasi Penanganan Pengaduan RSUD Kardinah Kota Tegal Bulan Maret 2023

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Dr. Nurul Huda	adriya	
2.	Jaenal	Widhiyanti	
3.	dr. Ines Rochimawati	Perunggay	
4.	Waharto	Kepowatan	
5.	Rani Ingrani	Pemasaran & Humas	
6.	Casmayanti	Sik Rany	
7.	Hadi Purwanti	Re Rajal	
8.	Edy Budiawan	non melet	
9.	Candra Permadi	bm	
10.	Sismanti	IPL	
11.	Abuad Heryanto	ppm	
12.	Imam S.	Renval	
13.	sri Remo	Yanmed	

DAFTAR MENGADUAN BULAN MARET 2023

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keterangan
1	LaporGub	16/3/2023	Peraturan tentang Remunerasi pada BLUD dipantau dan diperbaiki agar kami yang rata-rata ASN profesi nakes lain dan admin yang memang minoritas di UOBK ini, kesejahteraan kami paling tidak jasa pelayanan minimal setara dengan TPP	Rencana Tindak Lanjut: 1. Peningkatan pendapatan RSUD Kardinah adalah syarat mutlak adanya peningkatan insentif jasa pelayanan 2. Peningkatan pendapatan berjalan seiring dengan peningkatan kinerja pegawai dan kinerja pelayanan kepada pengguna jasa/masyarakat.3. Penilaian kinerja pegawai dan kinerja pelayanan untuk menentukan besaran insentif jasa pelayanan akan selalu di evaluasi secara berkala oleh Tim Remunerasi RSUD Kardinah dan Manajemen RSUD Kardinah 4. RSUD Kardinah telah mengajukan usulan alokasi TPP bagi ASN yang bertugas di RSUD Kardinah untuk mengurangi perbedaan penghasilan yang diterima dengan ASN di luar RSUD Kardinah	Selesai	Tanggapan sudah dikirimkan melalui Dinas Kominfo Kota Tegal
2	LaporGub	20/3/2023	Ijin menyampaikan keluhan kami dari tenaga medis yang merawat pasien COVID 19 di RSUD Kardinah, kami sudah melakukan kewajiban kami merawat pasien COVID 19 dengan penuh perjuangan dan pengorbanan sehingga angka penurunan COVID saat ini semakin membaik, maka dari itu kami meminta hak-hak kami untuk mendapatkan insentif covid 19 yang belum dicairkan dari awal tahun 2022 hingga saat ini, kami berharap bapak Gubernur merasakan apa yang kami rasakan dan merespon apa yang kami sampaikan. Kami cuma meminta yang katanya menjadi "HAK" kami. Karena kami merasa sudah menunaikan KEWAJIBAN pasang badan merawat dan merawat COVID 19.	Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.01.07/MENKES/770/2022 tentang pemberian insentif dan santunan kematian bagi tenaga kesehatan serta peningkatan dan penempatan tenaga relawan bidang kesehatan yang menangani COVID 19, bahwa tenaga kesehatan yang menangani COVID 19 berhak memperoleh insentif. Pada tahun 2021, untuk insentif nakes RSUD Kardinah sudah pernah dibayarkan yang bersumber dari APBD Kota Tegal, sedangkan pada Tahun 2022, RSUD Kardinah sudah mengusulkan insentif namun tetapi tidak disetujui TAPD. Kebijakan TAPD pada waktu itu insentif nakes hanya diberikan untuk nakes OPD Dinas Kesehatan. Untuk insentif nakes 2022 akan kami coba usulkan kembali kepada Pemerintah Kota Tegal, agar dapat dibayarkan sesuai dengan ketentuan melalui APBD Perubahan Tahun 2023.	Selesai	Tanggapan sudah dikirimkan melalui Dinas Kominfo Kota Tegal
3	Efa	10/3/2023	Halo pak, ada nomor pendaftaran online RSUD Kardinah	Untuk peserta BPJS silahkan install aplikasi JKN Mobile, pilih menu pendaftaran layanan, pilih faskes tingkat lanjut kemudian pilih nomor rujukan. Pendaftaran online untuk pasien umum masih dalam perbaikan. Terima kasih	Selesai	Facebook
4	0853284027***	7/3/2023	Petugas BPJS kardinah kok judes banget ya...gak senyum nada bicara tinggi...yang namanya lom paham harusnya ngasih tau dengan ramah, karena kita disini sedang mengalami musibah jangan malah dibentak dengan pelayan yang gak pantas	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya dan akan segera kami tindaklanjuti untuk peningkatan pelayanan. (Aduan sudah di tindaklanjuti Bagian Pelayanan)	Selesai	WA Humas