


DAFTAR PENGADUAN BULAN JANUARI 2025

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keterangan
1	08522576****	4/1/2025	Pelayanan rawat inap kurang	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, segera kami perbaiki di pelayanan rawat inap terima kasih	Selesai	WA Humas
2	08386166****	7/1/2025	Saya kemarin kontrol poli bedah mulut dan harus kontrol lagi tanggal 13 tapi kok belum otomatis muncul di aplikasi JKN ya? tolong dong segera ditangani	Mohon maaf atas ketidak nyamanannya dan terima kasih atas informasi segera kami sampaikan ke unit terkait	Selesai	WA Humas
	08232790****	8/1/2025	Saya melakukan cek MCU untuk pemberkasan P3K tetapi kok yg ttd dokternya tidak ada NIPnya sedangkan disurat harus menyertakan ttd dan NIP dokter pemeriksa	Mohon maaf atas ketidak nyamanannya dan terima kasih atas informasinya, segera kami tindak lanjuti ke unit terkait terima kasih	Selesai	WA Humas
3	08572841****	14/01/2025	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	Menanyakan identitas pasien dan menyampaikan untuk pelayanan di RSUD Kardinah Kota Tegal tidak ada diskriminasi terkait layanan untuk pasien umum maupun BPJS.	Selesai	WA Humas
	0812274543***	16/1/2025	Alur pendaftaran membingungkan	Mohon maaf atas ketidak nyamanannya dan terima kasih atas informasi segera kami sampaikan ke unit terkait	Selesai	WA Humas
4	087778402***	16/1/2025	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	Menanyakan identitas pasien dan menyampaikan untuk pelayanan di RSUD Kardinah Kota Tegal tidak ada diskriminasi terkait layanan untuk pasien umum maupun BPJS.	Selesai	WA Humas
5	#LGMB900097495	13/1/2025	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 sudah menyebar flyer loker maka semua harus sudah siap. Mohon ditindaklanjuti. thx	<div><p>PEMERINTAH KOTA TEGAL RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KARDINAH Jl. AIP, KS, Tuban No. 2 Tegal Telp. (0283) 356067, Faks (0283) 353131 KodePos. 52124</p><p>Menindaklanjuti Laporan Kanal LAPORGUS Tanggal 13 Januari 2025 pukul 17:14 WIB berkedas di Kota Tegal dengan Kategori SOSIAL MASYARAKAT, bersama ini kami menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi di masyarakat.</p><p>Terima kasih atas perhatian dan masukan yang disampaikan kepada RSUD Kardinah. Berikut penjelasan terkait isu yang diangkat:</p><p>1. Penarikan Informasi Lowongan Kerja</p><p>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.</p><p>2. Penonaktifan Kolom Komentar</p><p>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.</p><p>3. Komitmen Keterbukaan Proses Rekrutmen</p><p>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.</p><p>4. Proses Koreksi dan Penyempurnaan</p><p>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.</p><ul style="list-style-type: none">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.</div>	Selesai	LaporGUB

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	3/1/2025	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 kluarga jg 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 becaanda 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	Malakhatuz	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 INGRIANI, S.Sos., M.M.
Penata
NIP. 198001092010013

Mengetahui,
Kepala Direktur RSUD Kardinah
Kota Tegal

Dr. HARY H, S.S., M.Si, Med
Pembina Utama Madya
NIP. 19710518 200112 1 001