

DAFTAR PENGADUAN BULAN APRIL 2025

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keterangan
1	08593141****	9/4/2025	Saya mau menggunakan pelayanan antar obat gratis tapi kok dibilang penuh untuk pengantarannya, tolong dong perbaikannya	Mohon maaf atas ketidak dan terima kasih atas informasinya, segera kami perbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan kami	Selesai	WA Humas
2	08180815****	10/4/2025	Ini di poli bedah umum dokternya mulai praktik jam berapa ya? banyak yang nunggu dari jam 07.30 sampai sekarang jam 09.34 kok belum ada layanan, tolong dong kasih informasi kalau dokter ada tindakan atau berhalangan minta tolong kasih informasi ke pasien yang nunggu	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya, segera kami perbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan kami.	Selesai	WA Humas
3	08213580****	12/4/2025	Ini kenapa antrian di aplikasi JKN berbeda dengan antrian di rumah sakit ya? apa beda sistemnya atau bagaimana setau saya jika di JKN antrian 2 ya harusnya antrian 2 dong	Mohon maaf atas ketidak nyamanannya dan terima kasih atas informasinya, kami teruskan ke unit terkait dulu kak	Selesai	WA Humas
4	08953604****	14/04/2025	Ini gimana sih kok sistem antrian JKN sama antrian RS amburadul seperti ini merugikan pasien sekali jika seperti ini	Mohon maaf atas ketidak nyamanannya dan terima kasih atas informasinya, kami teruskan ke unit terkait dulu kak	Selesai	WA Humas
5	08522550****	17/04/2025	Kursi di ruang tunggu Fisioterapi kurang, ini pasien sampai nunggu di luar kandang fisioterapi tolong dong tambah fasilitas tempat duduknya	Mohon maaf atas ketidak nyamanannya dan terima kasih atas informasinya, segera kami lanjutkan ke bagian terkait untuk ditindak lanjuti	Selesai	WA Humas
6	08969862****	21/04/2025	Ini kok saya gak bisa dapet rujukan untuk ke rs kardinah ya rumah saya bojong bagaimana ini	Mohon maaf untuk rujukan dari faskes 1 bukan kewenangan dari RSUD Kardinah kak	Selesai	WA Humas
7	Anggit	8/4/2025	Pelayanan yg sangat buruk, bapak saya sudah di rawat sekitar 5 hari ini, dgn kondisi bapak saya yg memang belum stabil sehingga ngompol dan muntah di bed pasien, sehingga perlak dan sprei jd kotor, ibu saya bilang ke perawat yg pagi tapi jawabannya sangat tidak enak dgn jawaban ketus dan muka yg sangat tidak ramah. Misalpun bapak saya tidak ngompol dan muntah pun, itu sudah 5 hari loh, yg memang seharusnya sudah di ganti. Dan ketika menelfon memanggil pasien krna bapak demam tinggi malah ibu saya di tegur jgn manggil2 terus, dan di suruh usaha sendiri untuk di kompres. Yg sangat saya sayangkan di sini bahasanya menurut saya sgt tidak sopan dan tdk etis di ucapan oleh petugas nakes.	Mohon maaf atas ketidak dan terima kasih atas informasinya, segera kami perbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan kami	Selesai	Google Review

8	Leny	12/4/2025	Sangat Buruk Pelayan Poli Dalam	Mohon maaf atas ketidak dan terima kasih atas informasinya, segera kami perbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan kami	Selesai	Google Review
9	Hendra	13/04/2025	Pelayanan kurang di rawat inap nya	Mohon maaf atas ketidak dan terima kasih atas informasinya, segera kami perbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan kami	Selesai	Google Review
10	Gieo	20/04/2025	Lama nunggu obatnya	Mohon maaf atas ketidak dan terima kasih atas informasinya. Saat ini kami memiliki layanan antar obat gratis untuk warga kota tegal yaitu Tombo Teko Loro Lungo, untuk informasi pengantaran dapat melalui langsung ke bagian farmasi	Selesai	Google Review
11	Msaefudin	22/04/2025	Pelayanan yha kurang, masa ngambil obat sampai 3jam	Mohon maaf atas ketidak dan terima kasih atas informasinya. Saat ini kami memiliki layanan antar obat gratis untuk warga kota tegal yaitu Tombo Teko Loro Lungo, untuk informasi pengantaran dapat melalui langsung ke bagian farmasi	Selesai	Google Review
12	LaporGub	22/04/2025	<p>Isi Aduan</p> <p>Selasa 22 April 2025 Saya nganter ibu kontrol di RSU Kardinah Tegal dengan membawa surat kontrol dari dokter pd pemeriksaan yg sebelumnya (11/04/2025). Yg mana pd tgl tsb kami sdh menanyakan ke dokter /petugas di bag pemeriksaan bahwa surat kontrol tsb bisa lsg digunakan utk hari ini 22/05/2025 tpna hrs meminta rujukan ke puskesmas. Akan tetapi hari kami tidak dapat mendaftarkan utk kontrol, krn menurut petugas bag pendaftaran kami harus meminta surat rujukan lg ke puskesmas, bahkan menurut petugas bag pendaftaran : dokter di bag pemeriksaan gak paham alur bpjs. Bagaimana ini, koq antara dokter/petugas bag pemeriksaan pasien dengan petugas pendaftaran tidak sinkron? Kami sbg pasien spt dikerjain, kami sdh berusaha utk mendapatkan kepastian prosedur layanan yg sesuai saja koq masih dipersulit..?</p>	<p>PEMERINTAH KOTA TEGAL RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KARDINAH Jl. AIP. KS. Tubun No. 2 Tegal Telp. (0283) 356067, Fak (0283) 353131 Kode Pos 52124</p> <hr/> <p>FORM TANGGAPAN HASIL TINDAKLANJUT</p> <p>Tanggapan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Dilakukan identifikasi masalah dan validasi informasi kepada petugas pendaftaran & Unit Rawat Jalan Poliklinik Bedah Dilakukan konfirmasi ke Nomor Kontak yang terdaftar atas nama pasien pelapor belum terhubung <p>Hasil Peninjauan :</p> <p>Pasien atas nama pelapor pada Tgl 10-04-2025 mendapatkan pelayanan di Poli Kulit RSUD Kardinah sebagai Pasien Peserta BPJS</p> <p>Dari hasil pemeriksaan, pasien dilakukan Rujuk Internal ke Poli Bedah karena secara klinis ditemukan benjolan pada lutut yang mengarah pada indikasi Tumor Lutut</p> <p>Kemudian karena kuota pasien Poli Bedah utk Tgl 10-04-2025 sudah penuh, maka pasien dilakukan pemeriksaan di Poli Bedah pada Tgl 11-04-2025. Sesuai ketentuan, pasien mendapatkan pelayanan menggunakan Rujukan Internal dari Poli Kulit.</p> <p>Selanjutnya, Tgl 22-04-2025 pasien kontrol kembali ke RSUD Kardinah dengan tujuan ke Poli Bedah.</p> <p>Karena tujuan pelayanan sudah berbeda dengan Rujukan FKTP yang pertama (Rujukan Pertama diarahkan ke Poli Kulit) maka sesuai ketentuan, pasien harus mendapatkan Rujukan FKTP Baru dengan tujuan Poli Bedah.</p> <p>Informasi ini tidak tersampaikan kepada pasien karena secara sistem petugas Poli Bedah tidak dapat mengidentifikasi apakah pasien yang dilayani berasal dari Rujukan Internal atau Rujukan FKTP.</p> <p>Pada saat pasien datang di RSUD Kardinah Tgl 22-04-2025, di Bagian Pendaftaran secara sistem diketahui bahwa status rujukan pasien harus diperbarui dengan Rujukan FKTP Baru dengan tujuan Poli Bedah (Rujukan Lama otomatis tdk berlaku karena tujuannya adalah Poli Kulit)</p>	Selesai	LaporGub

Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas
RSUD Kardinah Kota Tegal



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

Penata

NIP. 198001092010013

Mengetahui,
Pit. Direktur RSUD Kardinah
Kota Tegal



dr. HARYO TEGUH, S.S, M.Si, Med

Pembina Utama Madya

NIP. 19710518 200112 1 001

