

**DAFTAR PENGADUAN BULAN MEI 2025**

| No | Sumber Pengaduan | Tanggal    | Isi Pengaduan  | Solusi Pengaduan  | Hasil Monitoring dan Evaluasi | Keterangan    |
|----|------------------|------------|--|---|-------------------------------|---------------|
| 1  | 08788001****     | 2/5/2024   | Jadwal dokter bedah mulut untuk senin dan rabu kok tidak ada di aplikasi ya?   | Mohon maaf atas ketidak dan terima kasih atas informasinya, kami konfirmasi dahulu ke unit terkait. Ijin menyampaikan drg. Sukamto,Sp.,BM praktik setiap Senin dan Rabu.  | Selesai                       | WA Humas      |
| 2  | 08581149****     | 15/05/2025 | Saya sudah nunggu 2 jam tapi kok loket belum buka ya? tertulis jam 7 sudah mulai pendaftaran tapi ini kok ada loket yang belum buka ya?loket B6 poli anak dan penyakit dalam   | Terima kasih atas informasi masukannya, Kami mohon maaf atas ketidaknyaman yang Bapak/Ibu alami. Loker B 6 seharusnya sudah aktif sesuai jam operasional yang ditetapkan. Masukan ini akan segera kami teruskan kepada bagian terkait untuk evaluasi dan perbaikan layanan, agar kejadian serupa tidak terulang kembali. jika Bapak/ibu mengalami hal serupa di kemudian hari, silahkan hubungi petugas di lokasi atau layanan pengaduan resmi kami untuk penanganan cepat. | Selesai                       | WA Humas      |
| 3  | 08520133****     | 18/05/2025 | Nunggu obat terlalu lama payah sekali pelayanannya   | Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya, saat ini kami memiliki pengantaran obat gratis (Tombo Teko Loro Lungo)khusus untuk warga kota tegal, untuk info lebih lanjut bisa hubungi ke bagian farmasi.   | Selesai                       | WA Humas      |
| 4  | 08156838****     | 20/05/2025 | Selalu lama ya di bagian farmasi jika setiap berobat disini  | Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya, saat ini kami memiliki pengantaran obat gratis khusus untuk warga kota tegal, untuk info lebih lanjut bisa hubungi ke bagian farmasi.  | Selesai                       | WA Humas      |
| 5  | 08211998****     | 20/05/2025 | Saya ingin vaksin meningitis untuk istri diminta cek kehamilan dahulu saat di lab kardinah dinyatakan positif saat di cek kembali ke RS lain hasil negatif, minta tolong dong profesionalismenya, pasien yg merasa dirugikan   | Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya, informasi akan kami teruskan kepada unit terkait untuk ditindaklanjuti (Perwakilan Duty Manager silaturahmi untuk menyampaikan permintaan maaf)  | Selesai                       | WA Humas      |
| 6  | Sutirah sirah    | 9/5/2025   | Habis kontrol dari jam 7 sampai jam 12 pas mau balik kok helm tidak ada dan kata petugas parkir bilangya nanti dihubungi lagi kalau sudah ketemu   | Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya, segera kami konfirmasi ke pihak pengelola parkir untuk ditindaklanjuti.  | Selesai                       | Google Review |
| 7  | Kiki Ruzain      | 12/5/2025  | Daftar poli lewat apk BPJS percuma, di arahin sama satpam check in JM 7 trs lgsung ke poli, sampe poli nanya lagi katanya nunggu di panggil aja Bu , dari JM 7-11 ga di panggil2, udh konfirmasi ke suster 3 kali, jawaban ttep nunggu di panggil Bu , giliran poli hampir slese baru bilang blum ada data masuk, lantas apa gunanya ada apk BPJS, sampe tempat Pendafrtran pun di marahin, minuss bgt, asli kecewa, sakit hati mana anak yg mau priksa. | Terima kasih atas ulasan dan masukan yang disampaikan. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi selama proses pelayanan. Hal ini akan menjadi bahan evaluasi kami untuk perbaikan, khususnya terkait alur pendaftaran melalui aplikasi BPJS dan komunikasi antar petugas. Semoga ananda diberikan kesembuhan. Terima kasih atas perhatian dan kepercayaannya kepada RSUD Kardinah.   | Selesai                       | Google Review |

|    |                  |            |   |  |         |               |
|----|------------------|------------|---|--|---------|---------------|
| 8  | Amalia           | 16/05/2025 | Pelayan buruk lambat menunda2 tindakan karna penjamin dana belum pasti. Kalau umum pasti langsung di tangani pelayanan umum dan bpjs berbeda  | Mohon maaf atas ketidak dan terima kasih atas informasinya, segera kami perbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan kami  | Selesai | Google Review |
| 9  | Derium03         | 18/05/2025 | Super lelet penanganannya   | Mohon maaf atas ketidak dan terima kasih atas informasinya, segera kami perbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan kami  | Selesai | Google Review |
| 10 | Hasyim Furniture | 20/04/2025 | Tolong kepada pengelola RSUD Kardinah/pemerintah dimohon untuk meningkatkan ketepatan waktu jam pelayanan pemeriksaan terutama di poliklinik penyakit dalam (pasien bpjs). Walaupun kami pelayanan bpjs gratis dr pemerintah tapi kami juga butuh pelayanan yg tepat waktu, kami sudah meluangkan banyak waktu dr pagi dini hari mengantri loket pendaftaran belum lagi kami harus nunggu dokter yg datangnya lambat lebih 1½jam lebih dan belum lagi kami mengantri untuk pengambilan obat, tolong segera diperbaiki, kami juga butuh pelayanan yg tepat waktu | <p>Terima kasih atas ulasan dan masukan yang telah disampaikan. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak/Ibu alami selama proses pelayanan di poliklinik penyakit dalam RSUD Kardinah.</p> <p>Kami memahami bahwa waktu sangat berharga bagi setiap pasien, dan keterlambatan pelayanan tentu berdampak pada kenyamanan dan kepuasan Bapak/Ibu. Saat ini, kami sedang melakukan evaluasi internal terhadap alur dan ketepatan waktu pelayanan, termasuk sistem antrean pendaftaran, kedatangan dokter, dan pengambilan obat, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal, tepat waktu, dan ramah kepada seluruh pasien, termasuk peserta JKN.</p> <p>Masukan Bapak/Ibu akan menjadi perhatian serius bagi manajemen RSUD Kardinah dalam upaya kami untuk terus memperbaiki mutu layanan. Kami sangat menghargai kritik yang membangun, karena hal tersebut membantu kami menjadi lebih baik.</p> <p>Apabila Bapak/Ibu berkenan, kami persilakan untuk menyampaikan informasi lebih lanjut melalui saluran pengaduan resmi RSUD Kardinah atau menghubungi petugas layanan pelanggan atau Humas di nomor 082135203939 kami agar kami dapat menindaklanjuti secara lebih spesifik</p> | Selesai | Google Review |
|    | Dwi Febria       | 13/05/2025 | Pelayanan yang lelet untuk anak usia 1th di ruang ICU Anak yang mengakibatkan kerugian pada pasien tolong ditindak lanjuti  | Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya, segera kami tindak lanjuti ke unit terkait  | Selesai | Kotak Saran   |
|    | Mahasiswa        | 14/05/2025 | Perawat Ruang Mawar kalau negur agar lebih baik lagi karena kami mahasiswa yang sedang belajar dan kita sudah usahakan dengan baik dan jangan main fisik dorong bahu karena kita butuh di ajari agar kita lebih tau   | Mohon maaf atas ketidakketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya, segera kami tindak lanjuti ke unit terkait   | Selesai | Kotak Saran   |
|    | Dilli Timora     | 15/05/2025 | Mohon untuk bagian farmasi agar ditinjau karena tidak wajar sampai jam 2 siang belum dipanggil juga untuk obatnya mohon diperbaiki  | Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya, saat ini kami memiliki pengantaran obat gratis (Tombo Teko Loro Lungo) khusus untuk warga kota tegal, untuk info lebih lanjut bisa hubungi ke bagian farmasi  | Selesai | Kotak Saran   |
|    | Eko              | 21/05/2025 | Mohon dikasih tempat charger HP di pintu ICU untuk memudahkan penunggu pasien   | Mohon maaf atas ketidakketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya, segera kami tindak lanjuti ke unit terkait   | Selesai | Kotak Saran   |

|  |        |            |  |   |         |             |
|--|--------|------------|--|---|---------|-------------|
|  | Feriah | 24/05/2025 | Mohon disediakan tempat charger di ruang ICU terimakasih | Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya, segera kami tindak lanjuti ke unit terkait | Selesai | Kotak Saran |
|--|--------|------------|--|---|---------|-------------|

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



**M. ZAFAR AL ABIDIN, SKM., M.M**

Pembina Utama Madya

NIP. 196805141988011001