

DAFTAR PENGADUAN BULAN JUNI 2025

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keterangan
1	08565137****	6/6/2025	Alat penyangga punggung kenapa lama sekali jadiya ya?	Terima kasih atas pertanyaannya. Mohon maaf atas lamanya proses pembuatan alat penyangga punggung. Hal ini dapat terjadi karena proses administrasi, pengukuran khusus pasien, dan antrian di bagian penyedia alat medis. Kami akan membantu mengecek status alat tersebut dan akan menghubungi Bapak/Ibu segera setelah alat siap diambil.	Selesai	WA Humas
2	08190266****	10/6/2025	1. apakah SOP kepulangan pasien di biarkan jalan sendiri dari ruangan sampai keparkiran, tidak diantar maupun di sediakan kursi roda..! Bahasa tegale di gabur tok. Mengingat di RS lain di kota tegal kepulangan pasien ada pengantaran ora digabur tok. 2. Apakah perawat ruangan di perbolehkan jualan mengingat kmrn pas kepulangan perawat ruangan meminta uang diluar bpjs ktnya untuk pembelian susu formula dan tisu bayi. Pertanyaanya knp tambahan uang di luar bpjs tidak di masukan ke tagihan Rumah Sakit ke pasien tp perawat lsg meminta uang.	1. Terima kasih atas masukannya. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan. Pada prinsipnya, pasien yang membutuhkan bantuan akan difasilitasi kursi roda atau diantar oleh petugas. Kami akan mengevaluasi SOP pelayanan kepulangan pasien agar lebih ramah dan nyaman ke depannya. 2. Terima kasih atas informasinya. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi. Kami tegaskan bahwa perawat tidak diperbolehkan meminta uang di luar tagihan resmi rumah sakit. Kami akan melakukan penelusuran lebih lanjut terkait hal ini, dan apabila Bapak/Ibu berkenan, dapat menginformasikan nama petugas dan waktu kejadian melalui Humas RSUD Kardinah untuk penanganan lebih lanjut.	Selesai	WA Humas
3	08522630****	11/6/2025	Ini kenapa kok saya pasien umum tidak bisa menggunakan aplikasi ya?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya, Untuk saat ini untuk aplikasi pendaftaran pasien umum sedang ada maintenance	Selesai	WA Humas
4	08224775****	12/6/2025	Loh gimana sih.. kan bapak saya habis operasi pasang ring jantung di RS Kardinah.. sdh kontrol sekali.. kontrol berikutnya ko ga bisa ?	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya, kami konfirmasi dahulu ke unit terkait. Terkait kontrol lanjutan silahkan hubungi No dibawah ini Hafis, Cp. 081280721830, terima kasih	Selesai	WA Humas
5	08382210****	12/6/2025	Untuk ruangan Rosela memang tidak di kasih Tirai untuk per Bed nya njih??? dan minta tolong lantai kamar mandi dikosok karena licin	Terima kasih atas informasinya. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami selama perawatan di Ruang Rosela. Kami akan segera menindaklanjuti terkait pengadaan tirai untuk bed pasien dan segera menginstruksikan petugas kebersihan untuk membersihkan lantai kamar mandi agar tidak licin dan aman digunakan pasien.	Selesai	WA Humas
6	08789871****	21/06/2025	Bukan di polinya, tpi dibagian pendaftaran. Sudah kasih surat kontrol+nomer antrian sudah diterima lalu disuruh langsung ke polinya, saya sudah antri 2jam lebih tapi pas dicek di poli katanya datanya belum masuk. Padahal pas di bagian pendaftaran ga terlalu ramai tuh.	Terima kasih atas konfirmasi informasinya dan mohon maaf apabila terdapat kendala di bagian pendaftaran. Informasi akan kami teruskan kepada unit terkait untuk ditindaklanjuti untuk peningkatan pelayanan kami.	Selesai	WA Humas

7	08777271****	25/06/2025	Pelayanan ruang rosella sungguh payah kurangnya dikontrol karena infus hampir habis tidak dicek dengan perawatnya	Terima kasih atas masukannya, kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi selama perawatan di Ruang Rosela. Kami akan menindaklanjuti dengan perawat ruangan untuk meningkatkan monitoring pasien, termasuk pengecekan infus secara berkala agar pelayanan lebih optimal ke depannya.	Selesai	WA Humas
8	Kotak Saran (Aulia)	9/6/2025	Mohon Diperbaiki lagi untuk keramahan dan etikanya kepada pasien, saya pasien baru wajar kalau tidak tahu alurnya	Terima kasih atas masukan Bapak/Ibu. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan. Kami akan melakukan evaluasi dan pembinaan kepada petugas agar dapat memberikan pelayanan yang ramah dan informatif, terutama kepada pasien baru yang belum memahami alur layanan rumah sakit.	Selesai	Kotak Saran
9	Susiyanti	5/6/2025	pelayanan publik seharusnya mengedepankan keadilan dan empati, rumah sakit sebesar ini masih memperlakukan kesenjangan perlakuan antara pasien BPJS dan pasien umum. Perbedaan tidak hanya tampak pada jenis obat, tapi juga pada sikap tenaga pelayanannya.	Terima kasih atas perhatian dan masukannya. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan. RSUD Kardinah berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang adil dan setara kepada semua pasien tanpa membedakan jenis kepesertaan. Masukan ini akan menjadi bahan evaluasi dan pembinaan kepada seluruh tenaga pelayanan agar dapat meningkatkan sikap empati dan pelayanan kepada seluruh pasien.	Selesai	Google Review
10	Ahmad firmansah	6/6/2025	Periksanya lama nunggu obat lama Ampun	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya, aduan akan kami teruskan ke unit terkait untuk ditindaklanjuti demi peningkatan pelayanan kami, terima kasih, Saat ini kami memiliki layanan pengantaran obat gratis khusus warga Kota Tegal yaitu Tombo Teko Loro Lungo untuk info lebih lanjut hubungi bagian farmasi	Selesai	Google Review
11	Carissa	19/06/2025	perawat galak, bayi nangis trs ak minta tolong jwbnya jutek dan ngelakuinnya ga ikhlas	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya, aduan akan kami teruskan ke unit terkait untuk ditindaklanjuti demi peningkatan pelayanan kami, terima kasih	Selesai	Google Review
12	Bimo Galih	21/06/2025	Tolong untuk jalur keluar masuk & yg paling penting toilet diberi tanda / arah biar mudah GK usah tanya2 pegawai RS, mana jutek semua	Terima kasih atas masukannya. Mohon maaf atas ketidaknyamanan selama di RSUD Kardinah. Saran terkait penambahan tanda arah jalur dan toilet akan kami tindaklanjuti agar memudahkan pengunjung. Terkait sikap petugas, akan kami evaluasi agar lebih ramah dalam melayani.	Selesai	Google Review
13	Supera Kenntt	26/06/2025	pelayanannya kurang disini masa jadwal op hari ini tiba tiba di undur besok mau sampai kapan di tunda tunda kasian loh ,warga tegal jangan pernah kesini.	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya, aduan akan kami teruskan ke unit terkait untuk ditindaklanjuti demi peningkatan pelayanan kami, terima kasih	Selesai	Google Review
14	Nur Irmansah	29/06/2025	Semua nya bagus kecuali dokter praktik nya. Praktek mulai jam 8 datang jam 10	Terima kasih atas masukannya. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan. Kami akan menyampaikan masukan ini kepada bagian terkait agar dapat dilakukan evaluasi ketepatan waktu dokter praktik sehingga pelayanan dapat berjalan sesuai jadwal.	Selesai	Google Review

15	Mnaf Ika	30/06/2025	Perawat nya judes judes gak jelas gak sopan gak punya attitude	Terima kasih atas informasinya. Mohon maaf atas sikap petugas yang kurang berkenan. Kami akan melakukan evaluasi dan pembinaan kepada petugas untuk meningkatkan keramahan dan profesionalisme dalam pelayanan kepada pasien.	Selesai	Google Review
16	Auliya	5/6/2025	Mohon diperbaiki lagi etika dan keramahan di ruang rehabilitasi medik kalau memang salah harap di bicarakan baik-baik	Terima kasih atas perhatian dan masukannya. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan. Kami akan melakukan pembinaan kepada petugas ruang Rehabilitasi Medik untuk meningkatkan pelayanan dan etika komunikasi kepada pasien.	Selesai	Kotak Saran
17	nn	20/06/2025	Lebih tingkatin lagi/percepat dalam layanan obat, keluar dari ruang pemeriksaan jam 8.45 sampai jam 10 belum ada penyerahan obat	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya, aduan akan kami teruskan ke unit terkait untuk ditindaklanjuti demi peningkatan pelayanan kami, terima kasih	Selesai	Kotak Saran
18	Eko	26/06/2025	Apakah asul saya dibicarakan masalah aub" parkir dan masalah satpam di pintu masuk dan pintu keluar soalnya sanga bahaya	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya, aduan akan kami teruskan ke unit terkait untuk ditindaklanjuti demi peningkatan pelayanan kami, terima kasih	Selesai	Kotak Saran

Wakil Direktur Umum & Keuangan
RSUD Kardinah Kota Tegal

NUR HANIFAH, ST, M.Si
Pembina

NIP. 197805312006042007

Mengetahui,
Pdt. Direktur RSUD Kardinah
Kota Tegal



M. ZAINALABIDIN, SKM., M.M
Pembina TK.I

NIP. 196805141988011001