

**LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT RSUD KARDINAH KOTA TEGAL**

**SEMESTER I (JANUARI - JUNI) TAHUN 2025**

BULAN	JUMLAH	JENIS PENGADUAN	MEDIA PENGADUAN						GAMBARAN UMUM PELANGGARAN	TINDAK LANJUT
			LANGSUNG	WEBSITE	WHATSAPP	MEDIA SOSIAL	KOTAK SARAN	LAINNYA		
JANUARI	10	Pelayanan Rawat Inap			1				Pelayanan Rawat Inap Kurang	Selesai ditindaklanjuti
		Aplikasi JKN Mobile		1	1				Nomor pendaftaran belum muncul	Selesai ditindaklanjuti
		Layanan Pasien BPJS			1				Diskriminasi layanan pasien BPJS	Selesai ditindaklanjuti
		Alur Pendaftaran			1				Alur pendaftaran membingungkan	Selesai ditindaklanjuti
		Informasi Media Sosial						1	Penarikan informasi lowongan pekerjaan	Selesai ditindaklanjuti
		Aplikasi JKN Mobile					1		Antrian yang tidak sesuai	Selesai ditindaklanjuti
		Alur layanan		1					Alur layanan poli yang membingungkan	Selesai ditindaklanjuti
		SDM		2					Perawat yang kurang cekatan	Selesai ditindaklanjuti
FEBRUARI	11	Aplikasi JKN Mobile			1		1		Antrian tidak sesuai	Selesai ditindaklanjuti
		Layanan farmasi		2	2				Layanan obat lama	Selesai ditindaklanjuti
		Layanan MCU			1				Hasil MCU tidak selesai pada hari pemeriksaan	Selesai ditindaklanjuti
		SDM			1				Petugas tidak cekatan	Selesai ditindaklanjuti
		Sarana dan Prasarana			1				AC mati	Selesai ditindaklanjuti
		SOP		1					SOP Pemulangan pasien	Selesai ditindaklanjuti
		Layanan Poli		1					Tidak adanya tindakan terapi	Selesai ditindaklanjuti
										Selesai ditindaklanjuti
MARET	7	Fasilitas Parkir			1				Tarif parkir, belum 6 menit sudah dikenakan biaya parkir	Selesai ditindaklanjuti
		Layanan farmasi			1				Layanan obat lama	Selesai ditindaklanjuti
		Konsultasi obat			1				Informasi terkait pemberian jumlah obat	Selesai ditindaklanjuti
		Aplikasi Sigita			1				Aplikasi Sigita tidak dapat diakses	Selesai ditindaklanjuti
		Pelayanan Apotik Rawat Jalan		1					Tiak sesuai antrian	Selesai ditindaklanjuti

		Satpam		1				Tiak tegas melarang anak dibawah 12 tahun tidak boleh masuk ruangan	Selesai ditindaklanjuti
		Sarana dan Prasarana				1		Bed pasien akupuntur terlalu kecil	Selesai ditindaklanjuti
APRIL	12	Layanan Tombo Teko Loro Lungo		1				Layanan Pengantaran sudah mencapai kuota harian	Selesai ditindaklanjuti
		Jam layanan dokter		1				Dokter datang tidak tepat waktu	Selesai ditindaklanjuti
		Antrian Online		2				Ketidaksesuaian antrian JKN mobile dan antrian langsung	Selesai ditindaklanjuti
		Sarana dan Prasarana		1				Kekuraangan kursi tunggu di ruang fisioterapi	Selesai ditindaklanjuti
		Rujukan Faskes 1		1				Tidak mendapatkan rujukan dari faskes 1	Selesai ditindaklanjuti
		SDM	3					Perawat tidak ramah	Selesai ditindaklanjuti
		Layanan Farmasi	2					Layanan obat lama	Selesai ditindaklanjuti
		Alur Rujukan					1	Tidak dapat menggunakan surat rujukan untuk kontrol	Selesai ditindaklanjuti
MEI	15	Informasi Dokter		1				Jadwal Dokter tidak muncul di aplikasi JKN	Selesai ditindaklanjuti
		Pendaftaran		1				Buka loket pendaftaran tidak sesuai dengan jam layanan	Selesai ditindaklanjuti
		Layanan Farmasi		1		1		Layanan obat lama	Selesai ditindaklanjuti
		SDM		1		2		Petugas kurang teliti, kurang cekatan, judes	Selesai ditindaklanjuti
		Parkir						Kehilangan helm	Selesai ditindaklanjuti
		Alur Pendaftaran	3					Alur Pendaftaran tidak jelas	Selesai ditindaklanjuti
		Jam Layanan Dokter		1				Dokter datang tidak tepat waktu	Selesai ditindaklanjuti
		Sarana dan Prasarana ICU				2		Mohon disediakan tempat charger HP di ruang ICU	Selesai ditindaklanjuti

JUNI 18	Layanan Penunjang			1				Ketersediaan alat penyangga punggung lama	Selesai ditindaklanjuti
	SOP Layanan			1				Alur Kepulangan Pasien	Selesai ditindaklanjuti
	Aplikasi Pasien Umum			1				Pasien umum tidak dapat menggunakan aplikasi pendaftaran	Selesai ditindaklanjuti
	Alur kontrol			1				Tidak dapat melakukan kontrol lanjutan	Selesai ditindaklanjuti
	Sarana dan Prasarana			1				Ruang Rosella tidak ada tirai, lantai licin	Selesai ditindaklanjuti
	Pendaftaran			1				Menunggu lama di bagian pendaftaran	Selesai ditindaklanjuti
	SDM	3	1		2			Perawat tidak cekatan, judes	Selesai ditindaklanjuti
	Layanan Farmasi	1			1			Layanan obat lama	Selesai ditindaklanjuti
	Sarana dan prasarana	1						Lengkapi petunjuk arah	Selesai ditindaklanjuti
	Layanan Operasi	1						Informasi pelaksanaan jadwal operasi	Selesai ditindaklanjuti
	Jam Layanan Dokter	1						Dokter datang tidak tepat waktu	Selesai ditindaklanjuti
	Parkir				1			Fasilitas parkir dilengkapi kanopi	Selesai ditindaklanjuti
JUMLAH TOTAL	73	0	26	31	0	12	2		

Mengetahui,

Pt. Direktur RSUD Kardinah

Kota Tegal



M. ZAENAL ABIDIN, SKM., M.M

Pembina TK.I

NIP. 196805141988011001