

### DAFTAR PENGADUAN BULAN JANUARI 2023

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keterangan
1	087873241***	12/1/2023	Selamat siang, bu maaf mau bertanya untuk pendaftaran kontrol online apakah bisa dilakukan secara online?	Untuk kontrol saat ini belum bisa kakak	Selesai	WA Pengaduan
2	089684292***	30/1/2023	Assalamualaikum bapak/ibu maaf ini dari keluarga pasien. Istri kami dapat rujukan dari bakti asih dan sudah ketemu dengan dokter bedah mulut tanggal 18 januari. Setelah selesai kami disuruh ke lab untuk diambil sample darahnya. Setelah dari lab kami disuruh kembali ke BDM lagi ternyata sudah tutup. Dan dilembar kontrol itu memang disuruh kembali tanggal 30 Januari 2023 hari ini. tapi ternyata di bagian pendaftaran BPJS center kami harus daftar online sebelum kesini. Padahal dari kemarin kami sudah berusaha daftar online dari rumah tapi tidak bisa. Maaf solusinya gimana? Kami dari Slati Kecamatan Brebes	Walaikumsalam wr.wb...informasi sudah kami teruskan kepada mas Hafiz BPJS silahkan bapak/ibu menemui mas Hafiz di bagian pendaftaran BPJS	Selesai	WA Pengaduan
3	Leman	2/1/2023	Isteri saya depresinya sedang kambuh...tolong informasinya pasien lavender atas nama Dyah Agustina Suryani sekarang bagaimana kondisinya	kondisi istrinya sudah dalam kondisi baik dan hari ini diantarkan pulang ke kost, terima kasih	Selesai	Facebook
4	Al Basith	15/1/2023	Assalamualaikum , mohon maaf min ada info loker dibagian pengantar nasi nggak yah? Pernah bekerja cleaning service di Kardinah Ruang Cendana	Walaikumsalam wr.wb....untuk saat ini belum ada kakak	Selesai	Facebook
5	Azizah	7/1/2023	Selamat siang, apakah di RSUD Kardinah bisa melakukan operasi batu ginjal?	Bisa kakak, silahkan konsultasikan dan periksa terlebih dahulu	Selesai	Instagram
6	Asmi	7/1/2023	Selamat sore min, izin bertanya...jika surat rujukan tertanggal 19 Desember 2022 dan belum sempat kesana misal baru tanggal 9 januari 2023 mau kontrol lagi, apa itu boleh? Atau harus minta rujukan ulang ke faskes pertama?	surat rujukan berlaku maksimal 1 bulan	Selesai	Instagram
7	Amri	9/1/2023	Selamat siang kak, apakah di RSUD kardinah bisa melakukan tes kesehatan jasmani, rohani, bebas narkoba untuk keperluan pemberkasan PNS? Jika bisa apa saja yang harus dipersiapkan	Bisa kak, silahkan datang langsung ke poli dewadaru dengan membawa KTP	Selesai	Instagram

8	miza	11/1/2023	Siang kak mohon info untuk pendaftaran online poliklinik penyakit dalam ya kak	Untuk peserta BPJS silahkan install aplikasi JKN Mobile, pilih menu pendaftaran layanan, pilih faskes tingkat lanjut kemudian pilih nomor rujukan. Pendaftaran online untuk pasien umum masih dalam perbaikan. Terima kasih	Selesai	Instagram
9	andriene_16	11/1/2023	Selamat sore bapak/ibu, saya andri saya mau menanyakan masih ada vaksin untuk dosis 2? Terima kasih	Untuk kegiatan vaksin terpusat di Dinkes Kota Tegal	Selesai	Instagram
10	kodokijoo	12/1/2023	Apakah di Kardinah menyediakan kelas prenatal yoga?	tidak ada kakak	Selesai	Instagram
11	Novita	12/1/2023	Ada nomor layanan yang bisa dihubungi?	350577, 350477, 350377	Selesai	Instagram
12	Ady Gank	15/1/2023	Apakah masih melayani vaksin booster?	Vaksin dilaksanakan terpusat di Dinkes Kota Tegal	Selesai	Instagram
13	violina	16/1/2023	Hallo min izin bertanya, apa di RSUD Kardinah terdapat tes audiometri?	Ada kakak	Selesai	Instagram
14	Nunu	16/1/2023	Bisa daftar online untuk kontrol rawat jalan min?	Untuk peserta BPJS silahkan install aplikasi JKN Mobile, pilih menu pendaftaran layanan, pilih faskes tingkat lanjut kemudian pilih nomor rujukan. Pendaftaran online untuk pasien umum masih dalam perbaikan. Terima kasih	Selesai	Instagram
15	Anisameiliyaa	17/1/2023	Selamat sore, mau tanya Medical check up sore buka kak?	Tutup kakak	Selesai	Instagram
16	Sylvia	17/1/2023	Selamat siang, boleh minta cara buat daftar online untuk rawat jalan?	Untuk peserta BPJS silahkan install aplikasi JKN Mobile, pilih menu pendaftaran layanan, pilih faskes tingkat lanjut kemudian pilih nomor rujukan. Pendaftaran online untuk pasien umum masih dalam perbaikan. Terima kasih	Selesai	Instagram
17	N.Azzahra	18/1/2023	oh iya kak, misalkan saya pake bpjs tapi tidak sesuai dengan rumah sakit rujukan bpjs saya dan saya tetap periksa ke rs kardinah kira-kira bisa gak ya kak? Atau harus sesuai rujukan ya? Terima kasih	Harus sesuai rujukan kak	Selesai	Instagram
18	gayatrimsw	18/1/2023	Selamat siamg, maaf tanya apakah di rsu kardinah sudah ada sc eracs? Terima kasih	Belum ada kakak	Selesai	Instagram

19	Ulul	19/1/2023	Hallo, kalau mau daftar poliklinik ada nomor yang bisa dihubungi?	Untuk peserta BPJS silahkan install aplikasi JKN Mobile, pilih menu pendaftaran layanan, pilih faskes tingkat lanjut kemudian pilih nomor rujukan. Pendaftaran online untuk pasien umum masih dalam perbaikan. Terima kasih	Selesai	Instagram
20	Ananda	24/1/2023	Pagi kak, dr Liliek Isyoto udah gak di Kardinah	Sudah pensiun kakak	Selesai	Instagram
21	Hermawan	24/1/2023	Maaf mau tanya, bisa booking konsultasi dengan dokter orthopedi	Untuk peserta BPJS silahkan install aplikasi JKN Mobile, pilih menu pendaftaran layanan, pilih faskes tingkat lanjut kemudian pilih nomor rujukan. Pendaftaran online untuk pasien umum masih dalam perbaikan. Terima kasih	Selesai	Instagram
22	Kharisma	26/1/2023	Hi Pagi mau nanya cara pendaftaran online gimana ya?	Untuk peserta BPJS silahkan install aplikasi JKN Mobile, pilih menu pendaftaran layanan, pilih faskes tingkat lanjut kemudian pilih nomor rujukan. Pendaftaran online untuk pasien umum masih dalam perbaikan. Terima kasih	Selesai	Instagram
23	Eli	27/1/2023	Selamat malam ka, mau nanya kak aku mau tindakan gigi untuk hari senin, untuk pendaftaran poli gigi secara online gimana caranya	Untuk peserta BPJS silahkan install aplikasi JKN Mobile, pilih menu pendaftaran layanan, pilih faskes tingkat lanjut kemudian pilih nomor rujukan. Pendaftaran online untuk pasien umum masih dalam perbaikan. Terima kasih	Selesai	Instagram
24	Ahmad	27/1/2023	Selamat malam admin, mau tanya min tarif MCU untuk keluar negeri tujuan Jepang tarifnya berapa ya? Terima kasih	Tarif sesuai dengan jenis pemeriksaan yang dibutuhkan	Selesai	Instagram
25	Retno	28/1/2023	Min mau tanya jadwal vaksin booster 2 kapan?	Vaksin dilaksanakan terpusat di Dinkes Kota Tegal	Selesai	WA Pengaduan
26	ny.maulana	28/1/2023	Selamat malam min untuk medical check up di RS Kardinah Minggu buka tidak ya min	Minggu tutup kak	Selesai	Instagram
27	SPW	29/1/2023	Pagi, apakah tersedia vaksin booster?	Vaksin dilaksanakan terpusat di Dinkes Kota Tegal	Selesai	Instagram

28	Happy	29/1/2023	Hallo kak, mau tanya nih untuk ke psikolog bisa pakai BPJS gak ya?	gak bisa kakak, untuk psikologi menggunakan umum	Selesai	Instagram
29	ASL	29/1/2023	Saya mau bertanya, kira-kira ada lowongan gak di RSUD kardinah buat lulusan SMA	untuk saat ini belum ada kakak	Selesai	Instagram
30	rosm01	30/1/2023	Hallo selamat sore, mau info kontak rs yang bisa di hubungi karena nomor yang tertera tidak bisa dihubungi/cak aktif. Terima kasih	bisa kakak, silahkan dicoba lagi	Selesai	Instagram
31	millie	31/1/2023	Buat daftar online ke poli mata gimana ya? Sudah dapat rujukan	Silahkan instal terlebih dahulu aplikasi jkn dan ikuti langkah selanjutnya	Selesai	Instagram
32	luthfinawnd	31/1/2023	Permisi min, mau tanya kalo mau reschedule jadwal operasi gigi itu gimana ya min prosedurnya? Soalnya kebetulan ditanggal tersebut tidak bisa hadir, appointmentnya dengan drg. Soekamto,Sp.BM min	Silahkan konfirmasi dengan petugas di bedah mulut untuk dijadwalkan kembali	Selesai	WA Pengaduan

Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas

RSUD Kardinah Kota Tegal



**RANI INGRIAN, S.Sos., M.M.**

Penata

NIP. 198001092010013

Mengetahui,

Direktur RSUD Kardinah

Kota Tegal



**drg. AGUS DWI SULISTYANTONO, M.M.**

Pembina Utama Muda

NIP. 197208112002121005

### DAFTAR PENGADUAN BULAN FEBRUARI 2023

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keterangan
1	Felicia	3/2/2023	Hallo selamat siang, saya mau tanya apa ada jadwal vaksin booster 1 disini?	untuk pelaksanaan vaksin di Dinas Kesehatan Kota Tegal	Selesai	Instagram
2	Dedy	5/2/2023	Min kalo mau daftar kerja di RSUD Kardinah kirim Cvnya dimana yah saya lulusan S1 Keperawatan	silahkan serahkan ke Bagian Tata Usaha (TU)	Selesai	Instagram
3	ygy	06/2/2023	Selamat pagi min, barangkali di RSUD Kardinah Kota Tegal ada loker pramusaji. Terima kasih	Pagi...Mohon maaf kakak saat ini belum ada lowongan pekerjaan, terima kasih	Selesai	Instagram
4	Elly Sulis	08/2/2023	Min mau tanya di RSUD kardinah ada USG fetomaternal nggak ya	Belum ada kakak	Selesai	Instagram
5	Fitriana	8/2/2023	Selamat siang kak, mau tanya untuk RS Kardinah apakah bisa melahirkan secara SC metode errac?	Mohon maaf kakak di Kardinah belum ada layanan SC Errac	Selesai	Instagram
6	Kimia Farma 346	08/2/2023	Hallo ka mau tanya untuk perihal lowongan pekerjaan apakah ada formasi untuk asisten apoteker?	Untuk saat ini belum ada kakak	Selesai	Instagram
7	wndhrtt	8/2/2023	Assalamualaikum min, mohon maaf mau tanya syarat melahirkan RS kardinah pake BPJS apa saja ya min? HPL saya maret, posisi masih di cikarang...mau lahiran di tegal biar dejet ibu (Faskes pertama Cikarang)	Waalaikumsalam wr.wb... Harus pindah faskes terlebih dahulu dan untuk silahkan konsultasikan dengan BPJS terkait pindah faskes	Selesai	Instagram
8	hikmah	9/2/2023	Pagi ibu/bapak mau tanya kalo mau daftar rawat jalan lewat online bagaimana caranya?	Untuk peserta BPJS silahkan install aplikasi JKN Mobile, pilih menu pendaftaran layanan, pilih faskes tingkat lanjut kemudian pilih nomor rujukan. Pendaftaran online untuk pasien umum masih dalam perbaikan. Terima kasih	Selesai	Instagram
9	Tunasih	10/2/2023	Assalamualaikum...maaf kakak mau tanya kalo di RSUD Kardinah kalo dapat rujukan dari RS Dera Asyifa buat operasi pake BPJS semua ditanggung gratis atau ada pembayaran diluar BPJS?	Waalaikumsalam wr.wb... gratis kakak	Selesai	Instagram
10	achhifah	10/2/2023	kak kalo mau minta suket sehat jasmani, sampai jam berapa ya pendaftarannya	Senin-Kamis 07.30-11.00, Kamis 07.30-10.00 Sabtu 07.30-10.30	Selesai	Instagram
11	Diina	10/2/2023	Mau tanya kalo mau minta surat keterangan sehat dan tidak buta warna pelayanan buka sampai jam berapa?	Senin-Kamis 07.30-11.00, Kamis 07.30-10.00 Sabtu 07.30-10.30	Selesai	Instagram

12	fancok	20/2/2023	Assalamualaikum, mohon maaf mau nanya vaksin adanya hari apa saja ya kak	Walaikumsalam wr.wb... vaksin dilaksanakan terpusat di Dinas Kesehatan Kota Tegal	Selesai	Instagram
13	emon	22/2/2023	Ka ada loker gak untuk farmasi	Untuk saat ini belum ada kak	Selesai	Instagram
14	Azam	23/2/2023	Hallo min, kalau untuk MCU di RSUD Kardinah untuk persyaratan pengangkatan PNS bisa?	Bisa kak	Selesai	Instagram
15	dipiyy	25/2/2023	permisi kak mau tanya, untuk layanan swab antigen hari minggu bisa?	Hari Minggu libur	Selesai	Instagram
16	Shafa	27/2/2023	Assalamualaikum....Permisi untuk pendaftaran online bagaimana ya?	Untuk peserta BPJS silahkan install aplikasi JKN Mobile, pilih menu pendaftaran layanan, pilih faskes tingkat lanjut kemudian pilih nomor rujukan. Pendaftaran online untuk pasien umum masih dalam perbaikan. Terima kasih	Selesai	Instagram
17	Sullis	28/2/2023	Selamat malam kak, maaf mengganggu waktunya. Izin bertanya, untuk cek minus/silinder pada mata apa bisa pakai BPJS? Kalo iya bagaimana prosedurnya? Terima kasih	Bisa kak, silahkan ke faskes pertama untuk mendapatkan surat rujukan	Selesai	Instagram
18	085225436***	4/2/2023	Selamat sore, mohon ijin untuk besok (minggu) apakah layanan untuk dokter kulit tersedia?	Hari Minggu libur	Selesai	WA Humas
19	085229572***	8/2/2023	Pagi tadi saya hendak periksa dokter gigi dengan jenis pelayanan umum, dan diarahkan untuk rontgen, pelayanan di radiologi tidak ramah dan menunggu dalam waktu yang lama	Terima kasih atas informasinya dan mohon maaf atas ketidaknyamanannya, informasi akan segera kami tindaklanjuti untuk peningkatan pelayanan.	Selesai	WA Humas
20	Yolan	4/2/2023	Selamat sore, maaf tadi siang saya salah ambil obat dikarenakan nama sama tapi beda poli, mohon bantuannya	Obat akan segera kami kirimkan sesuai alamat pasien	Selesai	Facebook

Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas  
RSUD Kardinah Kota Tegal

Mengetahui,  
Direktur RSUD Kardinah  
Kota Tegal



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

Penata

NIP. 198001092010013



drg. AGUS DWI SULISTYANTONO, M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 197208112002121005

### DAFTAR MENGADUAN BULAN MARET 2023

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keterangan
1	LaporGub	16/3/2023	Peraturan tentang Remunerasi pada BLUD dipantau dan diperbaiki agar kami yang rata-rata ASN profesi nakes lain dan admin yang memang minoritas di UOBK ini, kesejahteraan kami paling tidak jasa pelayanan minimal setara dengan TPP	Rencana Tindak Lanjut: 1. Peningkatan pendapatan RSUD Kardinah adalah syarat mutlak adanya peningkatan insentif jasa pelayanan 2. Peningkatan pendapatan berjalan seiring dengan peningkatan kinerja pegawai dan kinerja pelayanan kepada pengguna jasa/masyarakat.3. Penilaian kinerja pegawaidan kinerja pelayanan untuk menentukan besaran intensif jasa pelayanan akab selalu di evaluasi secara berkala oleh Tim Remunerasi RSUD Kardinah dan Manajemen RSUD Kardinah 4. RSUD Kardinah telah mengajukan usulan alokasi TPP bagi ASN yang bertugas di RSUD Kardinah untuk mengurangi perbedaan penghasilan yang diterima dengan ASN di luar RSUD Kardinah	Selesai	Tanggapan sudah dikirimkan melalui Dinas Kominfo Kota Tegal

2	LaporGub	20/3/2023	Ijin menyampaikan keluhan kami dari tenaga medis yang merawat pasien COVID 19 di RSUD Kardinah, kami sudah melakukan kewajiban kami merawat pasien COVID 19 dengan penuh perjuangan dan pengorbanan sehingga angka penurunan COVID saat ini semakin membaik, maka dari itu kami meminta hak-hak kami untuk mendapatkan insentif covid 19 yang belum dicairkan dari awal tahun 2022 hingga saat ini, kami berharap bapak Gubernur merasakan apa yang kami rasakan dan merespon apa yang kami sampaikan. Kami cuma meminta yang katanya menjadi "HAK" kami. Karena kami merasa sudah menunaikan KEWAJIBAN pasang badan merawat dan merawat COVID 19.	Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.01.07/MENKES/770/2022 tentang pemberian insentif dan santunan kematian bagi tenaga kesehatan serta pengangkatan dan penempatan tenaga relawan bidang kesehatan yang menangani COVID 19, bahwa tenaga kesehatan yang menangani COVID 19 berhak memperoleh insentif. Pada tahun 2021, untuk insentif nakes RSUD Kardinah sudah pernah dibayarkan yang bersumber dari APBD Kota Tegal, sedangkan pada Tahun 2022, RSUD Kardinah sudah mengusulkan insentif namun tetapi tidak disetujui TAPD. Kebijakan TAPD pada waktu itu insentif nakes hanya diberikan untuk nakes OPD Dinas Kesehatan. Untuk insentif nakes 2022 akan kami coba usulkan kembali kepada Pemerintah Kota Tegal, agar dapat dibayarkan sesuai dengan ketentuan melalui APBD Perubahan Tahun 2023.	Selesai	Tanggapan sudah dikirimkan melalui Dinas Kominfo Kota Tegal
3	Efa	10/3/2023	Halo pak, ada nomor pendaftaran online RSUD Kardinah	Untuk peserta BPJS silahkan install aplikasi JKN Mobile, pilih menu pendaftaran layanan, pilih faskes tingkat lanjut kemudian pilih nomor rujukan. Pendaftaran online untuk pasien umum masih dalam perbaikan. Terima	Selesai	Facebook
4	0853284027***	7/3/2023	Petugas BPJS kardinah kok judes banget ya..gak senyum nada bicara tinggi...yang namanya lom paham harusnya ngasih tau dengan ramah, karena kita disini sedang mengalami musibah jangan malah dibentak dengan pelayan yang gak pantas	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya dan akan segera kami tindaklanjuti untuk peningkatan pelayanan. (Aduan sudah di tindaklanjuti Bagian Pelayanan)	Selesai	WA Humas
5	089635777\$***	9/3/2023	Selamat malam kak, ijin bertanya...apabila faskes pertama dari kabupaten apa bisa dirujuk ke RS Kardinah? Ini terkait operasi bedah mulut kak	Malam kak, Bisa kak dengan melampirkan rujukan FKTP/ faskes pertama	Selesai	WA Humas

6	081329609***	28/3/2023	Hallo selamat siang, maaf mau tanya untuk pelayanan poli mata jadwalnya di hari apa saja?	Poli mata buka setiap hari kak, selama bulan ramadhan jam buka pendaftaran instalasi rawat jalan Senin-Kamis 08.00-11.00, Jum'at 08.00-10.00 dan Sabtu 08.00-10.30.	Selesai	WA Humas
7	Ghani	14/3/2023	Klo pendaftaran lewat online ada linknya gak?	Untuk peserta BPJS silahkan install aplikasi JKN Mobile, pilih menu pendaftaran layanan, pilih faskes tingkat lanjut kemudian pilih nomor rujukan. Pendaftaran online untuk pasien umum masih dalam perbaikan. Terima	Selesai	Instagram
8	haidiryla	17/3/2023	Halo ada nomor yang bisa dihubungi?	No bagian informasi (0283) 341937/356067	Selesai	Instagram
9	debimeisandi	19/3/2023	ka kalo alamat KTP sama BPJSnya Bekasi, tapi lagi di Tegal apa bisa pakai bpjsnya di Kardinah?	Bisa kak, silahkan mengajukan pindah sementara ke Kantor BPJS, untuk informasi lebih lanjut silahkan hubungi kantor BPJS. Terima kasih	Selesai	Instagram
10	tasyaa	20/3/2023	Daftar online bisa kak?	Untuk peserta BPJS silahkan install aplikasi JKN Mobile, pilih menu pendaftaran layanan, pilih faskes tingkat lanjut kemudian pilih nomor rujukan. Pendaftaran online untuk pasien umum masih dalam perbaikan. Terima	Selesai	Instagram
11	Prayoga	23/3/2023	untuk biaya MCU berapa?	Tarif pemeriksaan Keterangan sehat jasmani Rp. 60.000,-, sehat rohani/jiwa Rp. 200.000,- bebas narkoba Rp. 140.000	Selesai	Instagram
12	Phikk	24/3/2023	Assalamualaikum wr.wb kak maaf kak sebelumnya saya tanya apa ada loker ASPER untuk karyawan di RS terima kasih	Waalaiikumsalam wr.wb untuk saat ini belum ada kak	Selesai	
13	Ummu	24/3/2023	Apa bisa daftar online kak	Untuk peserta BPJS silahkan install aplikasi JKN Mobile, pilih menu pendaftaran layanan, pilih faskes tingkat lanjut kemudian pilih nomor rujukan. Pendaftaran online untuk pasien umum masih dalam perbaikan. Terima	Selesai	Instagram
14	lwayan	25/3/2023	Izin bertanya min...untuk tarif cek kesehatan jasmani dan rohani berapa min? untuk pemberkasan P3K?	Tarif pemeriksaan Keterangan sehat jasmani Rp. 60.000,-, sehat rohani/jiwa Rp. 200.000,- bebas narkoba Rp. 140.000	Selesai	Instagram
15	Stokis nasa	27/3/2022	Nomor telepon RSU Kardinah berapa yah?	No bagian informasi (0283) 341937/356067	Selesai	Instagram

16	Fadil	30/3/2023	Assalamualaikum wr.wb kak, maaf mengganggu waktunya apakah di RSUD Kardinah ada lowongan pekerjaan driver ambulance?	Walaikumsalam wr.wb...untuk saat ini belum ada kak	Selesai	Instagram
17	yoriko	30/3/2023	Selamat sore kak, mohon maaf mau menanyakan ada lowongan untuk D3 Kesehatan lingkungan tidak?	Untuk saat ini belum ada kak	Selesai	Instagram
18	Shaw	30/3/2023	Malam mau tanya untuk cuci darah di Kardinah bisa terima pasien pdhiv?	Di RSUD kardinah saat ini belum bisa kak	Selesai	Instagram
19	Sabrina	31/3/2023	Kak berobat ke Kardinah bisa pake BPJS misal KTP luar tegal	Bisa kak, dengan melampirkan atau melalui rujukan FKTP/Faskes pertama dan untuk kondisi gawat darurat bisa langsung ke IGD dengan melampirkan KTP.	Selesai	instagram

Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas  
RSUD Kardinah Kota Tegal



**RANI INGRANI, S.Sos., M.M.**

Penata

NIP. 198001092010013

Mengetahui,

Direktur RSUD Kardinah  
Kota Tegal




**DWI SULISTYANTONO, M.M.**

Pembina Utama Muda

NIP. 197208112002121005

**DAFTAR MENGADUAN BULAN APRIL 2023**

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keterangan
1	08888461***	5/4/2023	Hallo selamat siang, RS Kardinah tersedia USG Fetomaternal tidak ya?	Siang kak, mohon maaf untuk layanan tersebut belum tersedia, terima kasih	Selesai	WA Humas
2	0812123456***	11/4/2023	Baru kali ini pendaftaran di RS tapi malah karyawannya tidur tidak siaga, sampai bolak balik IGD ruang pendaftaran dan teriak-teriak seperti di lapangan, lebih diperbaiki lagi pelayanannya.	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya, akan segera kami tindak lanjuti untuk peningkatan pelayanan, terima kasih.	Selesai	WA Humas
3	088809733113	20/4/2023	Selamat sore ners, mau tanya soal traveling hemodealisa di tanggal 25 dan 28	Mohon maaf kakak untuk layanan HD ditanggal tersebut sudah penuh, terima kasih	Selesai	WA Humas
4	0895422648***	23/4/2023	Permisi, Rumah Sakit mulai aktif kapan Pak/Bu?	Pagi Kak...IGD Buka 24 Jam, dan untuk poli rawat jalan mulai buka tanggal 26 April 2023, terima kasih	Selesai	WA Humas
5	083852012***	23/4/2023	Assalamualaikum wr.wb obat aku udah abis telinga udah disedot kok gak sembuh-sembuh?	Walaikumsalam wr.wb ... silahkan datang dan konsultasikan kembali dengan dokter, terima kasih	Selesai	WA Humas
6	Milla	24/4/2023	Selamat pagi. Mohon maaf mau bertanya apakah pelayanan spesialis penyakit dalam sudah mulai buka? Terima kasih	Pagi kak...poli rawat jalan mulai buka tanggal 26 April 2023, IGD BUKA 24 JAM	Selesai	Instagram
7	Sefi	25/4/2023	Kak cara daftar periksa di RSUD Kardinah gimana caranya?	Siang kak...Untuk peserta BPJS silahkan install aplikasi JKN Mobile, pilih menu pendaftaran layanan, pilih faskes tingkat lanjut kemudian pilih nomor rujukan, dan untuk pasien umum melalui website RSUD Kardinah, <a href="https://rsudkardinah.tegalkota.go.id">https://rsudkardinah.tegalkota.go.id</a> Terima kasih	Selesai	Instagram

Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas  
RSUD Kardinah Kota Tegal

  
**RANI INGRIDANI, S.Sos., N.M.**  
Penata  
NIP. 198001092010013

Mengetahui,  
Direktur RSUD Kardinah  
Kota Tegal

  
**dr. AGUS DWI SULISTYANTONO, M.M**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 197208112002121005



**DAFTAR PENGADUAN BULAN MEI 2023**

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keterangan
1	085727533***	6/5/2023	Assalamualaikum wr.wb...saya kecewa karena sudah beberapa kali berobat ternyata obat yang harus saya konsumsi berkali-kali kosong obatnya Symbicort Rapihaler, jika saya beli di luar harganya sangat mahal bisa mencapai 600 ribu, tolong pihak manajemen RSUD Kardinah agar segera menangani pengadaan obat tersebut agar tidak selalu kosong.	Walaikumsalam wr.wb...informasi sudah kami teruskan terima kasih atas masukannya. Untuk saat ini sudah tersedia obat pengganti dengan fungsi yang sama, sesuai dengan yang diresepkan dokter spesialis di poliklinik paru, terima kasih	Selesai	WA HUMAS
2	Siti	6/5/2023	Pelayanan tidak ramah, pegawai judes ciri-ciri: perempuan ada tahi lalat dekat bibir (aduan di laboratorium pengambilan darah)	Aduan sudah di TL oleh Bagian Pelayanan dengan berkoordinasi dengan kepala ruang. Berhubung tidak ada cp yang dapat dihubungi	Selesai	Kotak Saran
3	081325573***	8/5/2023	Pagi kak, kemarin pas bayi saya dirawat di ruang Wijaya Kusuma Atas no 3 pas ngelapas infusnya sangat kasar padahal susternya tau kalo yang dipegang bayi	Informasi sudah kami teruskan kepada Kepala Ruang Wijaya Kusuma dan telah diklarifikasi. Mohon maaf atas ketidaknyamanan dan terima kasih atas informasinya, informasi akan kami teruskan untuk ditindaklanjuti untuk peningkatan pelayanan. Terima kasih	Selesai	WA HUMAS
4	089652279***	19/5/2023	Kalo mau periksa pake surat rujukan apa gak ya?	Pasien umum tanpa rujukan dan untuk pasien BPJS menggunakan rujukan dari faskes pertama	Selesai	WA HUMAS
5	089526392***	26/5/2023	Assalamualaikum mohon maaf mau tanya, kalau dapat rujukan buat operasi cabut gigi biasanya hari apa saja jadwalnya? Terima kasih	Walaikumsalam wr.wb....setiap hari ada kakak	Selesai	WA HUMAS
6	087776861***	26/5/2023	Assalamualaikum wr.wb, Saya mau tanya syarat untuk periksa di RS Kardinah pake BPJS apa saja ya, untuk anak bayi saya	Walaikumsalam wr.wb..Persyaratan pasien BPJS membawa surat rujukan dari faskes pertama dan kartu BPJS, terima kasih	Selesai	WA HUMAS
7	085602020***	29/5/2023	Apakah lab radiologi RSUD Kardinah ada fasilitas rontgen cefalometri? Apakah perlu surat rujukan atau bisa langsung saja?	Ada kak, kalau sudah ada surat pengantar dari dokter setempat/faskes pertama untuk pasien BPJS dapat langsung ke ruang radiologi, dan untuk pasien umum jika belum diperiksa sama sekali silahkan dapat dilakukan pemeriksaan ke dokter umum di IGD atau poliklinik	Selesai	WA HUMAS
8	081391900***	22/5/2023	Sudah mndaftar dari pagi sampai jam 12 siang, tetapi dokter pulang dan harus mengambil uang retur pendaftaran (Poli Konservasi Gigi)	Assalamualaikum wr.wb...formulir aduan sudah kami terima, mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya, akan kami tindak lanjuti untuk peningkatan pelayanan, terima kasih	Selesai	Kotak Saran diselesaikan melalui WA Humas
9	Siska	4/5/2023	Hallo kak, apakah RSUD Kardinah membuka magang non akademik untuk mahasiswa kesehatan masyarakat peminatan promosi kesehatan dan ilmu perilaku?	Siang....silahkan kirimkan ajuan magang yang ditujukan kepada Direktur RSUD Kardinah, terima kasih	Selesai	Instagram
10	nissa	11/5/2023	Hallo kak. Kalo mau kunjungan ke RS bawa surat rujukantapi hadir pada tanggal tidak sesuai rencana, akan tetapi masih berlaku 1 bulan apa boleh kak?	Boleh kakak	Selesai	Instagram
11	Diyah	11/5/2023	Assalamualaikum wr.wb....Kak apakah RSUD Kardinah bisa melakukan tindakan operasi tuba falopi non paten?	Walaikumsalam wr.wb....belum ada kak	Selesai	Instagram
12	Rosidi	12/5/2023	Pelayanan surat sehat jasmani, rohani, narkoba buka jam brp?	Pelayanan mulai pukul 07,00 wib, silahkan datang langsung ke poli dewardaru dengan membawa identitas diri (KTP)	Selesai	Instagram

13	Edc	12/5/2023	Min anak sayakan sedang profilaksis TB di RS Kardinah disitu tertulis tanggal kembali tanggal 29 Mei 2023 sedangkan obat yang diberi hanya sampai tanggal 26 Mei 2023, apakah saya bisa kontrol sebelum tanggal 29?	Bisa kakak, silahkan datang langsung ke bagian pendaftaran. Terima kasih	Selesai	Instagram
14	widydy	15/5/2023	Hallo min, mau tanya kalo di RS Kardinah apa ada pelayanan konsultasi psikologi?	hallo kak, ada kakak	Selesai	Instagram
15	Rezaldi	16/5/2023	KK mau nanya klo mau konsul ke spesialis THT pake BPJS dari Pemerintah KIS persyaratannya apa aja kak	Surat rujukan dari Faskes pertama kakak	Selesai	Instagram
16	alfina	16/5/2023	Bisa daftar online untuk pasien baru?	Bisa kakak, untuk pasien BPJS silahkan download aplikasi JKN Mobile dan untuk pasien umum dapat melalui website RSUD Kardinah, <a href="https://rsudkardinah.tegalkota.go.id">https://rsudkardinah.tegalkota.go.id</a>	Selesai	Instagram
17	FANI	16/5/2023	selamat sore min, mohon maaf izin bertanya apakah di rsud kardinah ada lowongan pekerjaan untuk asisten apoteker? Terima kasih sebelumnya	Sore kak...untuk saat ini belum ada kak...Terima kasih	Selesai	Instagram
18	Milla	20/5/2022	Sore...kak untuk spesialis gigi menerima pelayanan pembersihan karang gigi nggak ya?	RSUD Kardinah melayani pembersihan karang gigi untuk pasien umum, dan sesuai aturan BPJS layanan pembersihan karang gigi tidak dapat menggunakan BPJS, terima kasih	Selesai	Instagram
19	Wiwiek Hermaida	20/5/2023	Info penjemputan pasien di rumah	Penjemputan Pasien dapat melalui layanan Lekon Tangi RSUD Kardinah, dengan persyaratan: 1. Memiliki NIK Kota Tegal, 2. Mengunduh aplikasi Lekon Tangi di Playstore Android, 3. Melakukan registrasi pada aplikasi tersebut, 4. Apabila ditemukan kegawatdaruratan pada pasien maka: Menghubungi Nomor Tlp. (0283) 45331111 untuk komunikasi langsung dengan Call Center IGD, Melakukan chat via WA/SMS ke 082322906535, Membuka aplikasi lekong tangi dan menekan tombol berwarna merah untuk terhubung ke Call Center IGD, Membuka aplikasi Lekon Tangi dan mengisi data pasien (nama, umur, kondisi pasien) serta melakukan chat/video call dengan petugas untuk mengetahui keadaan pasien. 5. Petugas akan berkoordinasi untuk mendatangi lokasi pasien	Selesai	Instagram
20	Aizah	20/5/2023	Min kalo mau priksa tumbuh kembang anak pas daftar ngambilnya bagian apa ya?	Silahkan datang ke poli pendaftaran	Selesai	Instagram
21	hildafn	21/5/2023	permisi min ada lokwr untuk farmasi nggak ya lulusan SMK	Pagi Kak, untuk saat ini belum ada kak	Selesai	Instagram
22	lin	25/5/2023	Min Sabtu, 3 Juni RSUD Kardinah melayani MCU kah?	Ya kakak, silahkan datang langsung ke poli dewanaru, terima kasih	Selesai	Instagram
23	Gilang	25/5/2023	Mau tanya, biaya MCU di RSUD Kardinah brp kak?	Tarif MCU RSUD Kardinah Kota Tegal: Keterangan Sehat Jasmani Rp. 60.000,- Keterangan Sehat Rohani/Jiwa Rp. 200.000,- Keterangan Bebas Narkoba Rp. 140.000,-	Selesai	Instagram
24	Ida	28/5/2023	Selamat pagi admin RSUD Kardinah, tarif untuk tes kejiwaan dan napza masing-masing berapa nggih?	Tarif MCU RSUD Kardinah Kota Tegal: Keterangan Sehat Jasmani Rp. 60.000,- Keterangan Sehat Rohani/Jiwa Rp. 200.000,- Keterangan Bebas Narkoba Rp. 140.000,-	Selesai	Instagram
25	deby	30/5/2023	Kl bukan KTP Tegal boleh gak periksa ket sehat rohai dan jasmani?	Boleh kakak, silahkan langsung datang ke poli dewanaru	Selesai	Instagram
26	Tikvi	31/5/2023	Kalau jadwal kontrol tanggal 1 kan tutup bisa mundur tanggal 3 min?	Bisa kakak	Selesai	Instagram

Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas

RSUD Kardinah

Kota Tega



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

Penata

NIP. 198001092010012013

Mengetahui,

Direktur RSUD Kardinah

Kota Tegal



drg. AGUS DWI SULISTYANTONO, M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 197208112002121005

### DAFTAR PENGADUAN BULAN JUNI 2023

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keterangan
1	Salwaputri	7/6/2023	Selamat pagi, mohon ijin minta infonya, jika rujukan bisakah daftar online, terima kasih.	Pagi....untuk peserta BPJS pendaftaran online melalui aplikasi JKN mobile dan untuk pasien umum melalui website kardinah, terima kasih.	Selesai	Instagram
2	Maria Ulfa	7/6/2023	Selamat siang min, izin tanya untuk pendaftaran poliklinik di Kardinah untuk umum cara untuk pendaftaran online itu bisa? Saya baru pertama kali soalnya, terima kasih	Untuk peserta BPJS dapat melalui aplikasi JKN Mobile, dan untuk pasien umum yang sudah memiliki no CM dapat melalui website kardinah, untuk pasien umum yang belum memiliki no CM silahkan datang langsung ke RSUD Kardinah, terima kasih.	Selesai	Instagram
3	gemini	9/6/2023	Permisi mau tanya untuk vaksin dosis 2 merk astrazaneca di kardinah bisa?	Untuk saat ini belum ada kak	Selesai	Instagram
4	choijnjuvvn	9/6/2023	Hallo kak, kalo mau daftar online poli tapi baru pertama kali kesana gimana?	Sudah punya no rekam medis RSUD Kardinah belum? Kalo belum silahkan datang langsung ke bagian pendaftaran, jika sudah pendaftaran online dapat melalui website RSUD kardinah, terima kasih.	Selesai	Instagram
5	Septa	9/6/2023	Selamat siang kak...mau nanya ka besokkan saya kontrol tapi kalo misalkan diundur hari selasanya gpp ka soalnya saya minta rujukannya bisanya hari senin rujukannya jadi saya niatnya kontrolnya nanti hari selasanya...gimana ka gpp diundur?	Siang kak...ya kak silahkan	Selesai	Instagram
6	Yansa	9/6/2023	Tanggal 9 Juni 2023, mendapat perlakuan tidak menyenangkan dari dokter RSUD Kardinah tepatnya pada saat ibu saya menggunakan motor setelah kontrol dan hendak keluar area rumah sakit sekitar pukul 11.00-11.30 kronologinya ibu saya sedang antri parkir lalu pada saat palang terbuka ada salah satu mobil dari parkir an nyelonong tidak ikut antri dan bayar sehingga kaki ibu saya terlindas dan yang bersangkutan tidak turun dan meminta maaf, saya menyangkan jika benar itu adalah dokter kenapa perilakunya seperti itu? apa tidak bisa ikut antri saja sebagai dokter yang melayani masyarakat tindakannya sangat tidak pantas menurut saya.	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya dan akan kami tindaklanjuti, terima kasih. (Setelah berkoordinasi dengan petugas yang berjaga pada hari dan tanggal tersebut, kejadian tersebut dilakukan bukan oleh dokter tetapi perawat poli)	Selesai	Instagram
7	Maghfirotulfitroh	11/6/2023	Selamat pagi kak mau tanya..kalo periksa kandungan pake BPJS harus daftar di jkn mobile dulu kak?	Bisa langsung datang ke RSUD Kardinah dan bisa melalui JKN Mobile	Selesai	Instagram
8	aulya	11/6/2023	Selamat pagi min, maaf mau tanya adakah loker perawat di RSUD Kardinah?	Pagi kakak, untuk saat ini belum ada loker kak	Selesai	Instagram

9	Ratih	13/6/2023	Assalammualaikum....klo mau daftar periksa online bisa pak? Trs gimana caranya?	Walaikumsalam wr.wb..untuk peserta BPJS pendaftaran online melalui aplikasi JKN Mobile, dan untuk pasien umum yang telah memiliki no CM dapat melalui website Kardinah, dan untuk pasien umum yang belum memiliki CM silahkan datang langsung ke bagian pendaftaran, terima kasih	Selesai	Instagram
10	Hans	18/6/2023	Assalammualaikum wr.wb... min ijin nanya biaya untuk medical check up kisaran berapa ya?	Walaikumsalam wr.wb...biaya MCU disesuaikan dengan jenis pelayanan dabrn pemeriksaan yang dikehendaki pasien	Selesai	Instagram
11	Lytha	21/7/2023	Assalammualaikum admin...bisa gak manggil anggota RSUD Kardinah untuk promkes di PKK?	Walaikumsalam wr.wb...silahkan ajukan surat permohonan yang ditujukan kepada Direktur RSUD Kardinah	Selesai	Instagram
12	rynieraa	21/7/2023	hallo selamat sore min, ada yang ingin saya tanyakan apakah bisa dijawab. Untuk pemeriksaan kesehatan jasmani dan rohani serta test tidak menggunakan napza bisa tiap hari atukah ada hari tertentu yah min?	Setiap hari buka kecuali hari minggu dan hari libur nasional, silahkan datang langsung ke poli dewadaru, terima kasih	Selesai	Instagram
13	ilma	22/6/2023	Mohon informasi pelayanan idul adha, mulai pelayanan kembali kapan?	Layanan Poliklinik rawat jalan buka kembali Sabtu, 1 Juli 2023	Selesai	Instagram
14	Rina Aunillah	26/6/2023	Maaf kak bisa minta jadwal poliklinik RSUD kardinah untuk besok selasa?	Jadwal dokter sudah kami share di ig dan website kardinah, terima kasih	Selesai	Instagram
15	nurhaliza	27/6/2023	Selamat siang kak, kak mau nanya untuk pelayanan pembuatan surat keterangan sehat jadwalnya hari apa, dan maksimalnya jam berapa ya?	Setiap hari buka kecuali hari minggu dan hari libur nasional, silahkan datang mulai buka pukul 08.00 WIB	Selesai	Instagram
16	089654498***	13/6/2023	Misi kak mau tanya inikan ada rujukan ke poli gigi disuruh operasi kecil apa harus menginap?	Untuk penentuan rawat/tidak sesuai diagnosa dokter kakak	Selesai	WA Humas
17	085292128***	19/6/2023	Selamat pagi, maaf mengganggu waktunya, saya mau tanya prosedur CT Scan pake BPJS gimana ya? Terima kasih	Selamat Pagi...Prosedur layanan untuk peserta BPJS yaitu surat rujukan dari faskes pertama, dan untuk kegawatdaruratan dapat langsung ke IGD, terima kasih.	Selesai	WA Humas
18	085640173***	20/6/2023	Hallo kak klo pake BPJS langsung ke pendafrtran ya?	Ya kak	Selesai	WA Humas
19	"085640691***	26/6/2023	Selamat sore dengan RSUD Kardinah, untuk pendaftaran rawat jalan apakah bisa daftar online?	Bisa kak, untuk peserta BPJS silahkan download aplikasi JKN Mobile dan untuk umum yang sudah memiliki no CM nelalui website RSUD Kardinah	Selesai	WA Humas
20	0895327190***	27/6/2023	Selamat pagi bapak/ibu untuk pelayanan rawat jalan RS Kardinah hari Rabu atau tidak, 28 Juni 2023	Sehubungan dengan hari libur nasional dalam rangka Idul Adha 1444 H serta cuti bersama layanan poliklinik rawat jalan tanggal 28-30 Juni 2023 Tutup dan buka kembali tanggal 1 Juli 2023	Selesai	WA Humas

21	#LGAN48212445	23/6/2023	Jadwal poli tertera jam 8-10 tapi jam 10.02 masih tutup aja dokter gak keliatan batang hidungnya, tolong perbaiki pelayanan, kita saling membutuhkan jadi jangan semena-mena untuk pelayanan, RSUD Kardinah Tegal poli kulit kelamin dengan dr. Dody Suhartono jam 10.05 baru buka untuk tensi darah semua pasien datang dari jam 8	Menindaklanjuti laporan kanal LAPORGUB pada tanggal 23 Juni 2023 dengan lokasi Kota Tegal dengan topik keluhan Pelayanan Rumah Sakit dengan kategori keluhan pelayanan RSUD Kardinah Kota Tegal, bersama ini kami sampaikan ucapan terima kasih atas laporannya. Laporan ini merupakan masukan untuk pelayanan RSUD Kardinah. Akan segera kami tindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan khususnya Poliklinik Kulit dan Kelamin.	Selesai	LAPORGUB Jawaban sudah diteruskan kepada Dinas Kominfo Kota Tegal
----	---------------	-----------	---	--	---------	--

Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas  
RSUD Kardinah Kota Tegal



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

Penata  
NIP. 198001092010012013



Mengetahui,  
Direktur RSUD Kardinah  
Kota Tegal



**drg. AGUS DWI SULISTYANTONO, M.M**

Pembina Utama Muda  
NIP. 197208112002121005

### DAFTAR PENGADUAN BULAN JULI 2023

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keterangan
1	Milla	4/7/2023	Selamat Pagi, Min di Kardinah bisa untuk tes narkoba? Jika hanya menggunakan satu sampel saja yaitu pake tes urin apakah bisa?	Pagi kak.....bisa kak silahkan datang langsung ke poli Dewadaru dengan membawa kartu identitas diri	Selesai	Instagram
2	Susi Indra	4/7/2023	Selamat Pagi....saya ingin bertanya apakah di RSUD Kardinah ada layanan psikiater?	Pagi kak...Ada kakak silahkan datang dan konsultasikan dengan psikolog kami	Selesai	Instagram
3	Putri Ayu	4/7/2023	Assalamualaikum kak, mau tanya untuk pendaftaran poliklinik bisa onlinekan ya, untuk mengisi no CM itu gimana kak?	Walaikumsalam wr.wb....untuk pasien yang belum memiliki no CM silahkan datang langsung ke bagian pendaftaran untuk mendapatkan no CM, terima kasih	Selesai	Instagram
4	Sri Sumartin	4/7/2023	Sore kak untuk pendaftaran online pasien baru gimana ya?	Untuk pasien BPJS melalui aplikasi JKN Mobile dan untuk pasien umum melalui website kardinah	Selesai	Instagram
5	Pras	4/7/2023	Mau tanya kalo dokter spesialis mata itu hari apa saja	Untuk jadwal dokter dapat dilihat di story ig Kardinah	Selesai	Instagram
6	Fuad	4/7/2023	Untuk MCU sampe jam berapa kak	Silahkan datang mulai jam 8.00-11.00	Selesai	SP4N LAPOR
7	Dinda	10/7/2023	Selamat pagi kak, boleh minta jadwal dokter kandungan	Jadwal dokter dapat dilihat melalui link yang kami bagikan	Selesai	Instagram
8	rista	11/7/2023	Min...kalo sehari mau cek gigi dan THT langsung bisa? Atau harus 2 hari?	Bisa Kak, silahkan datang dan konsultasikan terlebih dahulu	Selesai	Instagram
9	Nabilla	12/7/2023	Assalamualaikum wr.wb Mbak/Mas mau tanya kalo op sc di RS Kardinah bisa pake metode eracs? Makasih sebelumnya	Walaikumsalam wr.wb...untuk saat ini layanan tersebut belum ada kak	Selesai	Instagram
10	Dewi	11/7/2023	Bisa daftar online gak terutama untuk pasien baru yang belum punya CM	Pasien baru BPJS silahkan lakukan pendaftaran melalui JKN Mobile, untuk pasien umum yang belum memiliki CM silahkan datang langsung	Selesai	Instagram
11	Siti	14/7/2023	Selamat siang maaf mau tanya untuk poli THT setiap hari apa gak?	Untuk jadwal dokter dapat dilihat di story ig Kardinah	Selesai	Instagram
12	Muh Ilyas	15/7/2023	Assalamualaikum mau tanya untuk dokter urologi apakah ada jam sorenya?	Walaikumsalam wr.wb...pelayanan sore saat ini belum ada kakak	Selesai	Instagram
13	diah	17/7/2023	Selamat pagi, mau tanya saya mau pindah faskes/klinik/puskesmas mana yang bekerjasama dengan RSUD Kardinah?	Untuk Informasi lebih lanjut silahkan menghubungi no 0856600*** terima kasih	Selesai	Instagram
14	Risyaf	17/7/2023	Selamat malam kak, apakah tersedia lowongan pekerjaan?	Untuk saat ini belum kak	Selesai	Instagram
15	Laras	21/7/2023	Assalamualaikum, selamat malam kak saya mau menanyakan perihal pendaftaran, bisa melalui online tidak?	Walaikumsalam wr.wb...Untuk pasien BPJS dapat melalui JKN Mobile dan SIGITA Mobile, untuk pasien umum dapat melalui website RSUD Kardinah dan SIGITA Mobile	Selesai	Instagram
16	Putri	23/7/2023	Ada loker D3	mohon maaf kak belum ada lowongan	Selesai	Instagram
17	Diah	23/7/2023	Assalamualiikum wr.wb...Permisi kak, izin bertanya adakah info loker untuk lulusan S1 kesehatan Masyarakat? Terima kasih	Walaikumsalam wr.wb...untuk saat ini belum ada kak	Selesai	Instagram
18	Afnan	23/7/2023	Assalamualiikum min mau tanya di RSUD Kardinah masih ada vaksin booster gak ya?	Walaikumsalam wr.wb...belum ada vaksin lagi	Selesai	Instagram
19	Rama	24/7/2023	Selamat siang ...saya mau tanya apakah rs kardinah menyediakan pemeriksaan rontgen gigi panoramic? Terima kasih	Ada kak, silahkan datang ke RSUD Kardinah	Selesai	Instagram

20	Christye	24/7/2023	Selamat sore, saya mau tanya apakah ada info lowongan pekerja terbaru untuk bagian non medis?	Mohon maaf kak belum ada lowongan	Selesai	Instagram
21	Nur Lissa	25/7/2023	Siang min, maaf mau menanyakan untuk jadwal poli mata hari sabtu dokternya siapa, maturnuwun	Untuk jadwal dokter dapat dilihat dari link yang kami bagikan	Selesai	Instagram
22	Vinna	26/7/2023	Mohon infonya untuk pendaftaran online lanjutan melalui JKN Mobile	Untuk pasien BPJS dapat melalui JKN Mobile dan SIGITA Mobile, untuk pasien umum dapat melalui website RSUD Kardinah dan SIGITA Mobile	Selesai	Instagram
23	S Amien	28/7/2023	Assalamualaikum...mau tanya pak/bu untuk jadwal poli THT hari apa saja dan jam berapa pendaftarandi mulai?	Walaikumsalam wr.wb///silahkan follow ig kardinah, info jadwal dokter sudah kami share terima kasih	Selesai	Instagram
24	Rochilah	25/7/2023	Assalamualaikum...dokter Herry Santoso spesialis orthopedi jadwal prakteknya hari apa saja ya pak/ibu?	Walaikumsalamwr.wb...jadwal dokter dapat dilihat di link yang kami share	Selesai	Instagram
25	083165208***	13/7/2023	Selamat sore, saya mau daftar online rujukan dari RS Suradadi, tapi saya gak tau caranya gimana ya dok? Terima kasih	Untuk Pasien BPJS silahkan download aplikasi JKN <obile	Selesai	WA Humas
26	081227609***	13/7/2023	Selamat malam pak/bu untuk mendapatkan surat keterangan sehat apakah bisa ke RSUD Kardinah?	Bisa kak. Silahkan datang dan langsung ke poli Dewadaru dengan membawa identitas diri	Selesai	WA Humas
27	081393554***	13/7/2023	Assalamualaikum selamat malam mau nanya dokter bedah jadwalnya hari apa?	Walaikumsalamwr.wb...jadwal dokter dapat dilihat di link yang kami share	Selesai	WA Humas
28	087710569***	14/7/2023	Saya mau komplek, awal masuk IGD dada sesak harus dirawat di ruang khusus jantung, pindah infus kiri bapak saya bilang tidak nyaman tapi perawat bilang gpp pak nanti juga nyaman, pindah ruang lavender atas dan pas jarum dibautpun masih gak nyaman, pulang bengkok, memerah dan bernanah, selasa kontrol di poli jantung saya bilang sama dokter jaga kalo tangannta bengkok tapi dilihatpun gak, saya bawa ke kilink monas dokter bilang ototnya rusak karena jarum suntik, pembuluh darahnya pecah, ini salah pasang jarum suntik atau bagaimana sih? Dan bapak saya dirawat di kardinah bukan sekali saja udah 3/4 ada di rawat di kardinah pakai umum yang ini pake BPJS knp jadi begini.	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, kami persilahkan untuk kontrol kembali ke RSUD Kardinah. Tanggal 17/7/2023 pasien datang kontrol pada pukul 13.00 dan sudah ditangani di IGD, masuk GDS 382 mgdh dan dirawat inap dengan D. Ulkus DM	Selesai	WA Humas
29	08998503***	15/7/2023	Assalamualikum min, mau bertanya biaya untuk buat surat keterangan bebas narkoba berapa?	Walaikumsalamwr.wb...info MCU dapat dilihat di link yang kami share	Selesai	WA Humas
30	085229359***	21/7/2023	Selamat pagi maaf mengganggu waktunya mau tanya untuk besok jadwal dokter tulang siapa?	Walaikumsalam wr.wb..jadwal dokter dapat dilihat di link yang kami share	Selesai	WA Humas
31	085867435***	21/7/2023	Malam min mohon maaf mengganggu saya mau tanya apakah CT Scan bisa di Cover BPJS terima kasih	Bisa, jika mendapatkan surat pengantar dari dokter persialis, silahkan minta rujukan dari faskes 1 untuk periksa ke dokter spesialis	Selesai	WA Humas
32	081390457***	22/7/2023	sdh download SIGITA namun untuk daftar gagal terus	Silahkan cek email dan klik verifikasi dan kembali login	Selesai	WA Humas
33	0856447713***	22/7/2023	Pagi maaf masukan hari ini saya kontrol lalu FC berkas sangat tidak efektif dan efisien terlalu jauh dari tempat pendaftaran kasian pasien atau yang mengantarkan pasien untuk daftar kontrol harus FC ke area belakang kalo bisa bikin 2 tempat dan dekat dengan bagian pendaftaran	Terima kasih untuk saran dan masukannya	Selesai	WA Humas
34	081281451***	28/7/2023	Assalamulaikum wr.wb..Mau tanya pak/bu jadwal dokter THT	Walaikumsalam wr.wb..jadwal dokter dapat dilihat di link yang kami share	Selesai	WA Humas

Selamat malam, semoga pasien RS Kardinah

35	085776099***	30/7/2023	<p>Selamat malam manajemen RS kardinah.</p> <p>Sebelumnya mohon maaf, Dan perkenalkan saya WD, keluarga dr pasien yg berobat di RS kardinah tegal. Keluarga saya masuk ICU mulai dr tgl 27- smpai skrg, Semoga membaik dan bisa pulih kembali.</p> <p>Akan tetapi sangat di sayangkan pengelolaan ruang tunggu yg menurut saya kurang proper, dan sangat tidak nyaman, Saya hanya ingin masukan dan saran :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dan jaga pasien ICU, diberikan sperti lorong menuju toilet,</li> <li>2. Panas hanya diberikan kipas,</li> <li>3. Toilet yang kotor dan banyak nyamuk.</li> <li>4. Penempatan tunggu yg mengganggu yg lain, jika ada yg sudh menempati ddpn pintu, maka yg paling ujung hrs melangkahi dan sangat mengganggu istirahat.</li> <li>5. Elektrik ( penyediaan) charger port hanya di tengah yh akhirnya dikuasai oleh penunggu ditengah. Kalau pun ditinggal takut hilang.</li> </ol> <p>Saran kami, semoga diberikan tempat yg layak untuk ruangan tunggu di ICU. Agar kami juga bisa menjaga dan berdoa dgn nyaman untuk keluarga kami yg di rawat.</p> <p>Terima kasih Semoga bisa dipertimbangkan.</p>	Assalamualaikum wr.wb...mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya dan akan segera kami tindak lanjuti untuk peningkatan pelayanan.	Selesai	WA Humas
36	LapGub	3/7/2023	Fasilitas RSUD Kardinah kurang layak, harap kiranya diperbaiki	Terima kasih atas masukannya untuk meningkatkan fasilitas pelayanan di RSUD Kardinah. Akan kami tindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan fasilitas pelayanan khususnya diruangan rawat inap	LapGub	Selesai jawaban sudah diteruskan ke kominfo

Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas

RSUD Kardinah Kota Tegal



**RANI INGRANI, S.Sos., M.M.**

Penata

NIP. 198001092010013



Mengetahui,

Direktur RSUD Kardinah

Kota Tegal

**Dr. AGUS DWI SULISTYANTONO, M.M**

Pembina Utama Muda

NIP. 197208112002121005

### DAFTAR PENGADUAN BULAN AGUSTUS 2023

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keterangan
1	Avelin	8/15/2023	Untuk PCR dimulai jam berapa yah?	Untuk PCR kita mulai jam 07.30 kak	Selesai	Instagram
2	Resty	8/17/2023	Assalamualaikum kemarin tanggal 7 agustus habis periksa dari dr . kariadi semarang tes pendengaran. Rencana besok mau melaporkan hasil pemeriksaan ke dr THT di rs kardinah. Tetapi surat rujuk balik tgg! sudah kelewat apakah bisa langsung datang ke rs kardinah atau bagaimana? trmksh	waalaikumsalam wr. wb masih bisa kak jika SEP masih berlaku dan membawa surat kontrol, lembar SEP dan kartu BPJS	Selesai	Instagram
3	Bella	8/17/2023	Assalamualaikum wr.wb min klo buat surat bebas narkoba surat keterangan jasmani dan rohani apakah bisa ditanggung BPJS? jika tidak berapa biayanya ya?	waalaikumsalam wr.wb MCU tidak bisa di tanggung BPJS kak, ini saya lampirkan: keterangan sehat jasmani Rp. 60,000, keterangan sehat rohani/jiwa Rp 200,000, keterangan bebas narkoba Rp. 140,000	Selesai	Instagram
4	Mifcc	8/17/2023	Selamat pagi kak izin bertanya kenapa mau daftar apk sigita mobile engga bisa2 ya?	Bisa kak silahkan di coba berulang kali kak	Selesai	Instagram
5	Adit	8/20/2023	Min saya mau periksa mata, pendaftaran lewat ruangan disebelah mana ya? dan apakah bisa menggunakan BPJS?	Pendaftaran melalui Rawat Jalan kak dan untuk periksa mata bisa menggunakan BPJS dengan membawa rujukan faskes 1	Selesai	Instagram
6	Yola	8/22/2023	Papah saya ada di UGD sendirian dari jam 3 sore tolong segera ditangani terlebih dahulu jangan menunggu keluarga datang karena saya datang nanti sampai tegal sekitar jam 10 malam dari jakarta	Selamat malam kak, pesan akan segera kami sampaikan ke unit terkait ya terimakasih	Selesai	Instagram
7	Sari	8/23/2023	Min maaf Rumah Sakit ini ada Nomor tlp ga ya? saya tlp gak bisa bisa	Ada kak (0283) 350577	Selesai	Instagram
8	Nanad	8/24/2023	Bisa pakai bpjs tidak min untuk ke dokter gigi?	Bisa kak silahkan datang dengan membawa surat rujukan dari faskes pertama	Selesai	Instagram
9	08313394****	8/2/2023	Maaf sebelumnya saya mau nanya saya sudah download apk rsud kardinah tetapi gak bisa terus yaa dan kalaupun tidak melalui daftar online apakah bisa?	Dicoba terus terlebih dahulu kak kalau tidak bisa silahkan bisa datang langsung	Selesai	WA Humas
10	08532959****	8/7/2023	Selamat pagi, saya Umar keluarga dari pasien A.Fatoni Umar hari ini senin 7 agustus 2023 saya dan bapak saya menjalani rawat jalan di SpPD. Setelah mendaftar dan dapat nomor antrian sampai masuk ke poli klinik SpPD tidak ada masalah, Tetapi ketika masuk bapak saya disuruh melakukan tes darah di lab juga cepet dan lancar namun ketika kembali ke poli untuk lanjut pemeriksaan kata petugas disuruh menunggu nanti dipanggil hingga saya menunggu sampai 1jam lebih tanpa adanya informasi serta tolong dipercepat di bagian farmasi karena juga terlalu lama menunggunya	Terimakasih atas informasinya, informasi akan kami tindak lanjuti untuk peningkatan pelayanan kami, untuk obat kami memiliki layanan tombo teko loro lungo yaitu pengantaran obat gratis dan untuk informasinya dapat ditanyakan langsung dibagian pendaftaran terimakasih. Semoga bapak/ibu dan keluarga diberikan kesehatan amin YRA	Selesai	WA Humas
11	08532806****	8/7/2023	Selamat Pagi, Apakah di RSUD Kardinah ada layanan cek Fine Needle Aspirasi Biopsi/Fnab?	Selamat Pagi kak, Ada kak silahkan datang ke RSUD Kardinah ke Lab Patologi Anatomi dr. Diana, SpPA Terimakasih	Selesai	WA Humas
12	08953691****	11/7/2023	Assalamualaikum untuk biaya tes narkoba dan kesehatan jasmani berapa ya?	Waalaikumsalam wr.wb untuk biaya tes sehat jasmani Rp.60,000, untuk tes narkoba Rp. 140,000	Selesai	WA Humas
13	08772094****	8/9/2023	Siang mau nanya untuk besok saya mau periksa ke dokter penyakit dalam untuk pengambilan antrian jam berapa ya?	Pengambilan antrian bisa dilakukan untuk BPJS menggunakan JKN Mobile dan untuk umum bisa menggunakan Sigita Mobile atau bisa langsung ke RS Kardinah jam 7 pagi	Selesai	WA Humas
14	08222100****	8/15/2023	Mau bertanya surat keterangan sehat jasmani & rohani bisa dilegalisir dirumah sakit?	Bisa kak silahkan datang ke bagian Tata Usaha dengan membawa surat asli dan membwa foto copyan	Selesai	WA Humas

15	08574782****	8/15/2023	Selamat pagi mau menanyakan minta resep ulang untuk mata bisa?waktu lalu sudah periksa tapi ternyata optiknya minta resep asli apakah bisa dibikinkan ulang?	Bisa dibikinkan ulang silahkan datang ke poli mata dengan membawa bukti resep sebelumnya	Selesai	WA Humas
16	08777686****	8/15/2023	Sore, saya mau menanyakan apa di RS Kardinah bisa tes TB Genexpert?	Bisa kak untuk prosedur silahkan daftar langsung ke poli paru	Selesai	WA Humas
17	08572582****	8/15/2023	Kak apakah poli jantung untuk hari kamis tanggal 17 agustus buka? karena obat habisnya pas hari kamis	Untuk tanggal 17 Agustus kita tutup kak	Selesai	WA Humas
18	08147664****	8/16/2023	Assalamualaikum wr.wb saya dapat surat rujukan ke RS Kardinah untuk melakukan CT Scan kak untuk pendaftaran secara online atau offline ya kak?	Waalaikumsalam wr.wb untuk pendaftaran dapat dilakukan secara online untuk peserta BPJS dapat menggunakan JKN Mobile dan Sigita Mobile untuk pasien umum	Selesai	WA Humas
19	08139045****	8/24/2023	Assalamualaikum mau nanya kak Password WIFI di Poli Dewadaru apa ya? terimakasih	Waalaikumsalam wr.wb mohon maaf untuk saat ini beberapa titik wifi di RSUD Kardinah yang di handle KOMINFO Kota Tegal sedang tidak bisa digunakan, karena fiber optik milik Kominfo yang didepan kardinah terputus akibat pekerjaan dari PDAM , hingga saat ini belum ada informasi FO milik kominfo akan terkoneksi kembali . Mohon maaf atas ketidaknyamanannya	Selesai	WA Humas
20	08139045****	8/24/2023	Mohon infonya, Poli Klinik Dewadaru sore apa bisa untuk BPJS Trims	Terimakasih atensi terhadap RSUD Kardinah. Poli sore diperuntukkan bagi pembiayaan umum/berbayar, sehingga tidak dapat menggunakan BPJS. Mohon maaf untuk sementara waktu pelayanan poli klinik sore sedang ditiadakan	Selesai	WA Humas
21	08139362****	8/27/2023	Selamat sore, saya mau tanya kalau rontgen lutut lewat igd apa masih bisa melayani ?	Bisa kak silahkan datang langsung ke igd terlebih dahulu untuk konsultasi ke dokter	Selesai	WA Humas
22	08151318****	8/30/2023	assalamualaikum mau bertanya untuk operasi katarak di RSUD Kardinah apakah bisa menggunakan BPJS dan bagaimana caranya?	Waalaikumsalam wr. wb bisa kak, silahkan minta rujukan terlebih dahulu di faskes 1 kemudian langsung pendaftaran ke poli mata untuk pemeriksaan dan kemudian minta di programkan untuk operasi	Selesai	WA Humas
23	08562777****	8/30/2023	Selamat malam, saya mau mengadukan apakah kamar wijaya kusuma atas kelas 3 memang gak ada fasilitas ACnya, karena di kamar ada AC tetapi tidak berfungsi sehingga kamar panas sekali	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, terimakasih informasinya akan segera kami teruskan ke unit yang menangani terimakasih	Selesai	WA Humas
24	Mamad	8/8/2023	Permisi di Rumah Sakit apakah bisa donor darah?	Untuk donor darah bisa dilakukan di PMI kak	Selesai	Facebook

Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas

RSUD Kardinah Kota Tegal

  
**RANI INGRIDI S.Sps., M.M.**

Penata

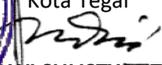
NIP. 198001092010013



Mengetahui,

Direktur RSUD Kardinah

Kota Tegal

  
**drg. AGUS DWI SULISTYANTONO, M.M.**

Pembina Utama Muda

NIP. 197208112002121005

### DAFTAR PENGADUAN BULAN SEPTEMBER 2023

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keterangan
1	Rizqi	9/1/2023	Mau nanya untuk mengecek ketersediaan slot cuci darah kemana ya?	Silahkan hubungi bagian informasi di nomor (0283)341538/356067	Selesai	Instagram
2	Putra	9/1/2023	Selamat pagi, mau nanya kontak yang bisa dihubungi untuk keperluan study banding	Silahkan kirimkan surat yang ditujukan kepada direktur RSUD Kardinah	Selesai	Instagram
3	aicemochi	9/1/2023	Untuk info poli jiwa apakah bisa menggunakan BPJS kak?	Bisa Kak silahkan datang langsung dengan membawa / menyertakan surat rujukan dari faskes 1	Selesai	Instagram
4	jufry	9/7/2023	Maaf mau nanya apakah di RS Kardinah bisa USG transvaginal? dan apakah bisa menggunakan BPJS?	Untuk layanan USG Transvaginal sudah tersedia kak, silahkan datang langsung ke RSUD Kardinah dan untuk pasien BPJS silahkan dengan membawa surat rujukan dari faskes 1 kak	Selesai	Instagram
5	Wihop	9/15/2023	Berapa parameter untuk tes narkoba kak?	Untuk tes narkoba kita menggunakan 5 parameter kak	Selesai	Instagram
6	Cece	9/19/2023	Astaghfirullah mimin, punya admin pendaftaran BAD atitud sekali pdahal untuk semua pelayanan disini itu sudah bagus, petugas informasi Shift Malam pakai baju bebas warna hijau gak pakai name tag, dia ngata" in BPJS kelas 3 yaa angel mati rasa angger kelas 2 mending esih bisa ditolong	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, informasi sudah kami teruskan kepada unit terkait untuk di tindak lanjuti dan kami sampaikan ke bagian management, sekali lagi mohon maaf dan terimakasih	Selesai	Instagram
7	08590002****	9/1/2023	Cara daftar online bagaimana ya kak?	Sebelumnya apakah sudah pernah berobat di kami kak? Jika sudah apabila pasien BPJS bisa menggunakan JKN mobile dan Sigita Mobile	Selesai	WA Humas
8	08139362****	9/2/2023	Jam pelayanan poli tulang sampai jam berapa ya kak untuk hari sabtu?	Untuk poli di hari sabtu kita sampai jam 10.30 kak	Selesai	WA Humas
9	08594710****	9/7/2023	Mau nanya untuk poli VIP itu apa ya kak dan biayanya berbeda ga?	Untuk poli VIP yaitu untuk poli umum kak, bertempat di poliklinik dewadaru, untuk tarif berbeda kak	Selesai	WA Humas
10	08786099****	9/7/2023	Informasi jam besuk sore hari kak	Untuk jam besuk sore pukul 16.00 - 20.00 kak	Selesai	WA Humas
11	08560032****	9/13/2023	Cara mendaftar untuk poli psikologi kak	Silahkan bisa datang ke kami di hari senin - sabtu kak dan langsung ke informasi untuk pendaftaran ke poli psikologi	Selesai	WA Humas
12	08157503****	9/14/2023	Mau menanyakan ketersediaan tempat tidur untuk layanan HD	Mohon maaf untuk layanan HD rutin dikami sudah penuh kak	Selesai	WA Humas
13	08571277****	9/17/2023	Hari Selasa kemarin saya bawa anak ke IGD mau periksa anak saya dan waktu itu ramai sekali saya dibilangin kalau anak saya tidak kenapa-kenapa dan tidak diberi obat sama sekali sampai saya disuruh pulang, akhirnya saya pindah ke rumah sakit lain dan akhirnya langsung di periksa serta langsung diberi penanganan dan disuruh rawat inap, mohon untuk diperbaiki pelayanannya karena masih banyak minusnya termasuk juga cleaning service	Terimakasih atas kritik dan sarannya, mohon maaf atas ketidaknyamanannya, perihal tersebut akan kami sampaikan kepada unit terkait. terimakasih	Selesai	WA Humas
14	08571322****	9/18/2023	Saya mau meminta surat kematian di rumah sakit kardinah, data komputernya sudah ada di cek katanya mau cari arsipnya terlebih dahulu hari ini sudah hari keempat saya nunggu, pertanyaannya sampai berapa hari untuk mencari arsipnya?	Informasi tersebut sudah kami tindak lanjuti ke rekam medis dan masih dalam proses pencarian, apabila sudah ada nanti kami infokan terimakasih	Selesai	WA Humas
15	08572490****	9/23/2023	Info jam besuk pagi hari kak	Untuk jam besuk mulai pukul 10.00 - 13.00	Selesai	WA Humas
16	08777686****	9/23/2023	Mengeluhkan sekat pelayanan yang menutupi pandangan antara melayani dan yang dilayani mohon di benahi serta antrian yang kurang jelas	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terimakasih atas informasinya, akan segera kami tindak lanjuti untuk peningkatan pelayanan kami	Selesai	WA Humas

17	08232246****	9/25/2023	Kemarin saya daftar untuk tanggal 27 barusan saya lihat kalender ternyata tanggal merah, apakah tanggal merah ada dokternya?	Untuk libur tanggal merah kami di tanggal 28 dan semu poli pemeriksaan libur, layanan IGD buka 24 jam	Selesai	WA Humas
18	08574239****	9/30/2023	Waktu hari jumat saya bikin tes kesehatan jasmani dan setelah dicetak ternyata ada kesalahan tulis nama, apakah bisa untuk diganti?	Bisa kak silahkan datang ke poliklinik dewadaru untuk segera kami perbaiki	Selesai	WA Humas
19	Nur Khodah	9/14/2023	Tadi pagi saya berobat dengan dr imamatul ibaroh setelah ditangani kok jadi tambah perih ya kak itu kenapa ya? dan saya harus bagaimana terimakasih	Silahkan datang dan konsultasikan kembali untuk mendapatkan tindak lanjut , terimakasih	Selesai	Facebook
20	Andri	9/16/2023	Sabtu pagi saya nganter ibu untuk terapi setelah tanya ke pendaftaran langsung diarahkan ke ruangan terapi, setelah sampai ruang terapi saya nunggu 1 jam gak dipanggil", saya nanya ke petugas perempuan katanya suruh nunggu karena banyak pasien, 2 jam saya nunggu gak dipanggil akhirnya nanya ke petugas laki"berkas ibu saya ada gak ya? soalnya sudah 2 jam gak di panggil" dan petugase nanya lagi ke salah satu perawat namanya AWAM dan jawabannya GAK Tau Sabar aja, akhirnya tak tunggu sampai 3 jam gak ada pasien akhirnya saya masuk dan nanya ini berkase ibu saya, dan malah pada jawab harusnya tadi di kumpulin dulu, lah kan tanya malah disuruhe sabar bukan di suruh ngumpulin berkas, setelah itu saya masuk ruangan terapi dan perawat yg namanya AWAM itu nantang sambil melotot matanya, pelayanan buruk dan atitude gak punya, eman temen rumah sakite punya perawat yang tidak punya attitude	<p>Terkait dengan postingan tersebut, pihak Rumah Sakit mengunjungi rumah pasien dan permasalahan terselesaikan, pasien menarik postingan tersebut dan menggantidengan postingan yang berisi ucapan terimakasih.</p> 	Selesai	Facebook

Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas

RSUD Kardinah Kota Tegal

  
**RANI INGRID S.Sps., M.M.**

Penata

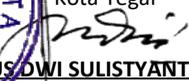
NIP. 198001092010013



Mengetahui,

Direktur RSUD Kardinah

Kota Tegal

  
**drg. AGUS DWI SULISTYANTONO, M.M.**

Pembina Utama Muda

NIP. 197208112002121005

### DAFTAR PENGADUAN BULAN OKTOBER 2023

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keterangan
1	Afi	10/3/2023	Kalau surat keterangan dokternya penulisannya salah bisa direvisi ga ya? atau ngulagi daftar lagi dan bayar lain-lain?	Silahkan datang lagi kak dan sampaikan jika ada terjadi kesalahan penulisan dan tidak ada biaya lagi	Selesai	Instagram
2	Eka Amaliah	10/4/2023	Assalamualaikum kak mau nanya bapak saya biasa kontrol ke kardinah dengan dr. Zulfikar biasanya hanya di cek kemudian dikasih obat, saya dari ketanggungan brebes dan biasanya tidak ketemu dokternya, apakah bisa diwakilkan?sedangkan bapak saya pasien BPJS.	Mohon maaf pasien harus hadir dikarenakan untuk pasien BPJS harus melakukan finger print terlebihdahulu sebelum melakukan pelayanan kak	Selesai	Instagram
3	Missita	10/5/2023	Assalamualaikum apakah di RS Kardinah ada fasilitas penyewaan tabung oksigen untuk pasien dirumah?	Waalaiumsalam mohon maaf untuk saat ini kami belum ada fasilitas penyewaan tabungan oksigen kak	Selesai	Instagram
4	Jidah	10/7/2023	Mohon info min saya ada benjolan di leher, sebaiknya ke dr spesialis apa ya? dan cara daftarnya bagaimana jika saya pasien umum	Jika pasien umum bisa datang langsung atau bisa menggunakan aplikasi Sigita Mobile bagi yang sudah pernah periksa di RSUD Kardinah, dan langsung mendaftar untuk poli spesialis bedah kak	Selesai	Instagram
5	AF	10/11/2023	Apakah ada pemeriksaan holter monitoring?	Mohon maaf untuk saat ini belum tersedia kak	Selesai	Instagram
6	Nabillah	10/23/2023	Apakah di RSUD Kardinah bisa tes ca 125 dengan memakai BPJS?	Bisa Kak silahkan datang dan konsultasikan dengan membawa surat rujukan dari faskes 1 kak	Selesai	Instagram
7	08224263****	10/3/2023	Untuk minta surat keterangan dokter apa memang harus menunggu sampai berjam- jam ?karena pegawai baru makan siang jam 1 di tanyakan estimasi waktunya pada bilang ditunggu saja	Mohon maaf atas ketidak nyamanannya dan terimakasih atas informasinya, akan segera kami tindak lanjuti untuk perbaikan pelayanan kami	Selesai	WA Humas
8	08517677****	10/4/2023	Selamat siang kak, mau nanya apakah di RSUD Kardinah ada layanan jasa penunggu pasien yg rawat inap?	Mohon maaf untuk saat ini kami belum ada fasilitas tersebut kak	Selesai	WA Humas
9	08222113****	10/11/2023	Kulkas di cendana 2 no 206 mati, sudah saya sampaikan perawat namun belum ada kelanjutannya, rencana mau buat naroh kompres es untuk pasca operasi gigi	Mohon maaf atas ketidak nyamanannya, segera kami sampaikan ke unit terkait untuk perbaikan atau penggantian kulkas di ruangan rawat inap	Selesai	WA Humas
10	08521656****	10/20/2023	Cara pendaftaran pasien umum dan baru kali ini gimana ya min?	Jika belum pernah sama sekali periksa dikami silahkan langsung datang ke bagian pendaftaran langsung kak	Selesai	WA Humas
11	08870665****	10/20/2023	Saya ingin konsultasi melalui tlp bisa ga ya kak?	Untuk konsultasi ke dokter harus langsung dateng kak, jika ada pengaduan tentang kami bisa langsung wa ke kami	Selesai	WA Humas
12	08232276****	10/23/2023	Tolong perbaiki sistem kinerja parkir, saya selesai daftar pasien jam 8 malam langsung saya datang ke petugas parkir ingin dibuatkan kartu parkir penunggu pasien tetapi sudah tidak ada petugas dan katanya hanya sampai jam 6 pelayanannya, agar admin parkir di berikan rollingan shift	Mohon maaf atas ketidak nyamanannya, segera kami tindak lanjuti dan teruskan ke unit terkait	Selesai	WA Humas
13	Uzliey	10/6/2023	Ibu saya masih rawat jalan tiap minggu sekali tapi kemarin linur 2 minggu besok ketika datang apakah harus membawa rujukan lagi ya?	Jika surat rujukannya masih berlaku tidak usah kak	Selesai	Facebook
14	Li ZA	10/8/2023	Di RS Kardinah apakah bisa bikin surat SKBN dan BMI untuk CPNS	Bisa kak silahkan datang langsung ke poli Dewadaru kak untuk tes kesehatan, untuk jam dan biaya sudah tersedia di highlight IG kami kak	Selesai	Facebook

15	LAPORGUB	10/17/2023	<p>Pada tanggal 13 Oktober 2023, Saya datang ke loket pendaftaran bpjs RSUD Kardinah pada pagi jam 6 dan mendapatkan nomor urut 2, info yang saya dapatkan proses layanan pendaftaran akan dilaksanakan pada Jam 7 pagi, namun ketika saya datang jam 6.45 proses pendaftaran sudah dipanggil pada nomor urut 8. Petugas seorang laki-laki, sendirian. dan saya yang tertinggal nomor urut 2 disuruh untuk mengulang antrian dan mendapatkan nomor 33. Mohon untuk pelaksanaan SOP layanan lebih tertib, kejadian ini sangat merugikan masyarakat yang sudah berusaha datang lebih awal. Petugas seenaknya sendiri memulai layanan, dan memaksana masyarakat untuk mengantri ulang dengan nomor yang sangat jauh. Selain itu petugas di bagian layanan pendaftaran yang terdapat finger bpjs juga tidak ramah, lebih parah lagi petugas yang pendaftaran administrasi, sangat tidak ramah. saya sering mendaftar, tapi di bagian poli saya tidak dipanggil, ternyata data saya belum masuk, sehingga harus mengantri ulang. petugas di bagian pendaftaran mengaku lupa dan salah input data pasien. sehingga saya harus bolak-balik dari poli ke pendaftaran lagi. Ini sangat merugikan masyarakat. Jika dengan aduan ini pelayanan di RSUD Kardinah masih tidak tertib dan tidak ramah, saya terpaksa untuk melampirkan bukti rekaman dan menyebut nama untuk pengaduan selanjutnya.</p>	<p>Menindaklanjuti laporan dari kanal LAPORGUB tanggal 17 oktober 2023 dengan lokasi kecamatan tegal timur Kota Tegal, bersama ini kami menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Kami telah melakukan pembinaan pada staf terkait untuk menaati Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan Rumah Sakit. Terimakasih atas masukannya untuk peningkatan pelayanan di RSUD Kardinah Kota Tegal.</p>	Selesai	LAPORGUB Jawaban sudah diteruskan kepada Dinas Kominfo Kota Tegal
----	----------	------------	---	---	---------	---

Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas

RSUD Kardinah Kota Tegal

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

Penata

NIP. 198001092010013

Mengetahui,

Pt. Direktur RSUD Kardinah  
Kota Tegal

**drg. AGUS DWI SULISTYANTONO, M.M**

Pembina Utama Muda

NIP. 197208112002121005



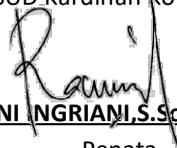
### DAFTAR PENGADUAN BULAN NOVEMBER 2023

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keterangan
1	Ukhti	11/6/2023	Mau tanya jadwal operasi bedah berapa hari ya? 2 minggu yang lalu saya kontrol tanggal 27 oktober, kata susternyanunggu urutan dan nanti dikabarin lewat wa, tapi kok lama banget ya?	Kalau tindakan non open (ESWL atau URS) rata-rata terjadwal 1x1 bulan jadi masa tunggu memang lama, saran pasien diminta kontrol ke Poli Urologi membawa semua hasil pemeriksaan penunjang (rontgen, USG dll) dan akan diberikan pilihan tindakan, Terima kasih	Selesai	Instagram
2	Erna	11/15/2023	Pendaftaran online kenapa kok eror terus ya lewat Sigita Mobile tidak bisa masuk di aplikasinya dan sudah dicoba ulang berkali-kali tetap sama aja tetap eror	Mohon maaf atas ketidak nyamanannya dan terimakasih atas informasinya, akan segera kami tindak lanjuti untuk perbaikan pelayanan kami	Selesai	Instagram
3	Viyen	11/15/2023	Mau nanya, kalau cek bebas narkoba apakah betul biayanya 140 ribu dengan parameter 3 kak?	Betul kak untuk tes narkoba dengan rincian tersebut, silahkan datang dan periksa di kami kak	Selesai	Instagram
4	Nimas	11/19/2023	Saya daftar online untuk pasien umum tapi belum pernah periksa di kardinah dan belum punya nomor rekam medis, kalau mau periksa bagaimana dan bawa apa aja ka?	langsung datang saja kak dengan membawa KTP	Selesai	Instagram
5	Laely	12/11/2023	Masa surat keterangan napza, jasmani dan rohani berapa lama kak dan berapa kebutuhan bisa digunakannya?	Masa surat keterangan sehat jasmani 3 hari, sehat rohani 6 bulan, bebas narkoba 3 bulan dan itu untuk 1 keperluan saja	Selesai	Instagram
6	Jisho	11/27/2023	Saya mahasiswa Universitas Muhammadiyah Semarang izin melakukan penelitian di RSUD Kardinah, apa saja syarat perijinannya dan harus menghubungi siapa?	Silahkan menghubungi bagian kepegawaian RSUD Kardinah untuk masalah perizinan dan syarat apa saja yang perlu dilengkapi	Selesai	Instagram
7	08532892****	11/6/2023	Kenapa pasien umum pulang paksa tidak mendapat obat padahal dalam rincian biayanya ada pembayaran obat dan dikenakan biaya untuk tindakan tapi tidak dilakukan pengecekan? pasien an muhammad indra	pasien an Muhamad indra masuk ke kardinah dengan diagnosa Hernia Inguinalis Stranguata, mendapatkan rekomendasi terapi dengan cara operasi dan dokter menyampaikan bahwa tidak bisa diatasi dengan obat, informasi ini sudah di sampaikan ke keluarga pasien dan hasilnya pasien akan pulang terlebih dahulu untuk mengurus BPJS, kami berharap proses pengurusan BPJS berjalan lancar sehingga bisa kembali ke RS untuk melakukan tindakan operasi dengan pertimbangan keselamatan pasien	Selesai	WA Humas
8	08232450****	11/10/2023	Informasi jam besuk kardinah	Jam besuk RSUD Kardinah Pagi 10.00 - 13.00, sore 16.00 - 20.00	Selesai	WA Humas
9	08532899****	11/17/2023	Apakah di kardinah ada operasi laser untuk ambien?	Bisa kak silahkan datang langsung kak untuk menjadwalkan operasinya	Selesai	WA Humas
10	08954150****	11/17/2023	Saya daftar online melalui aplikasi JKN Mobile kenapa kon tertulis estimasi dilayani jam 15,00 padahal setau saya semua layanan pemeriksaan pagi sampai setengah sebelas setau saya akhirnya saya batalin	Tidak apa-apa kak silahkan datang saja sesuai jadwal yang tertera di jadwal layanan kami, dan aplikasi JKN Mobile memang sedang ada gangguan dan sudah kami konfirmasi ke pihak BPJS selaku pemilik aplikasi JKN Mobile	Selesai	WA Humas
11	08954017*****	11/22/2023	Mohon maaf speaker di ruang ICU lantai 3 sangat berderung kencang sekali, sangat mengganggu mohon ditindak lanjuti	Mohon maaf atas ketidak nyamanannya dan terimakasih atas informasinya, akan segera kami tindak lanjuti untuk perbaikan pelayanan kami	Selesai	WA Humas

12	08953246****	11/23/2023	Speaker di depan poli penyakit dalam sangat mengganggu, settingan amplier masih sangat kacau sering mengagetkan pasien terutama pasien di poli jantung yang tidak jauh posisi lokasinya, mohon diganti yang lebih efisien dan nyaman	Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terimakasih atas informasinya, akan segera kami tindak lanjuti untuk perbaikan pelayanan kami	Selesai	WA Humas
13	08777686****	11/28/2023	Saya mau nanya, di tulisan aplikasi JKN estimasi jam pelayanan saya kok jam 15.00 sedangkan saya lihat jam layanan di RSUD Kardinah sampai dengan jam 11.00 ini saya harus mengikuti aplikasi JKN atau sesuai jadwal praktek di rumah sakit? terimakasih	Untuk jam layanan mengikuti dari jam layanan kita saja, karena untuk estimasi jam pelayanan yang tertera di aplikasi JKN itu sedang ada kesalahan dan gangguan	Selesai	WA Humas
14	LAPORGUB	11/27/2023	Saya masuk parkir jam 06,30 dan keluar jam 12,00 kena tarif 6ribu rupiah parkirnya terlalu mahal	Menindaklanjuti laporan Kanal LAPORGUB tanggal 27 November 2023, bersama ini kami menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanannya yang diterima oleh pelanggan, untuk parkir saat ini sudah menggunakan tarif progres melalui aplikasi E-Parking, untuk mengurangi / menertibkan penitipan kendaraan yang ditinggal bermalam malam / berhari hari, untuk pasien rutin rawat jalan HD dapat memakai kartu parkir berlangganan, dengan tarif flat / lebih murah, sedangkan untuk penunggu pasien disediakan fasilitas gratis / free parking bagi 1 (satu) kendaraan penunggu pasien, tarif parkir termasuk asuransi. Untuk kartu berlangganan dan informasi lebih lanjut dapat menghubungi loket / sekretariat pengelola parkir RSUD Kardinah Kota Tegal.	Selesai	LAPORGUB Jawaban sudah diteruskan kepada Dinas Kominfo Kota Tegal

Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas

RSUD Kardinah Kota Tegal



**RANI NGRIANI, S.Sos., M.M.**

Penata

NIP. 198001092010013



Mengetahui,

Plt. Direktur RSUD Kardinah

Kota Tegal

**drg. AGUS DWI SULISTYANTONO, M.M**

Pembina Utama Muda

NIP. 197208112002121005

**DAFTAR PENGADUAN BULAN DESEMBER 2023**

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keterangan
1	Sal	12/1/2023	Untuk pendaftaran poli melalui rujukan untuk ke SPJP apakah bisa daftar langsung atau bagaimana?	Bisa langsung daftar aja kak dengan membawa surat rujukan dari faskes 1 dan dapat melalui pendaftaran secara online melalui aplikasi JKN Mobile/Sigita Mobile (untuk pasien BPJS) dan untuk pasien Umum melalui aplikasi Sigita Mobile dan Website RSUD Kardinah	Selesai	Instagram
2	Akhmad r	12/9/2023	Adakah pelayanan VCT bebas biaya/gratis di RSUD Kardinah seperti dengan kota besar lainnya?dan jika ada apa saja syaratnya dan prosedur pendaftarannya	Ada kak untuk VCT bebas biaya untuk alur pasien pertama silahkan datang ke bagian poliklinik rawat jalan dengan biaya administrasi 20 ribu setelah itu menuju ke ruangan VCT untuk diperiksa lebih lanjut	Selesai	Instagram
3	Hills	12/27/2023	Apakah hari ini ada jadwal othopedi buka kak?	Jadwal dokter secara lengkap dapat dilihat melalui media sosial kami Instagram dan website RSUD Kardinah Terima kasih.	Selesai	Instagram
4	Alifudin	12/26/2023	Mau nanya min untuk tarif cek napsa berapa ya? dan menggunakan berapa parameter kak?	Untuk cek napza 140 ribu dengan menggunakan 5 parameter	Selesai	Instagram
5	08387270****	12/1/2023	Ini dokter poli anaknya kemana ya? Pasien udah nunggu 3 jam masih belum datang juga, mau nunggu sampe jam berapa?	Mohon maaf atas ketidak nyamanannya dan terimakasih atas informasinya, akan segera kami tindak lanjuti ke poli terkait Terima Kasih	Selesai	WA Humas
6	08817575****	12/5/2023	Mau nanya untuk vaksin booster apakah masih tersedia?	Mohon maaf untuk saat ini vaksin booster belum tersedia	Selesai	WA Humas
7	08783115****	12/8/2023	Kak mau nanya mau memastikan kembali apakah ada tambahan biaya atau sudah sesuai dengan penawaran? lalu untuk pembayaran wajib di TF ke rekening atau bisa melalui staf kami saat melakukan pemeriksaan?	Tidak ada tambahan biaya, pembayaran bisa secara langsung, apabila yang akan melakukan pemeriksaan lebih dari satu orang sebaiknya sehari sebelumnya mengirimkan data diri supaya mengurangi waktu tunggu. Terima kasih	Selesai	WA Humas
8	08950998****	12/12/2023	Mau menanyakan apakah RSUD Kardinah bisa menerima mahasiswa magang ?	Bisa menerima mahasiswa magang, silahkan kirimkan surat pengajuan magang di RSUD Kardinah terlebih dahulu melalui bagian Tata Usaha yang ditujukan kepada Direktur RSUD Kardinah.	Selesai	WA Humas
9	089506028*****	12/12/2023	Mau nanya apakah bisa melakukan pindah rujukan ke RSU dr. M azhari pemalang, karena agar dekat kontrolnya dengan rumah	Silahkan datang dan konsultasikan dengan dokter kami terlebih dahulu kak untuk mengetahui tindak lanjutnya	Selesai	WA Humas
10	08784396****	12/13/2023	Mau menanyakan jadwal poli jantung hari ini kak?	Untuk pendaftaran kami buka jam 07.30-11.00 kak	Selesai	WA Humas
11	08781302****	12/13/2023	Dilaporkan untuk kipas angin sebelah kiri gedung dewadaru mati sehingga pasien kepanasan dan sumuk tidak nyaman, untuk meniadakan periksa dan perbaikan	Mohon maaf atas ketidak nyamanannya dan terimakasih atas informasinya, akan segera kami tindak lanjuti ke bagian terkait untuk perbaikan Terima Kasih	Selesai	WA Humas
12	08979553****	12/13/2023	Mau menanyakan untuk mengambil surat keterangan Rekam Medis an Didi kapan bisa di ambil ya?	Setelah kami konfirmasi ke unit terkait, Surat sudah dapat diambil, silahkan datang ke bagian Rekam Medis untuk mengambil surat tersebut sebelum pukul 14.00	Selesai	WA Humas

13	08967332****	12/15/2023	Mau nanya barusan tadi sore saya pulang ke rumah indikasi pecah ketuban ini di rumah saya rembes lagi, misal malam ini saya ke RS lagi untuk rawat inap bisa tidak kak atau besok pagi?	Bisa kak silahkan datang ke IGD sekarang dan jangan menunda, terima kasih.	Selesai	WA Humas
14	08191461****	12/19/2023	Mau nanya cara daftar periksa bagaimana ya kak?	Untuk pasien umum dan sudah pernah periksa di kami bisa menggunakan aplikasi Sigita Mobile dan website RSUD Kardinah, Jika pasien BPJS silahkan minta surat rujukan terlebih dahulu dari faskes 1 dan pendaftaran dapat melalui aplikasi JKN Mobile dan Sigita Mobile.	Selesai	WA Humas
15	08787055****	12/23/2023	Maaf min mau nanya kok daftar melalui JKN mobil tidak bisa ya?log in lagi untuk check on gak bisa kak	Mohon maaf atas ketidak nyamanannya dan terimakasih atas informasinya, akan segera kami tindak lanjuti ke bagian terkait untuk perbaikan Terima Kasih	Selesai	WA Humas

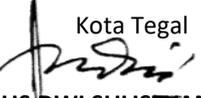
Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas

RSUD Kardinah Kota Tegal

  
**RANI INGRIANI, S.Sps., M.M.**  
 Penata  
 NIP. 198001092010013



Mengetahui,  
 Plt. Direktur RSUD Kardinah

Kota Tegal  
  
**Agus Dwi Sulistyantono, M.M**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 197208112002121005