

DAFTAR PENGADUAN BULAN JANUARI 2023

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keterangan
1	08/8/3241***	12/1/2023	Selamat siang, bu maaf mau bertanya untuk pendaftaran kontrol online apakah bisa dilakukan secara online? 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 dan 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 dan Slatri Kec larangan brebes	Untuk kontrol saat ini belum bisa kakak	Selesai	WA Pengaduan
2	089684292***	30/1/2023		WaalaiKumsalam 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	Istien 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, tenma kasih	Selesai	Facebook
4	Al Basith	15/1/2023	Assalamualaikum , mohon maaf min ada info loker dibagian pengantar nasi nggak yah? Pemah bekerja cleaning service di Kardinah Ruang Cendana	WaalaiKumsalam 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? Tenma 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	Anisamellyaa	17/1/2023	Selamat sore, mau tanya Medical check up sore buka gak?	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	gayatnmsw	18/1/2023	Selamat siang, maaf tanya apakah di rsu kardinah sudah ada se 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 tanya 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 negen 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/gak 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	luthfinawmd	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

RANI INGRAN, S.Sos., M.M.

Penata

NIP. 198001092010013

Mengetahui,
Direktur RSUD Kardinah
Kota Tegal



AGUS DWI SULISTYANTONO, M.M.

Perbina 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	Halo 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 RSU Kardinah kirim Cvnya dimana yah saya lulusn 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 ioker pramuseji. Terima kasih	Pagi... Mohon maaf kakak saat ini belum ada lowongan pekerjaan, terima kasih	Selesai	Instagram
4	Ely-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	Halo ka mau tanya untuk perihal lowongan pekerjaan apakah ada formasi untuk asisten apoteker?	Untuk saat ini belum ada kakak	Selesai	Instagram
7	windhrt	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 deket 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	Tunash	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	Waalaikumsalam wr.wb... vaksin dilaksanakan terpusat di Dinas Kesehatan Kota Tegal	Selesai	Instagram
13	emon	22/2/2023	Ka ada ioker 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....Permissi 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	Sulis	28/2/2023	Selamat malam kak, maaf mengganggu waktunya. Izin bertanya, untuk cek minus/silinder pada mata apa bisa pake 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 ketidaksiannya, informasi akan segera kami tindaklanjuti untuk peningkatan pelayanan.	Selesai	WA Humas
20	Yolan	4/2/2023	Sciamat 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


RANI NGRANI, S.Sos., M.M.
Penata

NIP. 198001092010013



Mengetahui,
Direktur RSUD Kardinah
Kota Tegal

DWI SULISTYANTONO, M.M.
Pegibina 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 pegawai dan kinerja pelayanan untuk menentukan besaran insentif jasa pelayanan akan 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 perhatian 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 peningkatan 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 RSU 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 kasih	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 pelayanan 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	0896357775***	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	Halo selamat siang, maaf mau tanya untuk pelayanan poli mata jadinya 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 kasih	Selesai	Instagram
8	haidryla	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, topi 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 kasih	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	Walaikumsalam wr.wb untuk saat ini belum ada kak	Selesai	Instagram
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 kasih	Selesai	Instagram
14	Iwayan	25/3/2023	Izin bertanya min...untuk tarif cek kesehatan jasmani dan rohani berapa min? untuk pemeriksaan 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 pdshiv?	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
RANI INGRANI, S.Sos., M.M.
Penata

NIP. 198001092010013



Mengetahui,
Direktur RSUD Kardinah
Kota Tegal

Dwi Suastyantono
ASUS DWI SUASTYANTONO, M.M.
Perbina Utama Muda

NIP. 197208112002121005

DAFTAR MENGADUAN BULAN APRIL 2023

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keberangan
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 kelidikannya 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 hemodialisa 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	Assalamu'alaikum wr.wb obat aku udah abis telinga udah disedot kok gak sembuh-sembuh?	Waalaikumsalam 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?	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 simpankan instansi aplikasi JKN Mobile, pilih menu pendaftaran layanan, pilih faskes tingkat lanjut kemudian pilih nomor rujukan, dan untuk pasien umum melalui website RSUD Kardinah, https://rsud.kardindah.go.id Terima kasih	Selesai	Instagram

Kepala Sub Bagian Pemasaran dan Humas
RSUD Kardinah Kota Tegal

Rani
RANI NGRIANI S.Sos., M.M.
Penata

NIP. 198001092010013

Menegetahui,
Deputi Direktur RSUD Kardinah
Kota Tegal
Rani
DR. RISY DANI SULIYANTONO, M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 197208112002121005



DAFTAR PENGADUAN BULAN MEI 2023

No	Sumber Pengaduan	Tanggal	Tipe Pengaduan	Solusi/Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keterangan	
1	085773533***	6/5/2023	Isi Pengaduan	Assalamualaikum wr.wb...saya kecewa karena sudah beberapa kali berobat ternyata obat yang harus saya konsumsi berkali-kali kosong, obatnya Symbicort Rapihater, jika saya beli di luar harganya sangat mahal bisa mencapai 600 ribu, tolong pihak manajemen RSUD Kardinah agar segera menangani pengaduan obat tersebut agar tidak selalu kosong.	Selesai	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	WA HUMAS
2	Siti	6/5/2023	Isi Pengaduan	Pelayanan tidak ramah, pegawai judes ciri-ciri: perempuan ada bahu laiat dekat bibir (aduan di laboratorium pengambilan darah)	Selesai	Aduan sudah di TL oleh Bagian Pelayanan dengan berkoordinasi dengan kepala ruang. Berhubung tidak ada cp yang dapat dihubungi	Kotak Saran
3	081325513***	8/5/2023	Isi Pengaduan	Pagi kak, kemarin pas bayi saya dirawat di ruang Wijaya Kusuma Atas no.3 pas ngelapas infusinya sangat kasar padahal susterinya tau kalo yang dipegang bayi	Selesai	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	WA HUMAS
4	089652279***	19/5/2023	Isi Pengaduan	Kalo mau periksa pake surat rujukan apa gak ya?	Selesai	Pasien umum tanpa rujukan dan untuk pasien BPJS menggunakan rujukan dari faskes pertama	WA HUMAS
5	089526392***	26/5/2023	Isi Pengaduan	Assalamualaikum mohon maaf mau tanya, kalau dapat rujukan buat operasi cabut gigi biasanya hari apa saja jadwalnya? Terima kasih	Selesai	Walaikumsalam wr.wb...setiap hari ada kakak	WA HUMAS
6	087776861***	26/5/2023	Isi Pengaduan	Assalamualaikum wr.wb, Saya mau tanya syarat untuk periksa di RS Kardinah pake BPJS apa saja ya, untuk anak bayi saya	Selesai	Walaikunsalam wr.wb...Persyaratan pasien BPJS membawa surat rujukan dari faskes pertama dan kartu BPJS, terima kasih	WA HUMAS
7	085602020***	29/5/2023	Isi Pengaduan	Apakah lab radiologi RSUD Kardinah ada fasilitas rontgen sefalometri? Apakah perlu surat rujukan atau bisa langsung saja?	Selesai	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 ICD atau poliklinik	WA HUMAS
8	081391900***	22/5/2023	Isi Pengaduan	Sudah mendaftari dari pagi sampai jam 12 siang, tetapi dokter pulang dan harus mengambil uang retur pendaftaran (Poli Kunservasi Gigi)	Selesai	Assalamualaikum wr.wb...formulir aduan sudah kami terima, mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas informasinya, akan kami tindak lanjut untuk peningkatan pelayanan, terima kasih	Kotak Saran diselesaikan melalui WA melalui WA Humas
9	Siska	4/5/2023	Isi Pengaduan	Hallo kak, apakah RSUD Kardinah membuka magang non akademik untuk mahasiswa kesehatan masyarakat peminatan promosi kesehatan dan ilmu perilaku?	Selesai	Siang...silahkan kirimkan ajuan magang yang ditujukan kepada Direktur RSUD Kardinah, terima kasih	Instagram
10	nissa	11/5/2023	Isi Pengaduan	Hallo kak. Kalo mau kunjungan ke RS bawa surat rujukan tapi hadir pada tanggal tidak sesuai rencana, akan tetapi masih berlaku 1 bulan apa boleh kak?	Selesai	Boleh kakak	Instagram
11	Diyah	11/5/2023	Isi Pengaduan	Assalamualaikum wr.wb....Kak apakah RSUD Kardinah bisa melakukan tindakan operasi tuba falopi non paten?	Selesai	Walaikumsalam wr.wb...belum ada kak	Instagram
12	Rosidi	12/5/2023	Isi Pengaduan	Pelayanan surat sehat jaymani, rohani, narrosa buka jam brp?	Selesai	Pelayanan mulai pukul 07.00 wib, silahkan datang langsung ke poli dewanaru dengan membawa identitas diri (KTP)	Instagram
13	Edc	12/5/2023	Isi Pengaduan	Mhn anak saya kan sedang profilaksis TB di RS Kardinah distu tertulis tanagal kembali tanggal 29 Mei 2023 sedangkan obat yang diberi hanya sampai tanggal 26 Mei 2023, apakah saya bisa kontrol sebelum tanggal 29?	Selesai	Bisa kakak, silahkan datang langsung ke bagian pendaftaran, Terima kasih	Instagram
14	widyyw	15/5/2023	Isi Pengaduan	Hallo min, mau tanya kalo di RS Kardinah apa ada pelayanan konsultasi psikologi?	Selesai	Hallo kak, ada kakak	Instagram
15	RezaIdi	16/5/2023	Isi Pengaduan	KK mau tanya klo mau konsul ke spesialis THT pake BPJS dari Pemerintah KIS persyaratannya apa aja kak	Selesai	Surat rujukan dari Faskes pertama kakak	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, https://rsudkardinah.tegalkota.go.id	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 Hermilda	20/5/2023	Info penjemputan pasien di rumah	Penjemputan Pasien dapat melalui layanan Lekan Tangi RSUD Kardinah, dengan persyaratannya: 1. Memiliki NIK Kota Tegal, 2. Mengunduh aplikasi Lekan Tangi di Playstore Android, 3. Melakukan registrasi pada aplikasi tersebut, 4. Apabila ditemukan kegawatdaruratan pada pasien maka: Menghubungi Nomor Tlp. (0283) 4533111 untuk komunikasi langsung dengan Call Center IGD, Melakukan chat via WA/SMS ke 082322906535, Membuka aplikasi lekan tangi dan menekan tombol berwarna merah untuk terhubung ke Call Center IGD, Membuka aplikasi Lekan 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	Alzah	20/5/2023	Min kalo mau priksa tumbuh kembang anak pas daftar ngambilnya bagian apa ya?	Silahkan datang ke poli pendaftaran	Selesai	Instagram
21	hildafr	21/5/2023	permissi 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 dewadaru, 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	Ki bukan KTP Tegal boleh gak periksa ket sehat rohai dan jasmani?	Boleh kakak, silahkan langsung datang ke poli dewadaru	Selesai	Instagram
26	Tikwi	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 Tegal

Rani

RANINGRIANI, S.Sos., M.M.

Penata

NIP. 198001092010012013

Mengetahui,
Direktur RSUD Kardinah
Kota Tegal



AGUS DWISULISTYANTONO, M.M.

Pemrina Utama Muda

NIP. 197208112002121005

DAFTAR PENGADUAN BULAN JUNI 2023

No	Member Pengadu	Tanggal	Isi Pengaduan	Solusi Pengaduan	Hasil Monitoring dan Evaluasi	Keterangan
1	Salwaputri	7/6/2023	Selamat pagi, mohon ijin minta infonya, jika rujukan bisaah 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	Choirunjuw	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 tanya ka besokan 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 nyelonong tidak ikut antri dan bayar sehingga kaki ibu saya terlindas dan yang bersangkutan tidak turun dan meminta maaf, saya menyayangkan jika benar itu adalah dokter kenapa periaukunya seperti itu? apa tidak bisa ikut antri saja sebagai dokter yang melayani masyarakat tindakannya sangat tidak pantas menurut saya.	Mohon maaf atas ketidaksiannya 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	Maghfirotulfitro	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 dokter perawat di RSUD Kardinah?	Pagi kakak, untuk saat ini belum ada dokter kak	Selesai	Instagram
9	Ratih	13/6/2023	Assalamualaikum....klo mau daftar periksa online bisa pak? Trs gimana caranya?	Waalaikumsalam 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	16/6/2023	Assalamualaikum wr.wb... min jkn nanya biaya untuk medical check up kisaran berapa ya?	Waalaikumsalam wr.wb...biaya MCU disesuaikan dengan jenis pelayanan dan pemeriksaan yang dikehendaki pasien	Selesai	Instagram
11	Lydia	21/7/2023	Assalamualaikum ad min...bisa gak manggil anggota RSUD Kardinah untuk promosi di PKK?	Waalaikumsalam wr.wb...silahkan ajukan surat permohonan yang ditujukan kepada Direktur RSUD Kardinah	Selesai	Instagram
12	ryniezza	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 napas bisa tiap hari atleast 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 tanya 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 di suruh operasi kecil apa harus menginap?	Untuk penentuan rawat/tidak sesuai diagnosa dokter kalkak	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 pendaftaran 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 melalui 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	FLGAN4821244	23/6/2023	Jadwal poli tertera jam 8-10 tapi jam 10.02 masih tutup aja dokter gak kelihatan 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

Mengetahui,
Direktur RSUD Kardinah
Kota Tegal



RAN INGRAN/S.Sos. M.M.
Penata

Drs. Agus Dwi Sulistyantono, M.M.
Penghina Utama Muda
NIP. 197208112002121005