

PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN

Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119

Website : <http://www.rsud.pekalongankota.go.id>

Email : rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
OPD : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
TAHUN 2024/2025

NO	TANGGAL ADUAN	NAMA PELAPOR	ALAMAT PELAPOR	KANAL ADUAN	PENERIMA ADUAN	UNIT PELAYANAN YANG DIADUKAN	ISI ADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN ADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	STATUS	KET.
1.	02 January 2024	SOBIKHIN	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	HUZY	LAIN-LAIN	Pasien kecewa karena setiap mau daftar online poli saraf dr aziz tidak muncul rujukannya di jkn mobile sehingga pasien daftar langsung ke rumah sakit dan mendapatkan no antrian banyak	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran rawat jalan - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan pasien memang benar sudah mendaftar melalui aplikasi karena terdapat kesalahan sistem sehingga ada 2 rm yang memakai no bpjs sama - Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pemeriksaan sesuai dengan nomor urut yang sudah tertera di pendaftaran online	02 January 2024	Selesai	-

								- Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
2.	02 January 2024	RIMA MAILINAWATI	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	ACHA	FARMASI	Pasien agak kecewa mau kontrol tidak bisa daftar karena masih 2 minggu padahal obat pasien sudah habis dan cuma untuk 2 minggu	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	02 January 2024	Selesai	-
3.	02 January 2024	NASIKIN	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	HUZY	LAIN-LAIN	Pasien agak bingung kontrol terakhir dengan dokter aziz, hari ini mau kontrol dengan dokter titi tetapi mau daftar melalui jkn mobile tidak bisa muncul notif dokter tidak tersedia	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian it - Sudah dikoordinasikan dengan petugas it	02 January 2024	Selesai	-

								- Petugas Customer service menginput sku ulang dengan dokter tito, pasien dapat kembali melakukan pendaftaran melalui jkn - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
4.	02 January 2024	MUHAMMAD AKBAR	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	HUZNY	LAIN-LAIN	Pasien agak kecewa karena setiap mau kontrol ke poli dalam jadwalnya 1 bulan 1x kontrol tetapi dokter tidak tersedia sehingga tidak bisa daftar melalui jkn mobile	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian it - Sudah dikoordinasikan dengan petugas it - Petugas Customer service menginput sku ulang, pasien dapat kembali melakukan pendaftaran melalui jkn - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	02 January 2024	Selesai	-
5.	03 January 2024	ELVANO REINALDO SETYAWAN	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	ACHA	RAWAT JALAN (POLI THT SIANG)	Pasien kecewa karena datang jam 10.55 dijadwal ada poli siang dokter dinar tetapi saat sampai di rs poli siangnya tutup	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian rawat jalan - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service	03 January 2024	Selesai	-

								- Mengedukasi pasien bahwa dokter poli tht siang pada hari itu tutup dan poli pagi sudah selesai - Membantu pasien untuk mendaftar melalui aplikasi Bendan Mobile H-1 jam 13.00-20.00 - Komplain selesai			
6.	04 January 2024	SHANUM DIYA SYAKIRA	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	ACHA	RAWAT JALAN (POLI ANAK)	Pasien agak kecewa karena rujukan habis tidak dikasih tau dari polinya	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian poli penyakit anak - Setelah dikoordinasikan pasien memang belum diedukasi - Mengedukasi kepada perawat agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	04 January 2024	Selesai	-
7.	04 January 2024	ANI	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	HUZY	LAIN-LAIN	Pasien agak kecewa karena saat pasien sedang menunggu obat di farmasi ketika itu pasien memakai kursi roda dan diminta kursi rodanya dengan alasan mau dipakai	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan petugas pos - Setelah dikoordinasikan	04 January 2024	Selesai	-

							pasien lain, seharusnya kursi diperbanyak agar tidak mengganggu pasien yg belum selesai pelayanannya.	memang kondisi pasien ramai dan kursi roda sudah terpakai semua sehingga petugas minta ijin ke pasien yg sudah selesai kontrol untuk bergantian dengan pasien yang lain yg mau kontrol karena sudah ditunggu oleh dokternya - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
8.	04 January 2024	ABDUL AZIZ	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	ACHA	FARMASI	Pasien kecewa karena obat belum sampai rumah keesokan harinya padahal pasien mau minum obatnya	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang obat diantar pada keesokan harinya - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	04 January 2024	Selesai	-
9.	11 January 2024	SUGIARTO	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	HUZY	FARMASI	Pasien kecewa karena saat konsultasi dengan dokter minta obat 14 butir tetapi yang diberi oleh farmasi cuma 5 butir.	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas	11 January 2024	Selesai	-

								- Unit bagian humas berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Karena obat tersebut tidak termasuk dalam bpjs sehingga diberikan oleh rumah sakit 5 butir. - Apabila obat yang diberikan habis pasien dapat membeli secara pribadi di apotik luar - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
10.	12 January 2024	ROKHIMI	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	ACHA	LAIN-LAIN	Keluarga pasien meminta keringanan untuk tidak sidik jari dikarenakan pasien tidak bisa jalan dan hanya meminta rujukan ke rsup kariadi	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Sudah dikoordinasikan dengan petugas bpjs, apabila kondisi pasien tidak bisa jalan pasien bisa konsultasikan dengan dokter dpjp sehingga bisa memakai surat iterasi obat - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	12 January 2024	Selesai	-
11.	15 January 2024	SULYANI	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	HUZYNY	LAIN-LAIN	Pasien kecewa karena jadwal kontrol 7 hari tetapi saat mau kontrol	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti	15 January 2024	Selesai	-

							tidak bisa mendaftar	komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Unit bagian humas berkoordinasi dengan unit bagian rekam medis dan petugas BPJS - Mengedukasi pasien bahwa aturan terbaru dari BPJS apabila pasien mau kontrol di poli yang sama itu 1 kali kontrol dalam 7 hari - Apabila terdapat keluhan, pasien dapat melakukan pemeriksaan di faskes pertamanya - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
12.	20 January 2024	WIDODO	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	HUZY	RAWAT JALAN (POLI PENYAKIT DALAM)	Pasien baru kecewa karena datang ke rsud kota pekalongan jam 09.20 pasien sudah didaftarkan oleh petugas tppj kemudian menunggu di polinya, sudah menunggu sampai jam 11.00 tidak dipanggil-panggil ternyata polinya sudah selesai	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian rawat jalan - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Mengedukasi kepada perawat agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan memang	20 January 2024	Selesai	-

								sudah selesai praktik sebelum jam 10.00 dan datang lebih pagi lagi untuk kontrol berikutnya - Pasien menerima - Komplain selesai			
13.	20 January 2024	UMRIYAH	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	ACHA	REHAB MEDIK	Pasien kecewa karena anak kami yang sedang diterapi oleh seorang terapis laki-laki beberapa kali terlihat menggunakan gawainya, kami harap kejadian seperti ini tidak terulang lagi dan kami harap semua tenaga medis menjunjung tinggi etika profesi kerja dan saran di rehab medik penanganannya agar tercatat sehingga setiap kali datang tidak mengulangi penjelasan dan mengulangi tindakan medisnya.	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan kepala instalasi rehab medik - Berkoordinasi dengan kabinid pelayanan penunjang - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	20 January 2024	Selesai	-
14.	22 January 2024	ANDRIAN Y WIDYASMARARA	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	ACHA	LAIN-LAIN	Pasien kecewa karena saat mau daftar aplikasi jkn mobile no pasien sudah pernah digunakan padahal pasien belum pernah menggunakan aplikasi jkn mobile	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Mengedukasi untuk langsung segera menuju kantor BPJS Kesehatan agar mendapatkan pelayanan secara	22 January 2024	Selesai	-

								langsung – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
15.	23 January 2024	DWI	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	HUZY	RAWAT JALAN (POLI DOTS)	Pasien anak dirujuk ke dots sesampainya di dots jam 12.30 polinya sepi dan tidak ada orangnya, ibu pasien ke resepsionis untuk konfirmasi polinya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian rawat jalan – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Mengedukasi kepada perawat agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien menerima – Komplain selesai	23 January 2024	Selesai	-
16.	24 January 2024	CASMUTI	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	ACHA	LAIN-LAIN	Pasien kesulitan untuk mendaftar jkn mobile, setiap mau daftar muncul pemberitahuan coba lagi	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian it – Sudah dikoordinasikan dengan petugas it, memang ada gangguan jaringan sehingga pasien belum bisa mendaftar	24 January 2024	Selesai	-

								- Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
17.	27 January 2024	SUTRISNO	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	HUZY	PENDAFTARAN	Agak kecewa dengan petugas pendaftarannya karena kurang ramah, mohon untuk kedepannya petugasnya agar ramah melayani pasiennya	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan petugas pendaftaran - Mengedukasi petugas pendaftaran untuk senantiasa menerapkan budaya 5s(senyum,sapa,salam, sopan dan santun) dan menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain. - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	27 January 2024	Selesai	-
18.	27 January 2024	CHOLIFAH	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	HUZY	RAWAT JALAN (NIFAS)	Pasien kecewa karena pelayanan di ruang bersalin kurang ramah	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan perawat ruang bersalin - Mengedukasi bidan ruang bersalin untuk senantiasa menerapkan budaya 5s(senyum,sapa,salam, sopan dan santun) dan menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain.	27 January 2024	Selesai	-

								- Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
19.	29 January 2024	NIA	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	ACHA	RAWAT INAP (BUKETAN)	Pasien kecewa karena toilet ruang buketan no 8 kamar mandi/toiletnya tidak dibersihkan sehingga menimbulkan bau tidak sedap	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Berkoordinasi dengan unit bagian kebersihan - Setelah dikoordinasikan langsung mendapatkan pelayanan kebersihan untuk ruangan - Mengedukasi kepada petugas kebersihan agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	29 January 2024	Selesai	-
20.	29 January 2024	CASMAD	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	HUZY	LAIN-LAIN	Pasien kecewa karena sudah daftar online lewat jkn tetapi sesampainya di rs kata petugas pendaftarannya belum terdaftar sehingga pasien mendaftar ulang melalui apm dan dapat no antrian akhir	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran rawat jalan - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan pasien memang benar sudah mendaftar melalui aplikasi karena	29 January 2024	Selesai	-

								terdapat kesalahan sistem sehingga ada 2 rm yang memakai no bpjs sama - Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran online menyesuaikan dengan no rm pasien - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
21.	29 January 2024	UMI SALAMAH	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	ACHA	FARMASI	Pasien agak kecewa mau kontrol tidak bisa daftar karena masih 21 hari padahal obat pasien sudah habis	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	29 January 2024	Selesai	-
22.	30 Januari 2024	SRI	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	HUZY	LAIN-LAIN	Pasien kecewa karena rujukan tidak muncul sehingga pasien tidak bisa	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti	30 Januari 2024	Selesai	-

							daftar online	- komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian it - Sudah dikoordinasikan dengan petugas it - Petugas Customer service menginput sku ulang, pasien dapat kembali melakukan pendaftaran melalui jkn - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
23.	31 January 2024	AHMAD JAMIAT	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	ACHA	RAWAT JALAN (RUANG TERUNTUM)	Pasien bingung dan kecewa karena mau kontrol setelah rawat inap surat kontrol yang diberikan dari ruangan itu surat kontrol milik rini sulistyowati	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat inap truntum - Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan dalam penginputan nama pasien dan poli yang dituju - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Mengedukasi pasien tata cara melakukan	31 January 2024	Selesai	-

								pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
24.	31 January 2024	MUSTAFA ABDULLAH ALATAS	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	HUZY	LAIN-LAIN	Pasien kecewa karena bendan mobile tidak bisa didownload di app store sehingga tidak bisa daftar online untuk menuju ke poli rehab medik padahal jika tidak daftar online no antriannya banyak jadinya menunggu lama tidak efisien	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Mengedukasi pasien bahwa aplikasi bendan mobile sementara belum bisa didownload di appstore dan bisa didownload di play store - Petugas customer service dengan sabar dan telaten membantu pasien dalam pembuatan bendan mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	31 January 2024	Selesai	-





PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN
Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119
Website :<http://www.rsud.pekalongankota.go.id>
Email :rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
OPD : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
TAHUN 2024/2025

NO	TANGGAL ADUAN	NAMA PELAPOR	ALAMAT PELAPOR	KANAL ADUAN	PENERIMA ADUAN	UNIT PELAYANAN YANG DIADUKAN	ISI ADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN ADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	STATUS	KET.
1.	2 februari 2024	SRI WINDARTI	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	ACHA	Lain-lain	Pasien kecewa karena tidak ada brosur jadwal dokter di rsud bendan kota pekalongan, sehingga pasien baru tidak bisa lihat jadwal dokter	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan bagian ipsrs - Mengedukasi pasien jadwal dokter bisa dilihat melalui aplikasi bendan mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	2 februari 2024	Selesai	-
2.	5 februari 2024	SULISTIA NAH	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	HUZY	Lain-lain	Pasien bingung karena tidak bisa kontrol status bpjs non aktif	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Mengedukasi pasien untuk mengaktifkan	5 februari 2024	Selesai	-

								bpjs melalui dinas sosial - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
3.	7 februari 2024	PRANAWE STI	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	HUZY	Pendaftaran	Pasien kecewa karena merasa diputar-putar, mau kontrol setelah rawat inap saat di tpprj disuruh langsung ke poli oleh mas adib padahal belum input sep, setelah ke poli dicek perwat belum input sep kemudian pasien ke resepsionis karena diputar-putar, setelah diresepsionis diantar ke tpprj depan untuk dicek rujukannya ternyata rujukannya sudah tidak berlaku sehingga pasien akhirnya memakai umum	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran - Setelah dikoordinasikan ternyata rujukannya sudah tidak berlaku sehingga pasien bisa daftar memakai umum - Petugas customer service merubah jenis penanggungnya - Mengedukasi petugas untuk senantiasa menerapkan budaya 5s(senyum,sapa,salam, sopan dan santun) - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	7 februari 2024	Selesai	-
4.	15 februari 2024	DAVID	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	ACHA	Poli bedah digestif	Pasien kecewa karena kontrol ulangnya hari rabu tanggal 14 sedangkan tgl 14 itu pemilu tetapi tidak ada pemberitahuan dari poli untuk kontrol ulangnya diundur / diajukan	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan poli rawat jalan bedah digestif, memang pada hari rabu, karena ada pemilu pelayanan poli di rsud bendan tutup - Mengedukasi pasien supaya mendaftar hari	15 februari 2024	Selesai	-

								jumat melalui aplikasi jkn mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
5.	16 februari 2024	KAYANA	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	HUZY	Lain-lain	Pasien kecewa karena mau kontrol untuk lepas perban setelah ODC tetapi pasien tidak bisa daftar melalui aplikasi jkn, rujukannya tidak muncul	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Mengedukasi pasien bahwa pasien yang kontrol ODC memang belum bisa daftar online, sehingga pasien bisa daftar langsung saat hari kontrolnya melalui mesin anjungan mandiri – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	16 februari 2024	Selesai	-
6.	17 februari 2024	RAYA ALMIRA	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	ACHA	Lain-lain	Pasien kecewa karena rujukan di jkn mobile tidak muncul sehingga tidak bisa daftar online	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang benar rujukan tidak muncul di aplikasi jkn pasien – Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga	17 februari 2024	Selesai	-

								pasien dapat melakukan pendaftaran melalui aplikasi jkn - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
7.	19 februari 2024	WARNITI	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	HUZY	Lain-lain	Pasien kecewa karena sudah kontrol ke dr bair disuruh ke rsud budi rahayu dan harus ada rujukan dari faskes 1 tetapi saat ke faskes 1 tidak mau memberikan rujukan karena rujukan di rsud bendan masih berlaku	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat jalan (bedah syaraf) - Setelah dikoordinasikan pasien diminta untuk bertemu dr bair kembali - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	19 februari 2024	Selesai	-
8.	19 februari 2024	MUCHAMAD ISA ELMI	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	ACHA	Lain-lain	Pasien kecewa karena yang harus finger pasiennya sedangkan pasiennya kondisinya struk hari ini mau ambil obat saja tetapi tidak bisa	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Mengedukasi pasien bahwa pasien harus melakukan sidik jari atau finger print dan melakukan input SEP, - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	19 februari 2024	Selesai	-
9.	20 februari 2024	GALUH ERIYANTI	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	HUZY	Lain-lain	Pasien kecewa karena setiap mau daftar melalui aplikasi jkn poli bedah mulut rujukan tidak muncul di jkn	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah	20 februari 2024	Selesai	-

									dikoordinasikan memang benar rujukan tidak muncul di aplikasi jkn pasien – Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran melalui aplikasi jkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
10.	21 februari 2024	INDIA AYU	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	ACHA	Poli Jalan saraf)	Rawat (poli	Pasien kecewa terakhir kontrol hari jumat, disuruh dokternya minggu depan kontrol hari kamis tetapi mau daftar jkn hari kamisnya tidak bisa keteranganya masih 6 hari	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas – Unit bagian humas berkoordinasi dengan unit bagian rekam medis dan petugas BPJS – Mengedukasi pasien bahwa aturan terbaru dari BPJS apabila pasien mau kontrol di poli yang sama itu 1 kali kontrol dalam 7 hari – Apabila terdapat keluhan, pasien dapat melakukan pemeriksaan di faskes pertamanya – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	21 februari 2024	Selesai	-

11.	23 februari 2024	DESI EKA JAYANTI	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	HUZY	Lain-lain	Pasien kecewa dirujuk ke poli rehab medik tetapi tidak muncul rujukannya di jkn mobile	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Berkoordinasi dengan unit poli rehab medik dan pendaftaran - Mengedukasi pasien bahwa poli rehab medik adalah poli rawat jalan penunjang sehingga secara rujukan itu terbaca nya poli inti nya - Untuk sementara pasien poli rehab medik di daftarkan secara manual - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	23 februari 2024	Selesai	-
12.	29 februari 2024	M. BAHRI	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	HUZY	Lain-lain	Pasien kecewa karena petugas yang jaga cetak SEP anak yang bernama M.Saichu sangat tidak ramah kepada pasien, tidak melayani pasien walaupun pasien sudah menanyakan arahan kepada pak saichu yang dikarenakan mesin error, pasien mengantri di mesin sep tetapi petugas(bp saichu)	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan petugas caraka - Mengedukasi petugas untuk senantiasa menerapkan budidaya 5s(senyum,sapa,salam, sopan dan santun). - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	29 februari 2024	Selesai	-

							duduk grumungan dengan satpam, kami mencoba berbicara dengan pak saikhu untuk mengatur biar tidak membludak tetapi pak saikhu tetap duduk				
13.	29 februari 2024	MICHELLE HARYANT O	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	ACHA	Pendaftaran	Pasien kecewa karena petugas tpprj yang siang tidak ada ditempat, sudah ditunggu setengah jaman lebih tidak datang2, katanya sholat tetapi hampir 1 jam tidak ada petugasnya, seharusnya jika mau ditinggal sholat ada penggantinya jadinya pasien tidak menunggu lama untuk pembuatan surat pengantar di tpprj	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan petugas tpprj - Mengedukasi petugas tpprj siang, jika mau istirahat/sholat agar ada petugas yang lain untuk menggantikannya dan untuk senantiasa menerapkan budidaya 5s(senyum,sapa,salam, sopan dan santun). - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	29 februari 2024	Selesai	-
14.	29 februari 2024	ADIFA	PEKALONGAN	CUSTOMER SERVICE	ACHA	Lain-lain	Pasien tidak terima karena ketika hendak mendaftar poli anak jam 07.00 saat cetak sep kata petugasnya dsuruh langsung ke poli saja, sesampai di poli tidak dipanggil2 ternyata sep belum terinput karena rujukan habis tetapi petugas yang jaga sep	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan petugas tpprj - Mengedukasi peetugas untuk senantiasa menerapkan budidaya 5s(senyum,sapa,salam, sopan dan santun). - Pasien dapat	29 februari 2024	Selesai	-

							seharusnya konfirmasi jika belum diinput bukan malah langsung menyuruh pasien ke poli, jika dr pagi tau rujukan habis setidaknya masih ada waktu untuk ke faskes 1.	menerima – Komplain selesai			
--	--	--	--	--	--	--	--	--------------------------------	--	--	--





PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN
Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119
Website :<http://www.rsud.pekalongankota.go.id>
Email :rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
OPD : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
TAHUN 2024/2025

NO	TANGGAL ADUAN	NAMA PELAPOR	ALAMAT PELAPOR	KANAL ADUAN	PENERIMA ADUAN	UNIT PELAYANAN YANG DIADUKAN	ISI ADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN ADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	STATUS	KET.
1.	02 maret 2024	Nur siyam	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Rawat Jalan (poli dalam)	Pasien kecewa karena pengantar dari poli itu tanggal 2 maret kontrol tetapi sesampai di rs belum bisa daftar karena belum ada 30 hari	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian rekam medis - Berkoordinasi dengan perawat poli yang bersangkutan - Setelah dikoordinasikan pasien memang tidak dapat melakukan pemeriksaan di RSUD Bendan - Mengedukasi pasien bahwa aturan terbaru dari BPJS apabila terdapat pemnyakit kronis obat pasien hanya dapat melakukan pemeriksaan 30 hari sekali - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	02 maret 2024	Selesai	-

2.	05 maret 2024	Pasien poli penyakit dalam	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Rawat Jalan (poli dalam)	Banyak pasien poli dalam kecewa karena tidak bisa kontrol karena belum 30 hari padahal dapat jadwal kontrol dari poli itu tanggal 5 maret - Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian rekam medis - Berkoordinasi dengan perawat poli yang bersangkutan - Setelah dikoordinasikan pasien memang tidak dapat melakukan pemeriksaan di RSUD Bendan - Mengedukasi pasien bahwa aturan terbaru dari BPJS apabila terdapat pemnyakit kronis obat pasien hanya dapat melakukan pemeriksaan 30 hari sekali - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	05 maret 2024	Selesai	-
3.	07 maret 2024	Turiyah	Pekalongan	Customer Service	Acha	Pendaftaran	Pasien baru poli mata kecewa karena sudah ada rujukan dari puskesmas mojo, tetapi saat di pendaftaran rujukannya belum ada sehingga pasien kembali ke puskesmas mojo dan batal kontrol - Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Mengedukasi pasien untuk ke faskes karena rujukan dari faskes belum ada di vkalim	07 maret 2024	Selesai	-

								- Jika sudah ada rujukan pasien bisa mendaftar ulang ke poli yang dituju - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
4.	07 maret 2024	Saini aleya	Pekalongan	Customer Service	Acha	Pendaftaran	Pasien baru kecewa karena sudah dapat rujukan ke poli paru-paru tetapi sesampainya di rs tidak bisa karena usia dibawah 17 tahun sehingga tidak bisa kontrol langsung ke poli paru-paru	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan petugas poli paru - Pasien dapat melakukan pendaftaran ke poli anak terlebih dahulu baru ke poli paru karena usia dibawah 17 tahun - Mengedukasi pasien tata cara mendaftar melalui aplikasi online - Pendaftaran dimulai pada jam 13.00-20.00 sehari sebelum pemeriksaan - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	07 maret 2024	Selesai	-
5.	07 maret 2024	Pasien poli gigi	Pekalongan	Customer Service	Acha	Rawat jalan (poli gigi)	Pasien kecewa karena perawat poli gigi kurang informatif edukasi ke pasien, disuruh kontrol lagi hari kamis tetapi sesampainya di pendaftaran tidak bisa dikarenakan belum ada 7 hari	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT dan perawat poli yang bersangkutan - Mengedukasi pasien bahwa pendaftaran di poli yang sama 7 hari 1	07 maret 2024	Selesai	-

								- x kontrol - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
6.	08 maret 2024	Erika christin sihaan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Rawat inap (vip)	Pasien kecewa rawat inap tgl 3 maret 2024 keluar tanggal 6 maret 2024 dengan dokter linda di ruang vip sedangkan pasien punya bpjs kelas 1 pasien merasa hanya diberi obat saja tetapi tagihan sampai 4 juta + tranfusi darat 1 kantong sedangkan di rs pemerintah seharusnya harga bisa lebih rendah pasien ingin meminta rincian biaya vasilitas ruangan juga kurang memadai (tidak ada tisu,tidak ganti spreitidak ada handuk sampo)	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan bagian humas dan komplain - Berkoordinasi dengan bagian kepala ruang vip - Berkoordinasi dengan rekam medis - Berkoordinasi dengan bagian kasir - Mengedukasi perawat agar senantiasa melakukan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	08 maret 2024	Selesai	-
7.	13 March 2024	M. Aksa Naufa	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poli anak siang	Pasien kecewa sudah daftar ke poli anak siang dr bintang tetapi ternyata dokternya tidak praktek padahal dijadwal ada keterangannya praktek hari ini sehingga pasien tidak bisa kontrol hari ini	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan poli rawat jalan anak - Mengedukasi pasien selama bulan puasa poli anak dr bintang siang tutup - pasien di edukasi untuk mendaftar secara online melalui aplikasi	13 March 2024	Selesai	-

								JKN Mobile untuk pendaftaran poli pagi - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
8.	13 March 2024	M wahyu	Pekalongan	Customer Service	Huzny	farmasi	Pasien kecewa karena sudah biasa kontrol seminggu sekali tetapi saat mau daftar muncul keterangan belum bisa berobat ada obat kronis, padahal obat yang didapatkan cuma untuk seminggu	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	13 March 2024	Selesai	-
9.	13 March 2024	Asmuni hayat	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien kecewa karena mau daftar melalui aplikasi jkn tidak bisa terus muter2 terus tidak muncul rujukannya	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang aplikasi jkn masih ada gangguan - Petugas customer service mendaftarkan manual sehingga	13 March 2024	Selesai	-

								pasien dapat melakukan pendaftaran langsung - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
10.	13 March 2024	fitriyawati	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien sudah ada rujukan dari puskesmas sokorejo ke poli kandungan tetapi saat di pendaftaran rujukannya belum dionlinekan	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang benar rujukan tidak muncul divkalim - Petugas customer service membantu menghubungi faskes supaya rujukannya muncul di vklaim - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	13 March 2024	Selesai	-
11.	16 March 2024	Warsiah	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Ruang rawat inap truntum	Pasien kebingungan karena sko dari ruangan itu dirujuknya ke poli penyakit dalam tetapi dokter penanggung jawabnya dr lie michelle, padahal dr lie itu poli kulit bukan poli p. dalam	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat inap truntum - Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan dalam penginputan dokter DPJP - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan	16 March 2024	Selesai	-

							prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
12.	16 March 2024	Marina Dewi Anggita	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Ruang rawat inap Jlamprang	Pasien kecewa dapat sko dari ruang jlamprang untuk kontrol tanggal 16 maret ke poli p.dalam dr kukuh padahal tgl 16 maret tidak ada jadwal dokter kukuh, katanya perawat bisa ke dr rabernya terlebih dahulu tetapi sesampainya di pendaftaran tidak bisa karena kontrol habis rawat inap harus ke dokter dpjp nya terlebih dahulu baru ke dokter raber – Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan ruang rawat inap jlamprang – Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan dalam penginputan dokter DPJP – Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	16 March 2024	Selesai	-

13.	19 March 2024	Diyono	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Pasien kecewa karena obat yang diberikan hanya untuk 2 minggu tetapi saat mau kontrol lagi karna obat habis pendaftarannya ketolak karena belum ada 30 hari	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	19 March 2024	Selesai	-
14.	20 March 2024	Keysha aqila husna assadullah	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Rawat jalan Bedah umum	Pasien kecewa karena dari poli bedah umum dirujuk ke poli paru, sesampainya dipendaftaran tidak bisa karena pasien masih anak-anak harus ada rujukan dari poli anak terlebih dahulu	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan petugas poli paru - Pasien dapat melakukan pendaftaran ke poli anak terlebih dahulu baru ke poli paru karena usia dibawah 17 tahun - Mengedukasi pasien tata cara mendaftar melalui aplikasi online - Pendaftaran dimulai pada jam 13.00-20.00 sehari sebelum	20 March 2024	Selesai	-

								pemeriksaan – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
15.	21 March 2024	Wahyu dwi setyaningrum	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien sudah daftar online melalui jkn mobile untuk priksa ke poli mata tetapi ternyata salah tanggal, pasien kecewa karena tidak bisa daftar melalui jkn mobile lagi	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan petugas it – Pasien dapat melakukan pendaftaran ke mata – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	21 March 2024	Selesai	-
16.	23 March 2024	Khuriyah	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien kecewa karena sudah daftar melalui jkn mobile tetapi sesampainya di rs poli saraf tutup	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan poli rawat jalan saraf, memang pada hari sabtu poli saraf tutup – Mengedukasi pasien supaya mendaftar hari senin melalui aplikasi jkn mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	23 March 2024	Selesai	-
17.	30 March 2024	Sutiah	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poli saraf	Pasien kecewa karena sudah daftar online melalui jkn mobile tetapi ternyata sudah tutup	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan poli rawat jalan saraf, memang pada hari sabtu poli saraf tutup	30 March 2024	Selesai	-



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN
Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119
Website :<http://www.rsud.pekalongankota.go.id>
Email :rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
OPD : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
TAHUN 2024/2025

NO	TANGGAL ADUAN	NAMA PELAPOR	ALAMAT PELAPOR	KANAL ADUAN	PENERIMA ADUAN	UNIT PELAYANAN YANG DIADUKAN	ISI ADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN ADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	STATUS	KET.
1.	04 april 2024	Miftakhudin	Pekalong an	Customer Service	Huzny	Rawat inap (jlamprang)	Pasien kecewa karena dapat surat kontrol ke poli bedah saraf tanggal 04 april tetapi saat ke rs ternyata tidak ada jadwal bedah saraf pas tanggal itu sehingga pasien pulang	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat inap jlamprang - Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan dalam penginputan tanggal kontrol - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	04 april 2024	Selesai	-

2.	16 april 2024	raami	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Pendaftaran	Pasien baru kecewa karena pasiennya perempuan tetapi di data pasien keterangannya laki-laki dan no tlf tidak diinput oleh petugas	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan bagian tpprj - Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan penginputan data pasien - Mengedukasi petugas agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	16 april 2024	Selesai	-
3.	16 april 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Poli ortopedi	Pasien kecewa karena sudah datang ke rsud bendan tetapi kuota poli ortopedi sudah habis padahal belum jam 09.00 sehingga pasien pulang	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan poli rawat jalan ortopedi - Mengedukasi pasien dikarenakan poli saraf hanya ada 35 kuota, sehingga pasien bisa melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile h-1 sebelum kontrol supaya dapat nomor antrian terlebih dahulu - Pasien dapat menerima	16 april 2024	Selesai	-

4.	16 april 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poli saraf	Pasien kecewa karena sudah datang ke rsud benden tetapi kuota poli saraf sudah habis	- Komplain selesai - Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan poli rawat jalan saraf - Mengedukasi pasien dikarenakan poli saraf kuotanya dibatasi, sehingga pasien bisa melakukan pendaftaran online melalui aplikasi benden mobile / JKN mobile h-1 sebelum kontrol supaya dapat nomor antrian terlebih dahulu - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	16 april 2024	Selesai	-
5.	17 april 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	pendaftaran	Pasien mau kontrol ke poli paru-paru tetapi pasien datang jam 11.00 sedangkan poli paru sudah selesai lebih awal tetapi saat ke pendaftaran untuk cetak sep petugasnya ketus tidak ramah sama sekali mohon untuk pelayanan selanjutnya ditingkatkan	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan petugas tpprj - Mengedukasi petugas untuk senantiasa menerapkan budidaya 5s(senyum,sapa,salam, sopan dan santun). - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	17 april 2024	Selesai	-
6.	18 April 2024	Ilana amianty pijunda	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Pendaftaran	Pasien kecewa karena petugas loket 1 pasien baru, jam 07.30 belum datang sehingga psien	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut	18 April 2024	Selesai	-

							menunggu lama jam 07.41 baru datang	- Berkoordinasi dengan petugas tpprj - Mengedukasi petugas agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
7.	22 april 2024	Rofiqoh	Pekalongan	Customer Service	Acha	Jlamprang	Pasien kecewa karena sko dirujuknya ke poli bedah mulut tapi dokter dpjp nya dr talitha retno kurniawati	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat inap jlamprang - Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan dalam penginputan dokter DPJP - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	22 april 2024	Selesai	-

8.	22 april 2024	Heri Mulyono	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien kecewa saat mau daftar melalui aplikasi jkn mobile muncul keterangan root	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Berkoordinasi dengan petugas bpjs - Setelah dikoordinasikan HP pasien tidak bisa untuk mendownload jkn mobile - Petugas customer service mengedukasi pasien untuk menggunakan hp lain yg bisa support aplikasi jkn mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	22 april 2024	Selesai	-
9.	22 april 2024	Pasien sekarjagad	Pekalongan	Customer Service	Acha	Rawat inap (sekarjagad)	Paien kecewa karena ada pengunjung pasien lain yang masih berkunjung padahal sudah jam 21.00 lebih mengganggu pasien lain yang mau istirahat	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruangan sekarjagad - Setelah dikoordinasikan petugas langsung konfirmasi keruangan dan menghimbau keluarga pasien yang menjenguk untuk tidak menggu pasien lain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	22 april 2024	Selesai	-

10.	22 april 2024	Aliyah	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien kebingungan karena sudah pulang dari rs tetapi dirumah pasiennya belum bisa kencing setelah dilepas alat bantu kencingnya	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan bagian humas & komplain - Mengedukasi pasien jika masih ada keluhan pasien bisa langsung dibawa ke igd rsud bendan - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	22 april 2024	Selesai	-
11.	24 april 2024	NUR ISKANDAR	Pekalongan	Customer Service	Acha	Pendaftaran	Pendaftaran pasien baru pakai umum, pasien mau daftar ke poli paru tetapi di daftarkannya poli jantung sudah nunggu sampai jam setengah sebelas pasien baru tau ternyata didaftarkannya poli jantung adib	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan bagian tpprj - Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan penginputan poli yang dituju - Mengedukasi petugas agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	24 april 2024	Selesai	-
12.	24 april 2024	Abu bakar	Pekalongan	Customer Service	Acha	Rawat jalan (poli penyakit dalam)	Pasien kecewa karena pendaftaran kan sampai jam 11.00 tetapi pasien	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti	24 april 2024	Selesai	-

							datang sebelum jam 11.00 dokternya sudah tidak ada, seharusnya dokter selesainya setelah semua pasien dilayani atau setidaknya ada konfirmasi terlebih dahulu ke keluarga pasien baru pulang	komplain tersebut - Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan terdapat keperluan mendadak sehingga dokter harus meninggalkan poli lebih awal - Mengedukasi pasien untuk tidak datang terlalu siang dan diusahakan datang tepat waktu sesuai nomor urut yang diterima - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
13.	24 april 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Rawat jalan (poli bedah mulut)	Pasien kecewa karena dari poli bedah mulut katanya mau ada tindakan dan mau di wa tetapi tidak ada konfirmasi wa dari perawat poli gigi	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat jalan poli bedah mulut - Setelah dikoordinasikan pasien dihimbau untuk daftar ke poli bedah mulut kembali untuk konfirmasi jadwal ulang - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online	24 april 2024	Selesai	-

								melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
14.	25 april 2024	M. Zaky umam	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Rawat inap (sekarjagat)	Keluarga apsien kecewa karena sko tertulis kontrol tanggal 25 april 2024 ke poli anak dr aldila tetapi sesampainya di rsud bendan ternyata jadwal dr aldila cuma hari senin & rabu	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan ruang rawat inap jlamprang – Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan dalam penginputan tanggal kontrol – Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	25 april 2024	Selesai	-
15.	29 april 2024	Keluarga pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Rawat jalan (poli paru-paru)	Keluarga pasien kecewa karena sikap perawat poli paru-paru yang tidak informatif dan judes menakutkan untuk menanyakan informasi,	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan petugas tpprj – Mengedukasi petugas	29 april 2024	Selesai	-

								untuk senantiasa menerapkan budaya 5s(senyum,sapa,salam, sopan dan santun). - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN

dr. Dwi Heri Wihawa, M.Kes



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN

Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119

Website :<http://www.rsud.pekalongankota.go.id>

Email :rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
OPD : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
TAHUN 2024/2025

NO	TANGGAL ADUAN	NAMA PELAPOR	ALAMAT PELAPOR	KANAL ADUAN	PENERIMA ADUAN	UNIT PELAYANAN YANG DIADUKAN	ISI ADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN ADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	STATUS	KET.
1.	4 mei 2024	Siti rohmah	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Rawat inap Jlamprang	Saat pulang pasien dikasih berkas-berkas dari ruangan jlamprang termasuk berkas rekam medis pasien dibawa pulang pasiennya, pasien bingung surat yg untuk daftar ke poli yang mana	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian ruang rawat inap jlamprang - Setelah dikoordinasikan memang berkas rekam medis pasien dibawa pasien - Mengedukasi kepada perawat agar lebih teliti dan senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	4 mei 2024	Selesai	-
2.	6 mei 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Pendaftaran	Pasien kecewa karena saat mau daftar ke poli antriannya banyak sedangkan petugas	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti	6 mei 2024	Selesai	-

							customer service cuma ada 1 mau duduk tidak ada kursi lagi karena penuh	- komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan komplain - Setelah dikoordinasikan memang petugas customer service hanya 1 karena yang satunya izin sakit. - Mengedukasi pasien untuk mendaftar mandiri melalui mesin anjungan / mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
3.	13 mei 2024	Dasman	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Pasien kecewa karena sudah kontrol tetapi gagal karena belum 30 hari padahal jadwalnya kontrol seminggu sekali	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	13 mei 2024	Selesai	-

4.	14 mei 2024	Reno fernanda	Pekalong an	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Setiap mau daftar online melalui jkn mobile rujukannya tidak muncul mohon bantuannya supaya selanjutnya muncul otomatis	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang belum dibuatkan sku online oleh dokter yang terakhir periksa - Petugas customer service mendaftarkan manual sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran langsung - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	14 mei 2024	Selesai	-
5.	16 mei 2024	Keluarga asila nur salma	Pekalong an	Customer Service	Acha	Rawat inap sekar jagad	Pasien kecewa karena sudah jauh-jauh datang ke rsud bendan mau kontrol setelah rata inap, di sko tertulis kontrol tgl 16 mei tetapi ternyata hari itu tidak ada jadwalnya dr aldila sehingga pasien pulang dan tidak jadi kontrol	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat inap sekar jagad - Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan dalam penginputan jadwal dokter DPJP - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari	16 mei 2024	Selesai	-

								- Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
6.	17 mei 2024	Keluarga muhammad jefri al farit	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Sebelumnya bpjs pasien ada tunggakan, tetapi paginya sudah dibayar ketika ke rsud bendan mau kontrol status bpjsnya masih non aktif sehingga pasien tidak bisa kontrol	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan petugasbpjs haunanya - Setelah dikoordinasikan memang belum di accept oleh pihak bpjs - Pasien dapat input sep kembali dan status bpjs sudah aktif - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	17 mei 2024	Selesai	-
7.	18 mei 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Pendaftaran	Pasien kecewa karena mau daftar tetapi menunggu lama antrian banyak	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan komplain - Setelah dikoordinasikan komputer yang digunakan hanya 1 karna masih dalam perbaikan - Mengedukasi pasien	18 mei 2024	Selesai	-

								untuk mendaftar mandiri melalui mesin anjungan / mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
8.	22 mei 2024	Rainatu rose meidina	Pekalongan	Customer Service	Acha	Rawat inap terang bulan	Pasien kecewa karena sudah jauh-jauh datang ke rsud bendan mau kontrol setelah rata inap, di sko tertulis kontrol tgl 22 mei jam 13:29 tetapi ternyata hari itu jadwalnya dr dicky pagi sehingga pasien pulang dan tidak jadi kontrol karena datangnya siang	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat inap sekar jagad - Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan dalam penginputan jadwal dokter DPJP - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	22 mei 2024	Selesai	-
9.	22 mei 2024	Azir (keluarga siti zulaikho)	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poli kandungan	Pasien kecewa karena pelayanan tidak konsisten waktu, pasien mau kontrol ke poli	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut	22 mei 2024	Selesai	-

							kandungan datang jam 12.45 untuk pendaftaran tetapi ternyata sesampainya di resepsionis poli kandungan sudah selesai, padahal jadwal yang tertulis di brosur rsud benden itu jam pelayanannya jam 13.00-selesai tetapi kenapa belum jam 13.00 saya datang dokternya sudah tidak ada dan sudah tidak melakukan pelayanan, obat sudah habis sedangkan 4 hari berikutnya libur padahal sudah jauh-jauh datang tetapi ternyata tidak dilayani.mohon untuk waktu pelayanannya diperbaiki	- Berkoordinasi dengan poli kandungan - Setelah dikoordinasikan memang dokter adib ada keperluan jadi selesainya lebih awal - Mengedukasi petugas agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi benden mobile / JKN mobile dan apabila terjadi kegawatan bisa langsung di bawa ke igd rsud benden - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
10.	27 mei 2024	Iqbal ardiansyah	Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Pasien kecewa karena saat kontrol dr titu membuatkan resep obat mestinon 90 butir tetapi saat dirumah jumlah obatnya hanya 70 butir, karena obatnya untuk 1 bulan dan diminum setiap hari mhon solusinya	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan pemberian obat oleh petugas farmasi - Mengedukasi kepada	27 mei 2024	Selesai	-

								petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Mengedukasi pasien untuk mengambil kekurangan obatnya langsung ke bagian farmasi ketemu dengan mb nurul farmasi. - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
11.	27 mei 2024	Nur fara disa	Pekalongan	Customer Service	Web rsud bendan	Lain-lain	Pasien sangat kecewa karena pelayanannya lama, emergency tetapi tidak ada tindakan sama sekali	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian igd - Setelah dikoordinasikan memang adabanyak pasien yang periksa di igd sehingga pasien menunggu lama - Mengedukasi kepada petugas igd agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	27 mei 2024	Selesai	-
12.	29 mei 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien kecewa karena mau daftar online melalui aplikasi jkn mobile	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti	29 mei 2024	Selesai	-

							tetapi saat daftar jam 13.00 tidak tersambung dengan server rs	- komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang server rs masih ada gangguan jaringan - Petugas customer service mendaftarkan manual sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran langsung - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
13.	30 mei 2024	Wunipah	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Mau daftar melalui jkn mobile tetapi ternyata sudah pernah terdaftar ketika mau login no tlf yg digunakan berbeda, sehingga gagal untuk login	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Berkoordinasi dengan bagian bpjs - Setelah dikoordinasikan memang no tlf yg digunakan berbeda dengan no tlf yg sekarang - Petugas bpjs merubah no tlf pasien - Pasien sudah bisa login kembali di aplikasi jkn mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	30 mei 2024	Selesai	-
14.	31 mei 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Poli saraf	Banyak pasien kecewa karena poli	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya	31 mei 2024	Selesai	-

							saraf tutup terus minggu kemarin tutup minggu ini juga tutup pasien jauh-jauh ke rsud bendan ternyata ga ada pelayanan obat sudah habis	dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan poli saraf - Setelah dikoordinasikan memang poli saraf tutup karena dokternya cuti dan ada tanggal merah - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile dan apabila terjadi kegawatan bisa langsung di bawa ke igd rsud bendan - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--



DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN

dr. Dwi Heri Wibawa, M.Kes
Nip.-



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN
Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119
Website :<http://www.rsud.pekalongankota.go.id>
Email :rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
OPD : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
TAHUN 2024/2025

NO	TANGGAL ADUAN	NAMA PELAPOR	ALAMAT PELAPOR	KANAL ADUAN	PENERIMA ADUAN	UNIT PELAYANAN YANG DIADUKAN	ISI ADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN ADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	STATUS	KET.
1.	1 juni 2024	Wubinah	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien kecewa karena mau aktifasi jkn mobile tidak bisa dikarenakan no tlf yg lama sudah tidak digunakan sehingga ada kendala saat pendaftaran akun / perubahan kata sandi	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian bpjs (hauna) - Setelah dikoordinasikan memang sistem jkn mobile masih ada kendala sehingga dibantu pengaktifan oleh petugas bpjs - Petugas customer service mendaftarkan akun setelah diacc oleh petugas bpjs - Akun mjkn sudah aktif pasien sudah bisa memakai jkn mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai.	1 juni 2024	Selesai	-

2.	3 juni 2024	Bahtiar	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Rawat jalan THT	Dijadwal ada poli tht siang tetapi saat sampai di rumah sakit ternyata tutup	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian ruang rawat jalan tht - Setelah dikoordinasikan memang poli tht siang tutup - Mengedukasi kepada pasien untuk mendaftar melalui online - Pasien dapat menerima - Komplain selesai.	3 juni 2024	Selesai	-
3.	10 juni 2024	Khalid nadhif al ghozali	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien kecewa karena mau daftar online rujukannya tidak muncul sehingga tidak bisa daftar online	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang belum dibuatkan sku online oleh dokter yang terakhir periksa - Petugas customer service mendaftarkan manual sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran langsung - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	10 juni 2024	Selesai	-

4.	10 2024	juni	Adri yantoro	Pekalong an	Web rsud bendan	Admin	Resepsionis & perawat	Resepsionis atau perawat melayani pasien tidak ramah dan komunikatif, satpam juga tidak mengarahkan pasien seperti rs lain, tanya surat kontrol juga tidak jelas	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan komplain - Mengedukasi petugas / perawat / satpam agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	10 2024	juni	Selesai	-
5.	11 2024	juni	Agus	Pekalong an	Customer Service	Huzny	Farmasi	Pasien biasa kontrol seminggu sekali tetapi saat mau daftar ada keterangannya tidak bisa mendaftar karena ada obat kronis, padahal obat yang diberikan hanya untuk seminggu	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	11 2024	juni	Selesai	-

6.	12 juni 2024	Dhita	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien kecewa karena sudah daftar poli kandungan siang dr adib tetapi di jkn mobile ada keterangan estimasi dilayani jam 08.00 sehingga pasien datangnya pagi tetapi ternyata poli dimulai siang jam 12.00 sehingga pasiennya menunggu lama, harusnya keterangan yang ada di jkn mobile disesuaikan dengan di rumah sakit sehingga tidak ada lagi pasien yang menunggu lama	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan poli kandungan - Berkoordinasi dengan bagian it - Setelah dikoordinasikan memang dokter adib mulainya jam 12.00 dan di aplikasi jkn mmg ada keterangan estimasi jam 08.00 itu karena untuk sidik jari bisa dimulai jam 08.00 supaya tidak ketinggalan dokter - Mengedukasi petugas agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	12 juni 2024	Selesai	-
7.	12 juni 2024	Pasien poli rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien posisinya masih di semarang, sedangkan rujukan ke kariadi sudah habis dan harus ada perpanjangan rujukan dari rsud benden tetapi ada kendala pasiennya tidak bisa sidik jari dikarenakan posisinya masih	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian bpjs - Setelah dikoordinasikan ternyata tidak bisa diwakilkan dan pasien harus melakukan sidik	12 juni 2024	Selesai	-

							disemarang	jari terlebih dahulu untuk memperpanjang rujukan - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
8.	12 juni 2024	Mujiran	Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Pasien biasa kontrol seminggu sekali tetapi saat mau daftar ada keterangannya tidak bisa mendaftar karena ada obat kronis, padahal obat yang diberikan hanya untuk seminggu	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	12 juni 2024	Selesai	-
9.	20 juni 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien kecewa dikarenakan memilih ambil obat untuk diantar supaya cepat tetapi saat mau pembayaran di loket jne petugasnya masih istirahat ditunggu sudah 1 jaman lebih tidak ada sehingga pasien kecewa sama aja ditunggu jika seperti	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi / jne - Setelah dikoordinasikan memang petugas jne masih istirahat - Petugas farmasi	20 juni 2024	Selesai	-

							itu	mencoba menghubungi petugas dan mencari petugas jne - Mengedukasi kepada petugas agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
10.	22 juni 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Rawat jalan (saraf)	Pasien kecewa karena mau priksa poli saraf dr titu tutup padahal obatnya sudah habis hari senin lebaran poli tutup mundur seminggu lebih	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan poli saraf - Setelah dikoordinasikan memang poli saraf tutup karena dokternya cuti dan ada tanggal merah - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile dan apabila terjadi kegawatan bisa langsung di bawa ke igd rsud bendan - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	22 juni 2024	Selesai	-

11.	24 juni 2024	Muhammad afif hisyam	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Awal pembuatan akun jkn sudah mengisi semua langkah-langkahnya tetapi saat menunggu kode otp muncul pemberitahuan tidak dapat dilanjutkan pasien bingung karena ada kenadala itu	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian bpjs (hauna) - Setelah dikoordinasikan memang mjkn masih ada gangguan - Pasien diarahkan lke kantor bpjs / konfirmasi langsung dengan petugas bpjs - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	24 juni 2024	Selesai	-
12.	25 juni 2024	Abdul	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien kecewa karena sekarang hpnya sudah tidak bisa buat daftar online, dicari di playstore mjkn tidak ada sehingga pasien harus daftar langsung dan mendapatkan no antrian banyak	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian bpjs (hauna) - Setelah dikoordinasikan memang aplikasi jkn mobile tidak bisa didownload di perangkat pasien - Pasien diarahkan lke kantor bpjs / konfirmasi langsung dengan petugas bpjs - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	25 juni 2024	Selesai	-

13.	27 juni 2024	Pasien poli ortopedi	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien kecewa karena mau kontrol poli orthopedi tutup daftar online tidak bisa karena hpnya tidak support	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian bpjs (hauna) - Setelah dikoordinasikan memang aplikasi jkn mobile tidak bisa didownload di perangkat pasien - Pasien diarahkan ke kantor bpjs / konfirmasi langsung dengan petugas bpjs - Pasien dapat menerima Komplain selesai	27 juni 2024	Selesai	-
14.	29 juni 2024	Pasien poli jantung	Pekalongan	Customer Service	Acha	Rawat jalan (JANTUNG)	Pasien kecewa karena poli jantung tutup padahal obat	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan poli jantung - Setelah dikoordinasikan memang poli jantung tutup karena dokternya cuti - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile dan apabila terjadi kegawatan bisa langsung di bawa ke igd rsud bendan	29 juni 2024	Selesai	-

								- Pasien menerima - Komplain selesai	dapat			
--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------	--	--	--





PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN
Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119
Website :<http://www.rsud.pekalongankota.go.id>
Email :rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
OPD : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
TAHUN 2024/2025

NO	TANGGAL ADUAN	NAMA PELAPOR	ALAMAT PELAPOR	KANAL ADUAN	PENERIMA ADUAN	UNIT PELAYANAN YANG DIADUKAN	ISI ADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN ADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	STATUS	KET.
1.	01 juli 2024	Nur janah	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien kecewa karena saat mau daftar online di jkn tidak bisa biasanya bisa daftar dengan dokter ika tetapi gagal untuk hari ini	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian it - Setelah dikoordinasikan memang hari ini dokter ika cuti sehingga digantikan dengan dokter lie michele, karena sebelumnya terhubung dengan dr ika disitem menjadi tidak tersedia dokter. - Petugas resepsionis mendaftarkan langsung dengan dokter lie - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	01 juli 2024	Selesai	-

2.	01 juli 2024	Widodo	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Pasien kecewa karena saat mau daftar ke poli saraf gagal, ada keterangannya ada obat kronis padahal obat yang diberikan hanya untuk 1 minggu dan tidak ada obat kronis	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	01 juli 2024		
3.	02 juli 2024	Zumaroh	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pesien kesulitan untuk mendaftar online poli penyakit dalam dokter kukuh, saat pendaftaran gagal	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Setelah dikoordinasikan memang hari ini dokter kukuh cuti - Petugas resepsionis mendaftarkan langsung dengan dokter rizal - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	02 juli 2024	Selesai	-
4.	02 juli 2024	Mubarokah	Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi (jne)	Pasien kecewa karena kemarin pasien memilih untuk obat diantar	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti	02 juli 2024	Selesai	-

							tetapi sampai hari ini belum juga terkirim obatnya	- komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan obat masih dalam perjalanan - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
5.	04 juli 2024	Alocha	Pekalongan	Customer service	Acha	Poli rawat jalan (mata)	Pasien kecewa karena sudah daftar online melalui jkn mobile tetapi ternyata polinya tutup	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Setelah dikoordinasikan memang hari ini dokter dewi cuti - Petugas resepsionis mengedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran online melalui jkn mobile untuk kontrol dilain hari - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	04 juli 2024	Selesai	-
6.	04 juli 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien kecewa karena mau daftar ortopedhi gagal terus dari hari senin	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Setelah dikoordinasikan	04 juli 2024	Selesai	-

								memang hari ini dokter ortopedi kuota yang tersedia hanya 35 pasien sehingga pasien tidak bisa melakukan pendaftaran secara langsung - Petugas resepsionis mengedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran online melalui jkn h-1 jam 13.00-20.00 - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
7.	08 juli 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Rawat jalan (orthopedi)	Banyak pasien yang kecewa karena mau daftar poli orthopedi gagal karena kuota sudah habis padahal masih jam 06.30	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Setelah dikoordinasikan memang hari ini dokter ortopedi kuota yang tersedia hanya 35 pasien sehingga pasien tidak bisa melakukan pendaftaran secara langsung - Petugas resepsionis mengedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran online melalui jkn h-1 jam 13.00-20.00 - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	08 juli 2024	Selesai	-
8.	11 juli 2024	Keluarga kurdiyanto	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien meninggal dan mau dibawa ke rumah memakai	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan	11 juli 2024	Selesai	-

							ambulan ternyata tidak ditanggung bpjs, saat sampai rumah keluarga memberikan amplop ke sopir ternyata ada rinciannya keluarga pasien tidak terima karena tidak diberitahu rincian terlebih dahulu	- Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain - Berkoordinasi dengan unit bagian pengembangan dan penunjang pelayanan - Berkoordinasi dengan unit bagian kasir - Berkoordinasi dengan unit bagian ambulan - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahpahaman antara pihak keluarga dan petugas - Petugas sudah memberi informasi kepada keluarga pasien tetapi sesampainya di lokasi ternyata yang menemui sopir ambulannya berbeda - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
9.	15 juli 2024		Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Mau daftar aplikasi jkn mobile selalu gagal no tlf sudah terdaftar padahal belum pernah daftar jkn mobile	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian bpjs (hauna) - Setelah dikoordinasikan memang mjkkn masih ada gangguan	15 juli 2024	Selesai	-

								- Pasien diarahkan lke kantor bpjs / konfirmasi langsung dengan petugas bpjs - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
10.	17 juli 2024	Nurdin riyanto	Pekalong an	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Sudah ada rujukan dari faskes 1 ke poli jantung tetapi ternyata noka yang digunakan tidak sesuai dengan noka yang ada di ktp sehingga ada kendala di pendaftaran	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian bpjs (hauna) - Setelah dikoordinasikan memang ada 2 noka yang terdaftar - Petugas customer service memasukan no bpjs pasien yang sesuai ktp - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	17 juli 2024	Selesai	-
11.	20 juli 2024	Zulechah	Pekalong an	Customer Service	Huzny	Ruang rawat inap (buketan)	Pasien kecewa karena dapat sko dari ruang buketan, di sko tertulis kontrol tanggal 20 juli 2024 poli paru-paru, ternyata sesampainya di rs poli paru tutup	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat inap bukaetan - Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan dalam penginputan jadwal dokter DPJP - Mengedukasi perawat agar senantiasa	20 juli 2024	Selesai	-

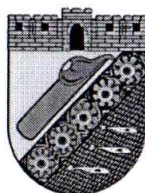
								memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
12.	27 juli 2024	Heri warsono	Pekalongan	Customer Service	Acha	Poli rawat jalan (saraf)	Pasien kecewa karena jam 10.30 poli saraf sudah selesai ruangan kosong tidak ada dokter sudah daftar online melalui jkn mobile 2 kali sudah gagal terus, mohon jika poli sudah selesai ada pemberitahuan ke pasien atau ditunggu sampai jam 11.00 karena kendala macet pasien sampai di rs juga masih jam 10.30 tetapi sudah kosong ruangnya	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan poli kandungan - Setelah dikoordinasikan memang dokternya ada keperluan jadi selesainya lebih awal - Mengedukasi petugas agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Mengedukasi pasien selanjutnya jika mau kontrol datang lebih awal dan mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile - Pasien dapat	27 juli 2024	Selesai	-

							menerima – Komplain selesai			
13.	29 juli 2024	Slamet riyadi	Pekalong an	Customer Service	Huzny	Farmasi	Pasien kecewa karena sudah diresepkan obat oleh dokter harusnya dapat 5 jenis obat tetapi yang diberikan oleh farmasi hanya 2 jenis – Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan karena pasien sudah prb sehingga obat yang didapat berbeda dengan obat yang sebelumnya – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	29 juli 2024	Selesai	-



DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN

dr. Dwi Heri Wibawa, M.Kes



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN
Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119
Website :<http://www.rsud.pekalongankota.go.id>
Email :rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
OPD : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
TAHUN 2024/2025

NO	TANGGAL ADUAN	NAMA PELAPOR	ALAMAT PELAPOR	KANAL ADUAN	PENERIMA ADUAN	UNIT PELAYANAN YANG DIADUKAN	ISI ADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN ADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	STATUS	KET.
1.	01 agustus 2024	Pasien parikesit	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Klinik parikesit	Pasien kecewa karena mau suntik varises tidak bisa langsung harus ada janji dulu, saya kira bisa langsung hari itu juga	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian parikesit - Setelah dikoordinasikan memang untuk mendaftar ke poli eksekutif itu harus buat janji terlebih dahulu - Petugas mengedukasi pasien untuk membuat janji terlebih dahulu / bisa mendaftar online melalui aplikasi bendan mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai.	01 agustus 2024	Selesai	-

2.	01 agustus 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien kecewa karena jaringan bermasalah jadi proses input sep lama	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian it - Setelah dikoordinasikan memang hari ini ada gangguan jaringan - Petugas mengedukasi pasien untuk sabar menunggu - Pasien dapat menerima - Komplain selesai.	01 agustus 2024		
3.	5 agustus 2024	Oey ping hoang	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Sudah ada rujukan dari faskes tetapi mau daftar terkendala no bpjs tidak aktif jika dicek sesuai nik pasien padahal bpjs peserta mandiri	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian bpjs (hauna) - Setelah dikoordinasikan memang ada 2 noka yang terdaftar, petugas mengupate ulang noka - Petugas customer service memasukan no bpjs pasien yang sesuai kt - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	5 agustus 2024	Selesai	-
4.	5 agustus 2024	Iwan nur cholim	Pekalongan	Customer service	Huzny	Rawat jalan poli paru	Pasien kecewa karena pasien dari kariadi dirujuk balik ke rsud bendan ketika sudah sampai	-	5 agustus 2024	Selesai	-

							rsud bendan psaien diarahkan oleh dokter untuk dibawa ke igd karena kondisi drop, pasien dirawat di igd tetapi pihak keluarga mau meminta rujukan ke kariadi lagi.				
5.	13 agustus 2024	Rita rizki	Pekalongan	Customer service	Huzny	Lain-lain	Pasien bingung sudah dapat rujukan dari faskes 1 ketika mau kontrol tidak bisa karena punya data ganda dan nik pasien dua-duanya aktif semua	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian bpjs (hauna) - Setelah dikoordinasikan memang ada 2 noka yang terdaftar - Petugas customer service mengedukasi pasien untuk segera mengurus ktp di dukcapil agar nik yang aktif salah satunya saja - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	13 agustus 2024		
6.	20 agustus 2024	Tuhri	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Pasien habis rawat inap mau kontrol poli dalam dokter kukuh tetapi saat mau daftar ada keterangan masih 29 hari sehingga pasien tidak bisa daftar	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan karena habis rawat inap pasien bisa kontrol menyesuaikan tanggal	20 agustus 2024	Selesai	-

								kontrolnya – Petugas customer service mendaftarkan langsung ke poli penyakit dalam – Pasien dapat menerima – Komplain selesai.			
7.	20 agustus 2024	Rofatun fadilah	Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Pasien kecewa karena gabisa daftar online ada keterangan obat kronis padahal pasien dapat obat cuma untuk seminggu	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan input – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	20 agustus 2024	Selesai	-
8.	20 agustus 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Banyak pasien kecewa karena saat mau daftar online untuk hari senin gagal terhubung dengan server, dicoba daftar gagal terus	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian it – Setelah dikoordinasikan memang hari minggu ada gangguan jaringan – Petugas resepsionis mendaftarkan langsung	20 agustus 2024	Selesai	-

								pasien ke poli yang dituju - Pasien dapat menerima - Komplain selesai.			
9.	21 agustus 2024	Pasien rawat jalam	Pekalongan	Customer Service	Acha		Pasien kecewa karena mau daftar poli jiwa tutup, terakhir kontrol bulan juni	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan bagian poli jiwa - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan untuk pasien iter itu bisa digunakan untuk pasien yang kontrol rutin bulanan dan yang periksa terakhir bulan juli - Petugas mengedukasi pasien untuk mendaftar di poli jiwa hari sabtu dengan dokter al aydrus / kontrol ulang bulan september setelah bu ria aktif kembali - Pasien dapat menerima - Komplain selesai.	21 agustus 2024	Selesai	-
10.	22 agustus 2024	M rosikhin	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien mau daftar tidak bisa karena ada kendala no bpjs sesuai nik tidak ada, sehingga pasien terkendala saat proses pendaftaran	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian bpjs (hauna) - Setelah	22 agustus 2024	Selesai	-

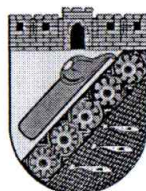
								dikoordinasikan memang ada 2 noka yang terdaftar - Petugas customer service memasukan no bpjs pasien yang sesuai ktp - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
11.	28 agustus	Casriah	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien mau kontrol ke poli mata sudah ada rujukan tetapi ternyata rujukan yg diberikan itu no bpjs pasiennya tidak sesuai dengan no bpjs yang ada di ktp sehingga pasien tidak bisa periksa karena status no bpjs yang ada di ktp itu non aktif dan belum ada rujukannya, jadi pasien pulang dan tidak kontrol	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian bpjs (hauna) - Setelah dikoordinasikan memang ada 2 noka yang terdaftar - Petugas customer service memasukan no bpjs pasien yang sesuai ktp - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	28 agustus	Selesai	-
12.	31 agustus 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny		Pasien kecewa karena saat mau daftar online melalui aplikasi jkn mobile pasien terkendala tanggal yang muncul itu bulan september tidak ada yang bulan agustus sehingga pasien tidak bisa daftar online	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian bpjs (hauna) - Setelah dikoordinasikan memang ada trouble di aplikasi jkn mobile - Petugas customer	31 agustus 2024	Selesai	-

								service mendaftarkan pasiensecara langsung - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--



DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN

dr. Dwi Heri Wibawa, M.Kes



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN
Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119
Website : <http://www.rsud.pekalongankota.go.id>
Email : rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
OPD : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2024

NO	TANGGAL ADUAN	NAMA PELAPOR	ALAMAT PELAPOR	KANAL ADUAN	PENERIMA ADUAN	UNIT PELAYANAN YANG DIADUKAN	ISI ADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN ADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	STATUS	KET.
1.	02 september 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Banyak pasien sudah biasa kontrol ke poli tetapi ketika mau input sep ternyata bpjsnya non aktif diakhir bulan, sehingga pasien tidak bisa berobat hari itu juga padahal obatnya sudah habis, pasien kecewa harus ke dinkes dulu untuk mengaktifkan	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Setelah dikoordinasikan memang bpjs non aktif diakhir bulan - Mengedukasi pasien untuk mengaktifkan bpjs melalui dinas kesehatan - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	02 september 2024	Selesai	-

2.	03 september 2024	M teguh prabowo	Pekalongan	Customer Service	Acha	Rawat jalan dan (kulit kelamin)	Pasien kecewa karena sudah daftar online melalui aplikasi jkn mobile dapat no antrian 5 tetapi ke ruang pemeriksaan disana kosong perawat dan dokternya sudah tidak ada diruangan padahal saya belum dilayani	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan poli kandungan - Setelah dikoordinasikan memang dokter adib ada keperluan jadi selesainya lebih awal - Mengedukasi petugas agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile dan apabila terjadi kegawatan bisa langsung di bawa ke igd rsud bendan - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	03 september 2024	Selesai	-
3.	03 september 2024	Oktovianto	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien kecewa karena rujukan di jkn mobile tidak muncul mau digunakan untuk mendaftar kontrol besok	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan	03 september 2024	Selesai	-

								bagian it – Sudah dikoordinasikan dengan petugas it – Petugas Customer service menginput sku ulang, pasien dapat kembali melakukan pendaftaran melalui jkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
4.	06 september 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Saya kecewa karena ketika saya menunjukan kartu antrian obat ke bagian farmasi, pelayanannya tidak ramah dan bicara judes, kartu tidak diterima dengan baik petugas malah bicara duduk dulu dengan nada yang kurang enak, saya nunggu 30 menit tidak kunjung dipanggil ketika kembali ke farmasi disuruh nunggu lai sehingga saya tinggal obatnya, tolong untuk dirubah sikap bicara yang tidak menghargai pasien	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan petugas farmasi – Mengedukasi petugas farmasi untuk senantiasa menerapkan budidaya 5s(senyum,sapa,salam, sopan dan santun) dan menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain. – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	06 september 2024	Selesai	-
5.	06 september 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Ketika daftar ke poli saraf rujukan yang muncul di jkn mobile selalu poli saraf dokter nur ali aziz, padahal sebelumnya muncul dokter siang & pagi, padahal	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas	06 september 2024	Selesai	-

							pengennya daftar poli pagi dokter tito mohon bantuannya	– Unit bagiani humas berkoordinasi dengan unit bagian it – Mengedukasi pasien bahwa rujukan terbaru itu bisa memilih dokternya, jika tidak dipilih dan pasien langsung klik daftar otomatis terdaftarnya ke dokter yang tertera di aplikasi – Petugas resepsionis membantu untuk menginput ulang sku dengan dokter tito untuk kontrol selanjutnya – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
6.	11 september 2024	Kastiyah	Pekalongan	Customer service	Huzny	Farmasi	Pasien mau daftar poli jantung tidak bisa ada keterangan obat kronis dan masih 12 hari, padahal pasien habis rawat inap disuruh kontrol tanggal 11 september 2024 mohon informasinya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain	11 september 2024	Selesai	-

								- Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
7.	11 september 2024	Audy hasna salsabila	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien mau buat katasandi baru m-jkn sudah dimasukan semua data-datanya tetapi diakhir gagal pendaftaran mohon solusinya	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian bpjs (hauna) - Setelah dikoordinasikan memang m-jkn masih ada gangguan - Pasien diarahkan ke kantor bpjs / konfirmasi langsung dengan petugas bpjs - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	11 september 2024	Selesai	-
8.	13 september 2024	Waras iswati	Pekalongan	Customer service	Huzny	Lain-lain	Pasien sudah mendaftar tetapi saat dicek ternyata tanggal lahir pasien di sistem itu berbeda dengan tanggal lahir yang tertulis di ktp	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian bpjs (hauna) - Setelah dikoordinasikan tanggal lahir sudah sesuai dengan kk, tanggal lahir di ktp mungkin salah / sebaliknya - Petugas customer service mengedukasi pasien untuk segera mengurus ktp di	13 september 2024	Selesai	-

								dukcapil agar tanggal lahir pasien disesuaikan yang benar – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
9.	17 september 2024	Arse medarti	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien kecewa karena mau daftar online tidak bisa, rujukan baru pernah daftar tetapi tidak jadi dan dibatalkan melalui aplikasi tidak bisa	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian it – Sudah dikoordinasikan dengan petugas it – Petugas Customer service mengedukasi pasien apabila rujukan baru pembatalan hanya melalui aplikasi, jika lupa tidak dibatalkan untuk sementara pasien daftar secara langsung – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	17 september 2024	Selesai	-
10.	18 september 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien kecewa karena ada gangguan jaringan sehingga pasien menunggu lama	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah	18 september 2024	Selesai	-

								dikoordinasikan memang server rs masih ada gangguan jaringan - Petugas customer service mengedukasi pasien untuk menunggu jika dan langsung mendaftarkan jika jaringan sudah stabil - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
11.	20 september 2024	Asiyah	Pekalongan	Customer service	Huzny	Lain-lain	Pasien tidak bisa finger print & verifikasi wajah gagal sehingga sep tidak bisa diinput	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian bpjs - Setelah dikoordinasikan untuk sementara pakai approvel terlebih dahulu, selanjutnya konfirmasi ke dukcapil untuk perekaman ulang - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	20 september 2024	Selesai	-
12.	21 september 2024	M rizal	Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Pasien kecewa karena sudah 3 kali mengambil obat selalu dilompati dengan pasien yang baru ngambil obat, setiap ditanya jawabnya dokter belum memberika	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan antrian	21 september 2024	Selesai	-

							resep ditanyakan ke dokter ternyata sudah diresepkan. Alasan farmasi yang pertama telat dan kedua sistemnya error ada gangguan yang ketiga daftar no 1 saya mengumpulkan ktp di farmasi kemudian ada pasien setelah saya mengumpulkan ktp malah resep orang tersebut yang jadi duluan	di farmasi belakang itu bukan berdasarkan pengumpulan identitasnya tetapi sesuai urutan saat dokter membuatkan resep - Pasien dapat menerima - Komplain selesai.			
13.	23 september 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien kecewa poli sudah mulai dan sudah giliran pasien untuk ke poli tetapi kursi rodanya habis sedangkan pasien tidak bisa jalan	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan petugas pos - Setelah dikoordinasikan memang kondisi pasien ramai dan kursi roda sudah terpakai semua - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	23 september 2024	Selesai	-
14.	23 september 2024	sukirno	Pekalongan	Customer service	Huzny	Lain-lain	Pasien tidak bisa finger print & verifikasi wajah gagal sehingga sep tidak bisa diinput	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian bpjs - Setelah dikoordinasikan untuk	23 september 2024	Selesai	-

								sementara pakai approval terlebih dahulu, selanjutnya konfirmasi ke dukcapil untuk perekaman ulang – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
15.	24 september 2024	Ulum sayudan	Pekalongan	Customer service	Huzny	Lain-lain	Perihal ambulance rs bendan gratis, saat anter pasien/ jenazah(m.shakeel ainur rahman) kenapa masih ditarik uang 130 rb sedangkan kita masih ada musibah dan ekonomi seseorang tidak ada yang sama,	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian pengembangan dan penunjang pelayanan – Berkoordinasi dengan unit bagian kasir – Berkoordinasi dengan unit bagian ambulan – Setelah dikoordinasikan memang sesuai perwal ada tarif berbayar dulu 130.000 sekarang 198.000 tarif berdasarkan jarak tempuh, yang gratis penjemputan pakai bemi kalau mengantar berbayar – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	24 september 2024	Selesai	-
16.	24 september	Rapali	Pekalongan	Customer service	Acha	Lain-lain	Pasien sudah mendaftar tetapi	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya	24 september	Selesai	-

	2024						saat dicek ternyata tanggal lahir pasien di sistem itu berbeda dengan tanggal lahir yang tertulis di ktp	- dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian bpjs (hauna) - Setelah dikoordinasikan memang tanggal lahir berbeda - Petugas customer service mengedukasi pasien untuk segera mengurus ktp di dukcapil agar tanggal lahir pasien disesuaikan yang benar - Petugas customer service mendaftarkan pasien - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	2024		
17.	24 september 2024	M. Raj syifamuhyna	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien mau buat akun jkn mobile tetapi tidak bisa	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian bpjs (hauna) - Setelah dikoordinasikan memang mkn masih ada gangguan - Pasien diarahkan ke kantor bpjs / konfirmasi langsung dengan petugas bpjs - Pasien dapat menerima	24 september 2024	Selesai	-

								- Komplain selesai			
18.	25 september 2024	Dian istiana saputri	Pekalongan	Customer service	Acha	Lain-lain	Saat mau pemeriksaan di wilayah semarang ditolak karena pasien kasusnya kecelakaan kerja dijamin taspen tetapi taspen menolak dikarenakan 3hari rsud tidak melapor padahal saat di rsud bendan pasien bisa menggunakan bpjs kesehatan	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan humas & komplain - Berkoordinasi dengan kas manjer pendaftaran - Setelah dikoordinasikan sudah mendatangi kronologis pasien dirawat di IGD dengan bpjs kesehatan - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	25 september 2024	Selesai	-
19.	26 september 2024	Riyati	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien sudah mendaftar melalui smartcity apakah masih bisa digunakan untuk kontrol di rsud bendan	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan humas & komplain - Petugas customer service mengecek pendaftaran dan ternyata pasien sudah terdaftar - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	26 september 2024	Selesai	-
20.	29 september 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Rawat jalan (kandungan)	Banyak pasien poli kandungan kecewa karena dari kemarin poli tutup padahal infonya hari sabtu	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut	29 september 2024	Selesai	-

							ada poli kandungan sehingga pasien tidak bisa kontrol ke poli kandungan	- Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan terdapat keperluan mendadak sehingga poli tutup - Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud benden terlebih dahulu sebelum ke rs - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
21.	30 september 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Rawat jalan (anak)	Pasien kecewa karena mau periksa ke poli anak ternyata dokternya cuti	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan terdapat keperluan mendadak sehingga poli tutup - Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud benden terlebih dahulu sebelum ke rs - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	30 september 2024	Selesai	-
22.	30 september 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Rawat jalan (bedah tulang)	Banyak pasien kecewa karena bolak balik ke rsud benden poli orthopedi tutup terus sudah jauh-jauh ke rsud benden tetapi	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Mengedukasi pasien bahwa dokter yang	30 september 2024	Selesai	-

							polinya tutup	bersangkutan terdapat keperluan mendadak sehingga poli tutup - Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud bendan terlebih dahulu sebelum ke rs - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
--	--	--	--	--	--	--	---------------	--	--	--	--

PEKALONGAN, 30 SEPTEMBER 2024





PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN
Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119
Website :<http://www.rsud.pekalongankota.go.id>
Email :rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
OPD : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
BULAN OKTOBER TAHUN 2024

NO	TANGGAL ADUAN	NAMA PELAPOR	ALAMAT PELAPOR	KANAL ADUAN	PENERIMA ADUAN	UNIT PELAYANAN YANG DIADUKAN	ISI ADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN ADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	STATUS	KET.
1.	01 oktober 2024	Nurgiyono	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Pasien kecewa karena mau daftar untuk ke poli tetapi gagal ada keterangannya ada obat vkronis padahal obat yang diberikan sudah habis	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	01 oktober 2024	Selesai	-

2.	02 oktober 2024	Rozanah	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien mau kontrol tetapi ketika dicek status bpjsnya non aktif karena premi minta tolong untuk membuat sku untuk kontrol berikutnya	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan petugas bpjs hauna anja - Setelah dikoordinasikan memang belum di accept oleh pihak bpjs - Pasien dapat input sep kembali dan status bpjs sudah aktif - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	02 oktober 2024	Selesai	-
3.	02 oktober 2024	Nailatul muna	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Truntum	Pasien kecewa karena habis rawat inap pasien disuruh kontrol ulang tanggal 02 dengan dokter tito tetapi sesampainya di rsud ternyata dokter yang praktek saat itu bukan dokter tito, pasien pulang dan tidak kontrol saat itu	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat inap truntum - Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan dalam penginputan tanggal kontrol - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online	02 oktober 2024	Selesai	-

								melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
4.	05 oktober 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Poli anak	Banyak pasien kecewa karena mau ke poli anak dokter bintang ternyata tutup padahal pasien sudah jauh2 kersud bendan ternyata poli tutup lebih awal	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan terdapat keperluan mendadak sehingga poli tutup lebih awal - Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud bendan terlebih dahulu sebelum ke rs - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	05 oktober 2024	Selesai	-
5.	07 oktober 2024	Saiful komar	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Saat pasien mau cetak sep di mesin anjungan muncul keterangan double rm sehingga pasien gagal	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran rawat jalan - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan pasien memang benar terdapat kesalahan sistem sehingga ada 2 rm yang memakai no bpjs sama	07 oktober 2024	Selesai	-

								- Petugas customer service menginputkan data ulang secara manual sehingga pasien dapat menginput ulang sep - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
6.	07 oktober 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer service	Acha	Lain-lain	Kursi roda sudah habis pasien mau kontrol ke poli karena sudah mulai untuk polinya	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan petugas pos - Setelah dikoordinasikan memang kondisi pasien ramai dan kursi roda sudah terpakai semua - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	07 oktober 2024	Selesai	-
7.	08 oktober 2024	Suyono	Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Pasien mau kontrol sudah 7 hari obat juga sudah habis padahal tidak diberi obat kronis tetapi pendaftarannya gagal	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna	08 oktober 2024	Selesai	-

								meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
8.	08 oktober 2024	Suyono	Pekalongan	Customer service	Huzny	Farmasi	Pasien mau kontrol ke poli penyakit dalam tetapi terkendala obat kronisnya, ada obat untuk diabetesnya padahal obat ginjalnya sudah habis diberikan 7 hari saja	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang ada obat kronis – Petugas farmasi mengedukasi kepada pasien jika pasien mau kontrol hari ini obat yang gula di kembalikan terlebih dahulu jika mau kontrol kembali dan akan diberikan setelah kontrol selesai – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	08 oktober 2024	Selesai	-
9.	08 oktober 2024	Ivana (vivi)	Pekalongan	Customer Service	Acha	farmasi	Pasien kecewa dengan pelayanan farmasi di rsud bendan karena saat ambil antrian obat ketika menunggu yang dipanggil itu kode a terus kode c dipanggilnya lama katanya geriatri diutamakan tetapi ketika difarmasi tidak berlaku,	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Mengedukasi pasien bahwa antrian obat Petugas customer service dengan sabar dan telaten membantu pasien dalam	08 oktober 2024	Selesai	-

							padahal ketika periksa di poli orthopedi / syaraf geriatri didahulukan, ada juga pasien lain mengeluh kok tidak dipanggil juga, mohon untuk kedepannya diperbaiki jika masih sama seperti itu saya akan segera lapor ke kantor bpjs kesehatan	pembuatan bendan mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
10.	08 oktober 2024	Muhamma d husen	Pekalong an	Customer Service	Acha	Lain-lain	Ketika pasien mau kontrol ke poli gagal input sep dikarenakan belum bayar iuran bpjs, kemudian psien membayar di kasir. Setelah pembayaran ternyata statusnya masih belum aktif sehingga pasien menunggu cukup lama	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan petugas bpjs hauna anja – Setelah dikoordinasikan memang belum di accept oleh pihak bpjs – Pasien dapat input sep kembali dan status bpjs sudah aktif – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	08 oktober 2024	Selesai	-
11.	12 oktober 2024	Alya izzaty	Pekalong an	Customer service	Huzny	farmasi	Pasien kontrol tanggal 10 oktober 2024, sudah dapat obat quetiapine fumarate dan sesampainya dirumah ternyata obat yang diberikan sudah kadaluarsa bulan oktober, hari ini konfirmasi ke	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan petugas farmasi – Setelah dikoordinasikan memang obat	12 oktober 2024	Selesai	-

							farmasi apakah masih bisa dikonsumsi / tidak	memasuki masa kadaluarsa dan sudah disampaikan kepada pasien seperti biasanya, biasanya hanya untuk seminggu - Obat diganti yang terbaru sehingga pasien dapat meminum obat sesuai anjuran - Mengedukasi petugas agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
12.	14 oktober 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer service	Huzny	Lain-lain	Saat mau buat akun jkn gagal terus padahal ada pilihannya coba lagi terus jadi gagal untuk mendaftar	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang server jkn masih ada gangguan jaringan - Petugas customer service berkoordinasi dengan petugas bpjs hauna - Petugas customer service membantu membuatkan akun jkn mobile - Pasien dapat menerima	14 oktober 2024	Selesai	-

13.	14 oktober 2024	Tabur	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Sudah bayar tagihan bpjs tetapi statusnya masih belum terbayar sehingga pasien tidak bisa mendaftar ke poli karena status bpjsnya masih non aktif	- Komplain selesai - Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan petugas bpjs hauna anja - Setelah dikoordinasikan memang belum di accept oleh pihak bpjs - Pasien dapat input sep kembali dan status bpjs sudah aktif - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	14 oktober 2024	Selesai	-
14.	15 oktober 2024	Sri pangestuti	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien mau daftar online melalui aplikasi jkn mobile ke poli orthopedi besok tetapi sku di onlinenya tidak muncul sehingga tidak bisa daftar	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang belum dibuatkan sku online oleh poli/dokter yang terakhir periksa - Petugas customer service mendaftarkan manual sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran kembali - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	15 oktober 2024	Selesai	-

15.	16 oktober 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien kecewa karena pendaftaran dipindah di samping tpprj antriannya jadi panjang dan lama meskipun ada petugasnya tetapi mesin pendaftaran hanya 1 jadi lama, di belakang ketika mau cetak sep juga antri lama, jadi kedepannya mohon mesinnya ditambah biar cepat	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan petugas tpprj - Berkoordinasi dengan satpam - Satpam membantu tpprj buntuk mengambilkan antrian di mesin apm - Mengedukasi petugas agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	16 oktober 2024	Selesai	-
16.	22 oktober 2024	Nurgiyono	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Pasien mau kontrol ke poli penyakit dalam, dapat obat untuk 7 hari saja tetapi ketika mau daftar ada keterangannya ada obat kronis dan belum waktunya kontrol. Mohon solusinya	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir	22 oktober 2024	Selesai	-

								terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
17.	22 oktober 2024	Safna adenia	Pekalongan	Customer Service	Acha	Pendaftaran	Pasien rutin kontrol ke poli jantung dokter bima 1 bulan 1x terakhir kontrol tanggal 2 oktober, pasien juga kontrol rutin di rs harapan kita dan bulan ini ada jadwal kontrol ke rs harapan kita, ketika mau daftar untuk dibuatkan rujukan ke rs harapan kita terjadi kegagalan pendaftaran	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian rekam medis – Berkoordinasi dengan bagian it – Setelah dikoordinasikan pasien bisa mendaftar hanya untuk rujukan ke rs harapan kita tanpa resep obat – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	22 oktober 2024	Selesai	-
18.	22 oktober 2024	Alya riskiya	Pekalongan	Ulasan web rsud bendan	Admin web	IGD	Pasien igd dianggurin kurang lebih setengah jam, petugas shif pagi kemarin galak kurang ramah padahal kondisi pasien sudah lemas disuruh nunggu kamar	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan humas dan komplain – Berkoordinasi dengan perawat igd – Mengedukasi perawat untuk senantiasa menerapkan budidaya 5s(senyum,sapa,salam, sopan dan santun) dan menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain. – Pasien dapat	22 oktober 2024	Selesai	-

								menerima – Komplain selesai			
19.	23 oktober 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer service	Huzny	Poli anak	Pasien sudah daftar poli anak dokter bintang melalui aplikasi jkn mobile, karena biasanya jadwal poli siang pasien datang ke rs siang sesampainya di rs ternyata poli anak sudah selesai, mohon untuk kedepannya jika ada pergantian jadwal diinfokan ke pasien jika pasien sudah terdaftar	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan poli anak – Setelah dikoordinasikan memang poli anak siang tutup – Mengedukasi pasien untuk menghubungi no tlf rsud bendan terlebih dahulu untuk memastikan dokter datang / tidak – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	23 oktober 2024	Selesai	-
20.	25 oktober 2024	Turah	Pekalongan	Customer service	Acha	Pendaftaran	Pasien habis rawat inap mau kontrol ke poli penyakit dalam tetapi terkendala pendaftaran tertolak karena ada obat kronis padahal habis rawat inap disuruh kontrol hari ini	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan petugas tpprj – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang pasien belum sebelumnya pernah ada kontrolan 1 bulan sehingga sistemnya masih terkunci – Petugas farmasi berkoordinasi dengan it – Pasien bisa daftar kembali ke tpprj	25 oktober 2024	Selesai	-

								- Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
21.	29 oktober 2024	Casmu	Pekalongan	Customer service	Huzny	Lain-lain	Pasien sudah dapat rujukan dari puskesmas sragi 2 tetapi rujukan yang diberikan itu noka bpjs berbeda dengan noka punya pasien sehingga pasien tidak bisa mendaftar karena noka tidak sesuai	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian bpjs (hauna) - Setelah dikoordinasikan memang noka yang dibuatkan rujukan itu bukan punya pasien - Petugas customer service memasukan no bpjs pasien yang sesuai ktp - Pasien diedukasi untuk kembali ke faskes pertama untuk konfirmasi ke petugas supaya rujukan yang diinput dengan menggunakan nik pasien - Pasien diedukasi untuk melakukan pendaftaran online melalui aplikasi jkn mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	29 oktober 2024	Selesai	-
22.	29 oktober 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Pasien rawat jalan	Banyak pasien yang komplain mengenai pendaftaran melalui jkn mobile tidak bisa rujuaknya hilang padahal rujukan masih berlaku	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT	29 oktober 2024	Selesai	-

								- Setelah dikoordinasikan memang belum dibuatkan sku online oleh poli/dokter yang terakhir periksa - Petugas customer service mendaftarkan manual sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran kembali - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
23.	30 oktober 2024	M awaludin	Pekalongan	Customer Service	Huzny	lain-lain	Pasien kecewa karena mau daftar tidak bisa dikarenakan ada obat kronis, kemarin dirujuk dari poli paru ke poli p.dalam dengan dokter sri handayani, ada kendala tersebut padahal kondisi pasien memang harus dicek di poli p.dalam	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan humas dan komplain - Berkoordinasi dengan poli paru - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada obat kronis sehingga sistemnya terkunci - Karena pasien dalam keadaan sakit dan membutuhkan pelayanan poli penyakit dalam pasien dapat periksa ke poli penyakit dalam - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	30 oktober 2024	Selesai	-

24.	30 oktober 2024	Dasri	Pekalongan	Customer service	Huzny	Farmasi	Pasien mau kontrol habis rawat inap tetapi mau mendaftar tidak bisa terkendala obat kronis	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada obat kronis - Pasien dapat mendaftar kembali karena sudah saatnya kontrol - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	30 oktober 2024	Selesai	-
25.	31 oktober 2024	Elli agustina	Pekalongan	Customer Service	Acha	Rawat inap (nifas)	Selaku pasien dari ruang bersalin mau memberikan saran jika kamar mandi di ruang bersalin kurang, dan tidak nyaman untuk pasien karena hanya ada 1 kamar mandi dan rebutan dengan pasien lain	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan bagian humas & komplain - Berkoordinasi dengan unit bagian sarana & prasarana - Setelah dikoordinasikan memang sementara masih ada 1 toilet di ruangan - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	31 oktober 2024	Selesai	-
26.	31 oktober 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Pasien rawat jalan	Banyak pasien yang mau daftar online melalui aplikasi jkn mobile tetapi di jkn	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti	31 oktober 2024	Selesai	-

							mobilenya rujukannya (sku) tidak muncul padahal rujukan berlaku 3 bulan	komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang belum dibuatkan sku online oleh poli/dokter yang terakhir periksa - Petugas customer service mendaftarkan manual sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran kembali - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

PEKALONGAN, 31 OKTOBER 2024

DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN

 dr. Dwi Heri Wibawa, M.Kes



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN
Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119
Website : <http://www.rsud.pekalongankota.go.id>
Email : rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
OPD : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
BULAN NOVEMBER TAHUN 2024

NO	TANGGAL ADUAN	NAMA PELAPOR	ALAMAT PELAPOR	KANAL ADUAN	PENERIMA ADUAN	UNIT PELAYANAN YANG DIADUKAN	ISI ADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN ADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	STATUS	KET.
1.	01 november 2024	Khamdan	Pekalong an	Customer Service	Acha	Poli paru	Pasien poli paru sudah selesai kontrol dan mau ambil antrian obat tetapi saat mau ambil antrian muncul notifikasi belum diresepkan sehingga pasien belum bisa ambil obat	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkooordinasi dengan perawat poli paru - Setelah dikoordinasikan ternyata dokter masih memproses pembuatan resep obat - Mengedukasi kepada pasien untuk menunggu kurang lebih 3 menit - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	01 november 2024	Selesai	-

2.	02 november 2024	Hadmo saksono	Pekalongan	Customer Service	Acha	Poli penyakit dalam	Pasien lapor ke bpjs kesehatan karena merasa ada dibedakan antara bpjs dan umum, pasien ke bendan mau cek diabetes tetapi dokter meminta kontrol lagi bulan depan dan dokter menginfokan pasien umum bisa langsung hari ini / besok	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan perawat poli penyakit dalam - Sudah dikoordinasikan dengan perawat poli penyakit dalam ternyata pasien adalah pasien baru poli penyakit dalam dan untuk cek laborat memang tidak bisa dilakukan langsung ada prosedurnya - Petugas Customer service mengedukasi pasien apabila mau melakukan cek laborat sesuai tanggal yang sudah ditentukan oleh dokter - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	02 november 2024	Selesai	-
----	------------------	---------------	------------	------------------	------	---------------------	--	--	------------------	---------	---

3.	05 november 2024	Ahmad mahdi	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien mau kontrol tetapi ada kendala bpjs non aktif padahal pasien sudah membayar dan pasien belum bisa kontrol karena masih belum aktif status bpjsnya	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Berkoordinasi dengan petugas bpjs hauna anja - Setelah dikoordinasikan memang belum di accept oleh pihak bpjs - Pasien dapat input sep kembali dan status bpjs sudah aktif - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	05 november 2024	Selesai	-
4.	05 november 2024	Kunaeni	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien bingung karena sudah ada rujukan dari puskesmas tetapi ternyata rujukan yang diberikan itu noka bpjsnya tidak sesuai dengan noka yang di nik pasien sehingga pasien tidak bisa kontrol	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Berkoordinasi dengan unit bagian bpjs (hauna) - Petugas customer service membantu untuk menghubungi faskes pertama untuk memperbarui rujukan - Petugas customer service mengarahkan pasien untuk kembali input sep karena rujukan sudah	05 november 2024	Selesai	-

								diperbarui - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
5.	05 november 2024	Arum gandani	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Saat mau merubah katasandi jkn muncul pemberitahuan tidak dapat diproses sehingga pasien tidak bisa mendaftar melalui jkn mobile	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan petugas bpjs - Sudah dikoordinasikan dengan petugas bpjs, memang ada gangguan jaringan sehingga pasien belum bisa melakukan perubahan katasandi - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	05 november 2024	Selesai	-
6.	08 november 2024	Lie siauw jin	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Pasien kecewa karena biasa rutin kontrol poli dalam sebulan sekali kemarin mau daftar online ada kendala ada obat kronis belum bisa kontrol padahal ada sko dari ruangan untuk kontrol hari ini	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi	08 november 2024	Selesai	-

								- Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
7.	09 november 2024	muhammad Abdul ro'uf	Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Pasien bingung karena habis ranap disuruh kontrolnya hari ini tetapi ketika mendaftar ada keterangan obat kronis dan tidak bisa mendaftar	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan pasien habis rawat inap bisa mendaftar kembali ditanggal yang sudah ditentukan - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	09 november 2024	Selesai	-
8.	09 november 2024	Zidna	Pekalongan	Whatsapp rsud bendan	Acha	Lain-lain	Tidak ada informasi tertulis atau lisan secara jelas jika hari sabtu untuk klinik bedah umum dipindah ke klinik	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan	09 november 2024	Selesai	-

						orthopedi. Secara umum pasien yg baru mendaftar mengikuti petunjuk arah dari ruangan waktu rawat inap bahwa klinik bedah umum berada dibelakang yg amat sangat jauh dengan tempat pendaftaran. Dimana pasien baru dioperasi harus berjalan jauh ke tempat klinik bedah umum sudah sampai di klinik bedah umum ternyataa wawww tidak ada infoo bahwa klinik bedah trsbt dg dr xxxx dipindah ke depan di klinik orthopedi. Dan pasien trsbt jalan ke depan kembali. Dan smpai di klinik orthopedi ternyata nama yg terpampang bukan dr xxxx tp nama dokter lain. Sangat disayangkan pdhl dokter dan pelayanan pendaftaranya dah bagus dan saya kmren agak kecewa dg pelayanan perawat di jlamprang laki-laki umurnya sekitar krg lebih 30an smpe 40an	unit bagian humas & komplain - Berkoordinasi dengan unit bagian ruangan rawat inap jlamprang - Berkoordinasi dengan perawat poli bedah umum - Setelah dikoordinasikan memang perawat jlamprang tidak tau jika jumat sabtu ruangnya dipindah ke poli orthopedi sehingga menjelaskan ke pasien juga ke poli bedah umum. - Petugas customer service memberikan informasi kembali kepada pasien jika ruangan dipindah ke poli orthopedi setiap hari jumat & sabtu pagi - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

							biasanya jaga siang smpai malam. Itu saya bertanya baik baik dijawabnya agak nyolot dan dg nada keras				
9.	11 november 2024	Faisal monoarfa	Pekalongan	Web rsud bendan	admin	Lain-lain	Mohon untuk pelayanan kepada pasien lebih ditingkatkan dan jangan membedakan antara pasien semoga ini menjadi bahan evaluasi supaya rsud bendan lebih profesional dan menjadi yang terdepan di kota pekalongan	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain - Mengedukasi petugas untuk senantiasa menerapkan budidaya 5s(senyum,sapa,salam, sopan dan santun) dan menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain. - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	11 november 2024	Selesai	-
10.	12 november 2024	Luc luke	Pekalongan	Web rsud bendan	admin	Lain-lain	System pemanggilan pasien poli berdasarkan no antrian, usia atau kedekatan dengan petugas, tidak ada manfaatnya ambil no antrian. Jauhlah layanan antrian dibanding dengan kraton yang sudah digital jadi sesuai antrian. Akhirnya dipanggil di urutan terakhir	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain - Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran rawat jalan - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan pemanggilan no antrian	12 november 2024	Selesai	-

								diutamakan yang geriatri terlebih dahulu – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
11.	13 november 2024	Liswarini	Pekalong an	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Mohon petunjuknya karena sudah dibuatkan rujukan ke rsup kariadi tetapi ketika mau daftar rujukan tidak ditemukan, setelah dibuatkan rujukan pasien tidak langsung digunakan, saat pasien berkunjung ke solo sakitnya kambuh kemudian pasien kontrol ke dokter umum dan dibuatkan rujukan sementara ke rsud yang ada di solo.	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran rawat jalan – Berkoordinasi dengan petugas bpjs (hauna) – Setelah dikoordinasikan sep pengantar rujukan tidak muncul, petugas bpjs (hauna) menginput kembali – Pasien dapat mendaftar kembali ke kariadi – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	13 november 2024	Selesai	-
12.	14 november 2024	Suharti	Pekalong an	Customer Service	Acha	Poli orthopedi	Pasien kecewa karena ada jadwal kontrol ke poli orthopedi tetapi sesampainya di rsud benda ternyata polinya tutup dan tidak ada pemberitahuan sama sekali	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian rawat jalan – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Mengedukasi pasien bahwa dokter poli	14 november 2024	Selesai	-

								bedah tulang sedang cuti umroh dan buka kembali tanggal 25 november 2024 - Membantu pasien untuk mendaftar melalui aplikasi Bendan Mobile H-1 jam 13.00-20.00 - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
13.	18 november 2024	Carsiyah	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien kecewa karena rujukan yang diberikan oleh faskes pertama tidak dirujuk ke rsud bendan tetapi ke rs djunaid padahal pasien tidak pernah ke djunaid tetapi ada riwayat pemeriksaan di djunaid	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas komplain dan customer service - Berkoordinasi dengan petugas bpjs - Petugas customer service membantu menghubungi faskes pertama dan tidak dijawab - Mengedukasi pasien untuk ke faskes pertama jika rujukan mau dipindah ke rsud bendan - Mengedukasi pasien jika sudah ada rujukan pasien bisa mendaftar ulang ke poli yang dituju melalui aplikasi jkn mobile h-1 jam 13.00-20.00 - Pasien dapat menerima	18 november 2024	Selesai	-

14.	20 november 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Poli jantung	Pasien kecewa karena kontrol sebulan sekali tetapi ternyata poli jantung tutup sehingga pasien pulang	- Komplain selesai - Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian rawat jalan - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Mengedukasi pasien bahwa dokter poli jantung sedang cuti, buka kembali tanggal 25 november 2024 - Membantu pasien untuk mendaftar melalui aplikasi Bendan Mobile H-1 jam 13.00-20.00 - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	20 november 2024	Selesai	-
15.	21 november 2024	Endang lestari	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Pasien mau kontrol ke poli saraf saat daftar ada keterangan ada obat kronis padahal pasien dapat obat hanya untuk 1 minggu dan sudah habis	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar	21 november 2024	Selesai	-

								senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
16.	21 november 2024	Zevanya tatwa btari	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Awalnya pasien dapat rujukan penuh dari anugrah ke bendan poli jantung, tanggal 12 sudah periksa ke jantung dan kata dokter bisa kembali ke poli anak, karena pasien tidak tahu jika harus ada pengantar pasien ke anugrah langsung untuk kontrol ke poli anak tetapi sesampainya disana ternyata harus ada pengantarnya terlebih dahulu. Pasien kembali lagi ke rsud bendan untuk meminta pengantar rujuk balik,	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Berkoordinasi dengan unit rawat jalan - Setelah dikoordinasikan pasien dibuatkan surat rujukan internal ke poli anak - Mengedukasi pasien untuk daftar langsung melalui mesik apm ke poli anak - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	21 november 2024	Selesai	-
17.	22 november 2024	Vilda ziza aulia	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien mendapatkan rujukan dari puskesmas purwoharjo, tetapi rujukan yang diberikan puskesmas poli penyakit dalam yang seharusnya	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas komplain dan customer service - Berkoordinasi dengan	22 november 2024	Selesai	-

							dirujuknya ke poli anak	- petugas bpjs - Petugas customer service membantu menghubungi faskes pertama - Mengedukasi pasien untuk lebih teliti lagi jika mendapatkan rujukan - Mengedukasi pasien untuk mendaftar kembali ke loket tpprj - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
18.	25 november 2024	Kasmudi	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Pasien mau kontrol ke poli kulit tetapi ketika mau daftar online ada kendala obat kronis padahal obat sudah 'habis dan sudah bilang ke dokter katanya bisa kontrol	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	25 november 2024	Selesai	-
19.	25 november	Lestari	Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Pasien mau kontrol ke poli saraf tetapi	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya	25 november	Selesai	-

	2024						ketika mau daftar online ada kendala obat kronis padahal obat sudah habis	dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	2024		
20.	25 november 2024	Absori	Pekalongan	Whatsapp rsud bendan	Acha	Buketan	Sebagai keluarga pasien mau memberikan saran/masukan/kritik untuk rsud bendan 1. Penanganan di ruangan buketan di ruang isolasi agak kurang di banding dengan ruangan lain 2. kalau bisa di ruangan buketan isolasi yang belakang di beri bangunan lain seperti mungkin parkir/kantin/ruangan baru agar tidak terlalu sepi dan	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas komplain dan customer service - Berkoordinasi dengan unit ruang rawat inap buketan - Berkoordinasi dengan petugas kebersihan - Berkoordinasi dengan ipsrs - Setelah dikoordinasikan	25 november 2024	Selesai	-

							gelap, soalnya agak was was kalo yang jaga cewe sendiri 3. Mungkin beberapa ruangan yang ada tv nya agar bisa betul2 di gunakan tv nya, bukan hanya sekedar pajangan saja 4. diusahakan agar semua petugas kebersihan betul2 membersihkan semua ruangan tanpa kecuali 5. Untuk pembersihan luka agar bisa dilakukan sama seperti yang dilakukan di ruang bedah/jlamprang	petugas segera membersihkan ruangan secara keseluruhan dan memperbaiki tv yang bermasalah – Mengedukasi kepada petugas agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Berterimakasih kepada keluarga pasien atas masukan dan sarannya – Semoga pelayanan kami bisa lebih baik lagi – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
21.	26 november 2024	Nurgiyono	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Pasien kontrol seminggu sekali ke poli penyakit dalam tetapi ketika mau daftar tidak bisa ada kendala obat kronis padahal tidak ada obat kronis	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan	26 november 2024	Selesai	-

								prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
22.	26 november 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Pendaftaran	Banyak pasien kecewa karena sudah mendaftar online melalui aplikasi tetapi sesampainya di rsud ternyata tidak masuk pendaftarannya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang terjadi gangguan akibat petir sehingga pasien yang sudah daftar online datanya hilang – Petugas customer service mengkoordinasi dengan pasien untuk mendaftar manual melalui mesin apm sehingga pasien dapat melakukan pendaftaran langsung – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	26 november 2024	Selesai	-
23.	29 november 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poli jantung	Banyak pasien kecewa karena biasa kontrol di poli jantung sesampainya di rsud ternyata polinya tutup mendadak	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Berkoordinasi dengan unit bagian rawat jalan – Mengedukasi pasien	29 november 2024	Selesai	-

								bahwa dokter poli jantung sedang sakit, – Mengedukasi pasien untuk mendaftar melalui aplikasi Bendan Mobile H-1 jam 13.00-20.00 – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
24.	30 november 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poli tht	Banyak pasien batal kontrol karena poli tht tutup biasanya kontrol hari sabtu dengan dokter dinar	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Berkoordinasi dengan unit bagian rawat jalan – Mengedukasi pasien bahwa dokter poli tht sedang cuti – Mengedukasi pasien untuk mendaftar melalui aplikasi Bendan Mobile H-1 jam 13.00-20.00 – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	30 november 2024	Selesai	-
25.	30 november 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poli mata	Pasien kecewa karena terakhir kontrol hari senin dengan dokter dewi dan disuruh bu dewi hari sabtu kontrol tetapi sesampainya di rs ternyata bu dewi tidak ada kontrolan di poli karena ada oprasi	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Berkoordinasi dengan perawat poli mata – Mengedukasi pasien	30 november 2024	Selesai	-

								bahwa hari sabtu dokter dewi ada tindakan oprasi sehingga pasien diedukasi untuk kontrol ulang hari senin - Mengedukasi pasien untuk mendaftar melalui aplikasi Bendan Mobile H-1 jam 13.00-20.00 - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

Pekalongan, 30 November 2024
DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN




dr. Dwi Heri Wibawa, M.Kes



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN
Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan Telp. (0285) 437222 Fax. (0285) 437155 Kode Pos : 51119
Website :<http://www.rsud.pekalongankota.go.id>
Email :rsudbendan@yahoo.com

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
OPD : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
BULAN DESEMBER TAHUN 2024

NO	TANGGAL ADUAN	NAMA PELAPOR	ALAMAT PELAPOR	KANAL ADUAN	PENERIMA ADUAN	UNIT PELAYANAN YANG DIADUKAN	ISI ADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN ADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	STATUS	KET.
1.	02 desember 2024	Warjiyah	Pekalong an	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Kecewa karena sekarang tidak bisa mendaftar melalui aplikasi bendan mobile padahal dulu sering daftar online melalui aplikasi bendan mobile bisa	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian it - Sudah dikoordinasikan dengan petugas it - Petugas Custumer service mengedukasi pasien dan membantu membuatkan akun jkn mobile sehingga selanjutnya pasien bisa mendaftar online kembali menggunakan jkn mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	02 desember 2024	Selesai	-

2.	03 desember 2024	Lilik sumiyati	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien menunggu aktivasi bpjs lama padahal sudah melakukan pembayaran	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Berkoordinasi dengan petugas bpjs hauna anja - Setelah dikoordinasikan memang belum di accept oleh pihak bpjs - Pasien dapat input sep kembali dan status bpjs sudah aktif - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	03 desember 2024	Selesai	-
3.	03 desember 2024	Anisa nabila	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien mau mendaftar melalui jkn mobile tetapi ada pemberitahuan informasi tidak ditemukan mohon untuk informasinya terimakasih	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Berkoordinasi dengan petugas bpjs hauna anja - Berkoordinasi dengan pasien jika sistem jkn masih ada kendala jaringan dan pasien sementara bisa mendaftar secara offline terlebih dahulu - Pasien dapat menerima - Komplain selesai.	03 desember 2024	Selesai	-

4.	09 desember 2024	Cahyono	Pekalong an	Customer Service	Acha	Lain-lain	Kenapa saat buka aplikasi jkn mobile no hp tidak muncul saat mau mendaftar gagal	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Berkoordinasi dengan petugas bpjs - Setelah dikoordinasikan pasien bisa mendaftar kembali dengan aplikasi jkn mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	09 desember 2024	Selesai	-
5.	10 desember 2024	Pasien rawat jalan	Pekalong an	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien kecewa karena menunggu lama akibat mati listrik 10 menit lebih sehingga proses pendaftaran & penginputan sep terganggu	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan bagian humas dan komplain - Berkoordinasi dengan bagian ipsrs - Berkoordinasi dengan pendaftaran - Setelah dikoordinasikan memang masih ada pemadaman listrik - Mengedukasi pasien untuk menunggu terlebih dahulu - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	10 desember 2024	Selesai	-
6.	11 desember 2024	Pasien rawat jalan	Pekalong an	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien kecewa karena saat mau daftar online gagal	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan	11 desember 2024	Selesai	-

							terus tidak terhubung ke server rs	- Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Setelah dikoordinasikan memang server rs masih ada gangguan jaringan - Petugas customer service mengedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran secara offline - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
7.	11 desember 2024	El barra	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Nama pasien di bpjs masih bayi nyonya belum dirubah nama pasien sehingga nik yang digunakan masih nik sementara belum nik yang sekarang	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Berkoordinasi dengan petugas bpjs hauna anja - Mengedukasi pasien untuk kembali ke tpprj untuk input sep - Pasien dapat menerima - Komplain selesai.	11 desember 2024	Selesai	-
8.	12 desember 2024	M rizky maulana	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Noka rujukan yang digunakan berbeda dengan noka berdasarkan nik pasien sehingga tidak bisa input sep dikarenakan belum ada rujukannya di	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service	12 desember 2024	Selesai	-

							noka yang sesuai nik	- Berkoordinasi dengan petugas bpjs hauna anja - Mengedukasi pasien untuk kembali ke faskes pertama untuk memperbarui rujukannya - Pasien dapat menerima - Komplain selesai.			
9.	12 desember 2024	Pasien rawat jalan	Pekalong an	Customer Service	Acha	Lain-lain	Daftar online melalui aplikasi bendan mobile tidak bisa, gambarnya muter2 terus	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Berkoordinasi dengan petugas it - Mengedukasi pasien jika sementara untuk pengguna provider telkomsel belum bisa menggunakan aplikasi bendan mobile, pasien dihibau sementara memkai wifi/provider lain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai.	12 desember 2024	Selesai	-
10.	13 desember 2024	Nur rohmah	Pekalong an	Customer Service	Huzny	Farmasi	Setiap mau daftar online jkn mobile selalu gagal ada tulisan ada obat kronis padahal dapat obatnya cuma untuk 7 hari	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan	13 desember 2024	Selesai	-

								memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
11.	13 desember 2024	Saritun	Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Pasien sudah di prbkan dari rsud bendan tetapi sesampainya di faskes pertama ternyata belum diresepkan sehingga terkendala untuk administrasinya	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang sudah di prbkan dan petugas belum menginput resep prb - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	13 desember 2024	Selesai	-
12.	14 desember 2024	Lestari	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Pasien mau daftar online tidak bisa daftar langsung juga tidak bisa keterangannya ada obat kronis padahal	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan	14 desember 2024	Selesai	-

							obat yang diberikan sudah habis dan mau kontrol lagi	unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
13.	14 desember 2024	Nur hadi	Pekalong an	Customer Service	Acha	Lain-lain	Daftar online melalui bendan mobile tidak bisa terus, daftar langsung selalu dapat no antrian banyak mohon solusinya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Berkoordinasi dengan petugas it – Mengedukasi pasien jika pendaftaran bpjs menggunakan aplikasi jknmobile – Petugas customer service membantu pasien untuk mendaftarkan akun jkn mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai.	14 desember 2024	Selesai	-
14.	17 desember 2024	Umi ratna	Pekalong an	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Mau daftar ke rehab medik melalui bendan mobile gagal	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan	17 desember 2024	Selesai	-

							muter-muter terus	- Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Berkoordinasi dengan petugas it - Mengedukasi pasien jika sementara untuk pengguna provider telkomsel belum bisa menggunakan aplikasi bendan mobile, pasien dihibau sementara memkai wifi/provider lain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai.			
15.	18 desember 2024	Agung indrawati	Pekalong an	Customer Service	Acha	Pendaftaran	Pasien kecewa mau daftar online tidak bisa daftar langsung juga tidak bisa ada keterangan masih 2 hari tidak bisa daftar padahal 2 hari yg lalu kontrol ke poli rehab medik bukan saraf	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Berkoordinasi dengan poli rehab medik - Mengedukasi pasien untuk mendaftar kembali ke poli saraf - Pasien dapat menerima - Komplain selesai.	18 desember 2024	Selesai	-
16.	19 desember 2024	Hianto	Pekalong an	Customer Service	Huzny	Rawat jalan (poli orthopedi)	Tolong perbaiki layanan antrean di poli orthopedi, tiap-tiap orang memiliki kesibukan masing-masing jadi panggil pasien sesuai	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan poli orthopedi	19 desember 2024	Selesai	-

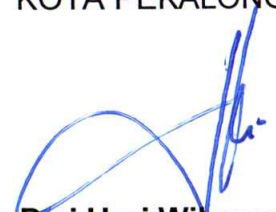
							antrian jangan sesukanya petugas	- Berkoordinasi dengan kepala instalasi rawat jalan - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
17.	19 desember 2024	Antonius	Pekalong an	Customer Service	Acha	Lain-lain	Sudah daftar online no 18 tetapi sesampainya di rs kedaftar no 53	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Berkoordinasi dengan petugas it - Mengedukasi pasien jika sementara memang masih ada trouble disistem pendaftaran online - Pasien dapat menerima - Komplain selesai.	19 desember 2024	Selesai	-
18.	21 desember 2024	Rutini	Pekalong an	Customer Service	Huzny	Ruang jamprang	Post opname dari ruang jamprang di sko dokter riky jam 13.00 padahal hari sabtu dokter riky jadwalnya pagi pendaftaran jam 07.00-11.00, pasien dari comal sudah terlanjur ke rs kontrol poli siang	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat inap jamprang - Setelah dikoordinasikan memang terjadi	21 desember 2024	Selesai	-

							dan tidak ketemu dengan dokter riky	kesalahan dalam penginputan jam pelayanan dokter DPJP - Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile - Pasien dapat menerima - Komplain selesai			
19.	28 desember 2024	Nurgiono	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Saat daftar ada keterangan obat kronis padahal obat yang diterima hanya untuk 7 hari sehingga ada kendala dipendaftaran	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	28 desember 2024	Selesai	-

20.	31 desember 2024	Pasien rawat inap	Pekalongan	Whatsapp rsud bendan	Acha	Ruang truntum	Ruang truntum no 12 tvnya mati tidak berfungsi	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat inap truntum - Berkoordinasi dengan ipsrs - Setelah dikoordinasikan petugas ipsrs langsung mengecek tv diruangan - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	31 desember 2024	Selesai	-
21.	31 desember 2024	Maizun ham	Pekalongan	Web rsud bendan	Admin	Poli tht	Rs besar tidak ada dokter penggantinya, mau periksa tht disuruh nunggu 5 jam dokter masih rapat paling tidak 5 jam kata perawat beda jauh dengan rs swasta buat pengalaman saja pelayanan sangat tidak puas	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan memang masih ada rapat - Mengedukasi pasien untuk menunggu terlebih dahulu - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	31 desember 2024	Selesai	-
22.	31 desember 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Mau daftar online melalui jkn mobile tidak bisa, ada keterangan cobalagi terus	- Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian IT - Berkoordinasi dengan petugas bpjs - Setelah dikoordinasikan memang jkn mobile masih ada gangguan	31 desember 2024	Selesai	-

								jaringan – Petugas customer service mendedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran secara offline – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
23.	31 desember 2024	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien dapat rujukan dari faskes pertama ke poli bedah mulut riwayat kecelakaan, tetapi tidak punya surat keterangan kepolisian	– Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Setelah dikoordinasikan memang pasien tidak memiliki surat laporan kepolisian – Petugas customer service mendedukasi pasien untuk mengurus ke kepolisian – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	31 desember 2024	Selesai	-

Pekalongan, 31 Desember 2024
 DIREKTUR RSUD BENDAN
 KOTA PEKALONGAN


dr. Dwi Heri Wibawa, M.Kes