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 JANUARI TAHUN 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 januari 2025	Nani indriyanti	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik tht	Pasien kecewa karena sudah daftar online melalui aplikasi jkn mobile tetapi sesampainya di rsud bendan ternyata polinya tutup dapat informasi jam 07.15 sudah sampai rs dari jam setengah 7	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang ada keperluan – Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud bendan terlebih dahulu sebelum ke rs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	02 januari 2025	Selesai	-
2.	02 januari 2025	Badriyah	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien bingung karena saat melakukan aktivasi akun jkn mobile muncul pemberitahuan no hp kosong	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain	02 januari 2025	Selesai	-

								– Berkoordinasi dengan petugas bpjs zabiyan – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
3.	03 januari 2025	Nur umroh	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien kesulitan pada saat pembuatan akun jkn mobile sudah sampai pengisian katasandi tetapi malah muncul pemberitahuan masukan kode otp	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan petugas bpjs zabiyan – Pasien diarahkan ke kantor bpjs / konfirmasi langsung dengan petugas bpjs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	03 januari 2025	Selesai	-
4.	06 januari 2025	Pariyem	Pekalongan	Customer Service	Acha	Rawat inap jlamprang	Pasien setelah rawat inap kontrol pertama, di sko tertulis kontrol dokter yusuf jam 13.00, pasien datang jam 12.00 tetapi poli orthopedi sudah selesai pelayanan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan ruang rawat inap jlamprang – Setelah dikoordinasikan memang tejadi kesalahan dalam penginputan jam pelayanan dokter DPJP – Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien	06 januari 2025	Selesai	-

								– Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
5.	07 januari 2025	Kiptiyah	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien sudah melakukan pembayaran bulan desember, tetapi status non aktif di bulan januari kemudian melakukan p[embayaran lagi tetapi 2x lipat, padahal harusnya cuma 1x pembayaran	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan petugas bpjs zabiyan – Pasien diarahkan ke kantor bpjs / konfirmasi langsung dengan petugas bpjs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	07 januari 2025	Selesai	-
6.	09 januari 2025	Ahmad makmur	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik saraf	Pasien kecewa karena sudah daftar online poli saraf tetapi ternyata polinya tutup	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang ada keperluan – Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud bendan terlebih dahulu sebelum ke rs – Pasien dapat menerima	09 januari 2025	Selesai	-

								– Komplain selesai			
7.	10 januari 2025	M agung budhi	Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Pasien kecewa karena ambil antrian obat untuk diantar tetapi sampai rumah jam 21.15 saran untuk kedepannya pasien diberikan no resi / no tlf pengantar sehingga bisa melacak	– 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	10 januari 2025	Selesai	-
8.	11 januari 2025	Panji setia prawira	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien sudah ada rujukan dari faskes pertama ke poli bedah saraf, ternyata pasien ada riwayat jatuh dari sepeda motor sehingga pasien tidak bisa mendafkan karena belum ada surat kepolisian	– Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Setelah dikoordinasikan memang pasien tidak memiliki surat laporan kepolisian – Petugas customer service mengedukasi pasien untuk mengurus ke kepolisian – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	11 januari 2025	Selesai	-
9.	14 januari 2025	Winata	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Pasien kecewa karena petugas farmasi yg bernama nurul itu judes dan lama jika menjelaskan obat, saran juga buat pelayanannya untuk	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan petugas farmasi	14 januari 2025	Selesai	-

							menjelaskan ke pasien dengan nada yg baik jangan marah-marah, antri obat menunggu lama saya tinggal terlebih dahulu ke kantin setelah selesai ke farmasi lagi karena no antrian sudah dipanggil saya ke farmasi langsung dan tidak didirespon petugasnya malah memanggil yg sebelumnya.	– Petugas farmasi sudah konfirmasi ke pasien untuk menunggu – Mengedukasi petugas untuk senantiasa menerapkan budidaya 5s(senyum,sapa,salam, sopan dan santun). – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
10.	14 januari 2025	Nur laela	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Obat tb habis tetapi saat mau daftar tidak bisa	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang ada obat kronis dan ada obat tb – Petugas farmasi berkoordinasi dengan it – Pasien bisa melakukan pendaftaran kembali – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	14 januari 2025	Selesai	-
11.	17 januari 2025	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Pasien bulanan poli jantung mau kontrol karena ada pemeriksaan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan	17 januari 2025	Selesai	-

							katerisasi jadi ada syarat yang harus dipenuhi, pasienlupa karena syaratnya ketinggalan tetapi karyawan farmasi yg bernama nurul ketus dan judes tidak mau memberikan keringanan untuk menyusulkan berkas, sudah jauh2 ke rsud bendan tetapi pegawainya judes dan kami tidak diberitahu dari sebelumnya untuk membawa berkas tersebut	– Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan petugas farmasi – Petugas farmasi sudah konfirmasi saat itu juga ke pasien untuk memenuhi berkas terlebih dahulu karena ada aturan terbaru dari bpjs – Mengedukasi petugas untuk senantiasa menerapkan budidaya 5s(senyum,sapa,salam, sopan dan santun). – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
12.	22 januari 2025	Siti aisyah	Pekalongan	Customer Service	Huzny	pendaftaran	Pasien tidak bisa daftar poli jantung dokter bima, muncul pemberitahuan 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 – Petugas Custumer service menginput sku ulang dengan dokter bima, pasien dapat kembali melakukan pendaftaran melalui jkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	22 januari 2025	Selesai	-

13.	23 januari 2025	Naraya salma khaireen	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien sudah ambil antrian obat tanggal 21 memilih untuk diantar tetapi sampai tanggal 23 pagi belum juga diantar tidak diberikan no resi sehingga tidak bisa melacaknya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang ada terkendala di kurir pemalang – Mengedukasi pasien untuk menunggu karena obat sudah dalam proses pengantaran – Mengedukasi kepada petugas jne agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	23 januari 2025	Selesai	-
14.	30 januari 2025	M. Ainun najib	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Mau kontrol ke poli tetapi daftar online tidak bisa muncul keterangan obat kronis padahal 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	30 januari 2025	Selesai	-

								– Komplain selesai			
15.	30 januari 2025	Kusny	Pekalongan	Customer Service	Acha	Poli penyakit dalam	Pasien kecewa karena sudah menunggu lama didepan poli penyakit dalam tetapi tidak dipanggil-panggil sampai jam 10.30 dicek ruangan poli dalam sudah kosong	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan poli penyakit dalam – Setelah dikoordinasikan perawat sudah memanggil pasien dan tidak ada respon – 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	30 januari 2025	Selesai	-
16.	31 januari 2025	Sunaroh	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Pasien mau daftar ke poli tetapi muncul keterangan terdapat obat kronis tidak bisa mendaftar padahal 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	31 januari 2025	Selesai	-

								– Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			

Pekalongan, 31 Januari 2024
DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN

PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RSUD BENDAN
DINAS KESEHATAN

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 FEBRUARI TAHUN 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.	06 februari 2025	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Anak pasien periksa tanggal 17 januari 2025 ternyata ada kekurangan obat mohon bantuannya	– 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	06 februari 2025	Selesai	-
2.	12 februari 2025	Kusnan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien kontrol biasanya 7 hari 1x kontrol tetapi saat mau kontrol tidak bisa daftar	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti	12 februari 2025	Selesai	-

								komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas – Setelah dikoordinasikan mulai tanggal 12 februari 2025 ada aturan baru berdasarkan permenkes nomor 26 tahun 2021 – Mengedukasi kepada pasien mulai tanggal 12 februari kontrol rawat jalan menjadi lebih dari 7 hari (minimal 8 hari) – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
3.	12 februari 2025	Unnamed	Pekalongan	SPAMLA POR	Admin	Lain-lain	Ada PJU mati di rsud bendan sebelah selatan parkiran karyawan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas – Berkoordinasi dengan ipsrs – Petugas ipsrs langsung mengganti lampu penerangan yang baru – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	12 februari 2025	Selesai	-
4.	13 februari 2025	Arifin	Pekalongan	Customer Service	Acha	Truntum	Jam di ruangan mati dan infus sudah selesai minta tolong untuk dilepas saja tetapi tidak dilepas perawat karena mau sholat susah	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan ruang rawat inap	13 februari 2025	Selesai	-

								truntum – Berkoordinasi dengan ipsrs – Setelah dikoordinasikan petugas ipsrs mengganti batu jam agar aktif kembali – Perawat truntum melepas infus yg masih terpasang. – Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
5.	13 februari 2025	Pasien rawat inap	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Icu	Pasien kecewa karena perawat icu judes	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan perawat icu – Mengedukasi perawat untuk senantiasa menerapkan budidaya 5s(senyum,sapa,salam, sopan dan santun). – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	13 februari 2025	Selesai	-
6.	14 februari 2025	Maman	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Jlamprang	Pasien kecewa karena kamar mandi di ruang jlamprang no 15 air	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti	14 februari 2025	Selesai	-

							pembuangannya macet sehingga banyak air yg tergenang mau ke kamar mandi jadi tidak nyaman karena banyak air, sudah lapor perawat magang tetapi belum ditangani katanya besok pagi	komplain tersebut – Berkoordinasi dengan ruang rawat inap jlamprang – Berkoordinasi dengan ipsrs – Setelah dikoordinasikan petugas ipsrs memperbaiki saluran tersebut – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
7.	19 februari 2025	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien kesulitan untuk download bendan mobile di play store, sudah cari tetapi tidak ada aplikasinya, sehingga tidak bisa melihat hasil laborat melalui bendan mobile	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan komplain – Setelah dikoordinasikan sementara ini aplikasi m-bendan masih dalam perbaikan sehingga tidak ada di playstore – Petugas resepsionis mengirim aplikasi mbendan melalui "share it" – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	19 februari 2025	Selesai	-
8.	21 februari 2025	Sukesni	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien setelah ranap mau kontrol kedua harus ada rujukan dari faskes pertama,	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut	21 februari 2025	Selesai	-

							sesampainya di faskes pertama (puskesmas bojong) dari faskes tidak mau membuatkan rujukan ke bendan karena sistemnya terkunci	– Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan komplain – Setelah dikoordinasikan karena adanya sistem zonasi jika faskes pertama di puskesmas kabupaten memang tidak bisa merujuk ke kota – Petugas resepsionis mengedukasi pasien untuk merubah faskes pertama ke dokter pribadi – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
9.	24 februari 2025	Ngasriyah	Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Pasien kontrol setelah rawat inap ke poli jantung tetapi ketika mau daftar muncul keterangan belum bisa daftar masih 21 hari ada obat kronis padahal di sko tertulis disuruh kontrol tanggal 24 februari, mohon dibantu	– 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	24 februari 2025	Selesai	-

10.	24 februari 2025	Tsabita inara rafanda	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Rawat inap sekarjagad	Pasien kecewa karena di sko yang diberikan oleh ruangan sekarjagad tertulis hari senin tanggal 24 kontrol ke poli bedah mulut, sesampainya di rumah sakit ternyata tidak ada jadwal poli bedah mulut	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan ruang rawat inap sekarjagad – Setelah dikoordinasikan memang tejadi kesalahan dalam penginputan tanggal pelayanan dokter DPJP – Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikanpelayanan 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	24 februari 2025	Selesai	-
11.	26 februari 2025	Hafidz tanzil abdillah	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Rawat inap sekarjagad	Keluarga pasien kecewa karena perawat mau menginfus pasien gagal terus sampai 5x, tolong panggilkan perawat yang profesional supaya berhasil infus takutnya anak saya jadi trauma karena disuntik	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan ruang rawat inap sekarjagad – Setelah dikoordinasikan karena pembuluh darahnya kecil sehingga perawat	26 februari 2025	Selesai	-

							berkali-kali.	agak kesulitan dan anak gerak-gerak tidak bisa diam – Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
12.	26 februari 2025	Restu pratiwi	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Ketika rawat inap dokter yislam aljaidi, Sp.JP menyarankan untuk kontrol ke poli jantung terlebih dahulu sebelum ke poli paru-paru tetapi ketika pasien menerima sko saat pulang dijelaskan oleh perawat kontrol ke poli paru-paru terlebih dahulu setelah itu baru ke poli jantung, pasien bingung dan meminta saran dari perawat, perawat menjelaskan jika pasien mau kontrol ke poli jantung	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan bagian humas – Setelah dikoordinasikan memang tejadi miss komunikasi antar dokter dan pasien – Mengedukasi dokter 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	26 februari 2025	Selesai	-

13.	26 februari-2025	Agus indarto	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien dapat obat itu ada yang untuk seminggu ada yang untuk 2 minggu, pasien datang kembali untuk periksa karena obat yang untuk seminggu sudah habis, tetapi gagal dipendaftaran karena 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	26 februari-2025	Selesai	-
14.	26 februari 2025	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Poli bedah mulut	Pasien kecewa karena sudah daftar melalui aplikasi tetapi sesampainya di rumah sakit ternyata dokternya tidak datang	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang sakit – Mengedukasi pasien untuk mendaftar ulang minggu depan dan hubungi rs bendan via telepon terlebih dahulu untuk memastikan kehadiran dokter – Pasien dapat menerima	26 februari 2025	Selesai	-

								– Komplain selesai			
15.	27 februari 2025	Hardianto	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Pasien kontrol 2 minggu sekali dan obat sudah habis, mau daftar muncul keterangan "mohon maaf tidak bisa kontrol 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	27 februari 2025	Selesai	-
16.	27 februari 2025	Noor syamsiyah	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poli penyakit dalam	Sudah daftar online dengan dokter kukuh tetapi ternyata poli dokter kukuh tutup	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang sakit – Mengedukasi pasien untuk mendaftar ulang minggu depan dan hubungi rs bendan via telepon terlebih dahulu untuk memastikan kehadiran dokter	27 februari 2025	Selesai	-

								– Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
17.	27 februari 2025	Supra	Pekalongan	whatsapp	Admin	Rawat inap buketan	Pasien kecewa karena lampu kamar mandi/toilet ruang buketan kamar 3 mati, sehingga kalau malam takut kalau ke kamar mandi	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan ruang rawat inap buketan – Berkoordinasi dengan ipsrs – Setelah dikoordinasikan petugas ipsrs mengganti lampu kamar mandi tersebut – Pasien dapat menerima Komplain selesai	27 februari 2025	Selesai	-
18.	28 februari 2025	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poli obgyn	Pasien kecewa karena jadwal kontrol hari ini ke poli kandungan ternyata polinya tutup	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan poli obgyn – Setelah dikoordinasikan memang poli obgyn tutup karena dokternya cuti – Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile dan apabila terjadi kegawatan bisa	28 februari 2025	Selesai	-

								langsung di bawa ke igd rsud bendan – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			

Pekalongan, 28 Februari 2025
DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN

PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RSUD BENDAN
DINAS KESEHATAN

dr. Dewi 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 MARET TAHUN 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 maret 2025	Devita musiam	Pekalongan	Web rsud bendan	Admin	Poliklinik penyakit dalam	Pelayanan MENGECEWAKAN ! Kog ada ya dokter spesialis dalam yg egois, bukannya merayu pasien agar mau dilakukan tindakan malah dibikin shock di takut²in, iya emg manusia akan berakhir meninggal tp bukan gitu caranya!! Perawatnya jg tuh KERJA bukan malah pda becanda, acuh sm pasien. Masa iya pasien mau pulang gak dilayani dgn baik, di suruh nyari kursi roda sendiri. Beda bngt sm pelayanan di RS yg lain!! Saya memang	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas dan komplain – Berkoordinasi dengan poli penyakit dalam – Mengedukasi kepada dokter dan perawat agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain	01 maret 2025	Selesai	-

							orang AWAM tp saya jg msh tau ETIKA	– Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
2.	03 maret 2025	Eni dwi sutami	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik penyakit dalam & poliklinik dots	Pasien kontrol ke poli penyakit dalam dan dots, dari poliklinik penyakit dalam menyarankan kontrol ulang taggal 10 april 2025, tetapi dari poliklinik dots menyarankan tanggal 3 karena obat hanya 30 hari, pasien bingung harus kontrol tanggal berapa karena biasanya kontrol dua poliklinik tersebuat secara bersamaan.	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas dan komplain – Berkoordinasi dengan poliklinik penyakit dalam dan dots. – Setelah dikoordinasikan karena libur lebaran belum ada kepastian tanggal liburnya, sehingga petugas resepsionis meminta no hp pasien untuk menginfokan kontrol ulang pasien setelah lebaran. – Mengedukasi perawat agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna	03 maret 2025	Selesai	-

								meminimalisir terjadinya komplain – Mengedukasi pasien supaya mendaftar melalui aplikasi jkn mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
3.	05 maret 2025	Sapta	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien mau kontrol ke poliklinik anak dokter Mrr. Bintang kusumaningtyas Sp.A tetapi ditunggu dari pagi belum datang, ternyata jadwalnya siang. Pasien lihat di aplikasi bendan mobile jam 06.00-13.00 dikiranya mulai jam 06.00 ternyata mulainya jam 11.00, mohon untuk diperbaiki sistemnya dikasih keterangan jam praktek sehingga pasien baru lebih gampang memahami.	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian it – Setelah dikoordinasikan, petugas it langsung memperbaiki sistemnya – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	05 maret 2025	Selesai	-
4.	05 maret 2025	Nur istiqomah	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik rawat jalan	Pasien ada jadwal kontrol tanggal 05 maret 2025 tetapi saat daftar tidak bisa muncul	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut	05 maret 2025	Selesai	-

							keterangan masih 28 hari belum bisa kontrol	– Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan bagian poliklinik – Mengedukasi perawat agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Mengedukasi pasien supaya mendaftar melalui aplikasi jkn mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
5.	06 maret 2025	Agus sunaryo	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien tidak bisa daftar karena belum 30 hari, pasien ngamuk dan ngotot mau kontrol hari ini juga.	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi	06 maret 2025	Selesai	-

								– Berkoordinasi dengan bagian rekam medis – Setelah dikoordinasikan pasien bisa kontrol kembali ke poliklinik – Mengedukasi kepada pasien kontrol kembali setelah 30 hari jika ada obat kronis – Mengedukasi pasien untuk mendaftar melalui aplikasi jkn mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
6.	08 maret 2025	Suprapto	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik penyakit dalam	Pasien sudah diberikan jadwal kontrol tanggal 08 maret 2025 tetapi ketika mendaftar online tidak bisa karena belum waktunya kontrol	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan bagian poliklinik penyakit dalam – Mengedukasi perawat agar	08 maret 2025	Selesai	-

								senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Mengedukasi pasien supaya mendaftar melalui aplikasi jkn mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
7.	08 maret 2025	Nova kurniawati	Pekalongan	Customer Service	Acha	Kasir	Pasien wa ke no wa kasir tetapi tidak ada balasan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan bagian kasir – Mengedukasi petugas agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain	08 maret 2025	Selesai	-

								– Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
8.	10 maret 2025	Ardi togok86	Pekalon gan	Web rsud bendan	Admin	Fisioterapi	Karyawan sombong dan cuek di fisioterapi	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan bagian fisioterapi – Mengedukasi petugas agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	10 maret 2025	Selesai	-
9.	10 maret 2025	Ihsan jami	Pekalon gan	Web rsud bendan	Admin	Lain-lain	Sangat menyusahkan kurir. Tidak ada penitipan barang / paket, apalagi paket yang dibawa banyak ditinggal di motor. Kalo gak mau bikin atau gak	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain	10 maret 2025	Selesai	-

							mau dititipin barang ya bikin gratis parkirnya	–			
10.	11 maret 2025	Umayah	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik	Ada jadwal kontrol cek laborat tanggal 11 maret tetapi saat daftar belum waktunya kontrol	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan bagian poliklinik – Mengedukasi perawat agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Mengedukasi pasien supaya mendaftar melalui aplikasi jkn mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	11 maret 2025	Selesai	-
11.	12 maret 2025	Mahsun	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik bedah tulang	Saran saja seharusny rsud milik pemerintah itu pelayanannya harusnya cepat, jika memang dokter datang jam 10.00 ya ditulisnya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut	12 maret 2025	Selesai	-

							jam 10.00, di jkn tertulis jam 08.00 pasien sudah datang dari jam 08.00 ternyata dokternya belum ada alasannya ada tindakan oprasi, akhirnya nunggu lama	– Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan poli bedah tulang – Setelah dikoordinasikan memang dokter ada tindakan oprasi sehingga pasien menunggu untuk tindakan operasi terlebih dahulu, karena tindakan operasi tidak dilakukan setiap saat. – Mengedukasi pasien untuk menghubungi no tlf rsud bendan terlebih dahulu untuk memastikan dokter ada jadwal operasi / tidak – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
12.	12 maret 2025	Syifa	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	untuk jadwal poliklinik yang ada di web rsud bendan kota pekalongan apakah sudah update? Di web	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut	12 maret 2025	Selesai	-

							tertulis tahun 2023 mohon informasinya	– Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan bagian admin pelayanan – Setelah dikoordinasikan jadwal di web rsud bendan sudah update kembali – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
13.	13 maret 2025	Pasien poliklinik anak	Pekalongan	Customer Service	Acha	Poliklinik anak	Hari selasa sudah daftar ke poli anak dokter dicky, datang sebelum jam 13.00 tetapi dokter sudah tidak ada ditempat, pasien mau daftar kembali hari ini tetapi di jkn mobile tidak muncul rujukannya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan poli anak – Setelah dikoordinasikan dokter sudah visit ke ruangan dan pasien sudah ditunggu belum datang dan belum input sep – Petugas resepsionis melakukan	13 maret 2025	Selesai	-

								penginputan sku kembali supaya pasien bisa mendaftar online – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
14.	16 maret 2025	Sir bondis	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien mau daftar online melalui jkn mobile tidak bisa ada keterangan gagal terhubung ke server rumah sakit	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang untuk pendaftaran online masih ada gangguan jaringan – Petugas customer service mengedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran secara offline – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	16 maret 2025	Selesai	-
15.	17 maret 2025	Roshida oshi	Pekalongan	Customer Service	Acha	Ruangan buketan	Ruang buketan no 2 kamarnya tidak dibersihkan dan isi	– Memohon maaf atas	17 maret 2025	Selesai	-

							tempat sampah sudah penuh tidak diambil	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			
16.	18 maret 2025	Mulyati	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien kecewa karena jauh-jauh dari pemalang saat pulang rawat inap dokter yislam bilangnya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan	18 maret 2025	Selesai	-

							disuruh kontrol hari selasa tetapi di sko tertulis tanggal 19 maret 2025	– Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan ruang rawat inap – Setelah dikoordinasikan pasien kontrolnya sesuai dengan tanggal yang ada di sko – Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
17.	19 maret 2025	Ery	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Anak saya rawat inap diruangan sekarjagad no 2, setiap saya keluar masuk rs diharuskan bayar parkir 2000 padahal sehari bisa lebih dari 5x keluar masuk karena keperluan. Setiap hari saya selalu bayar 2000 tapi saya keberatan kalau dimintai terus-terusan. Tolong kebijaksanaannya bagi	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Mengedukasi pasien bahwa yang mengelola tempat parkir adalah pihak ketiga – Pasien dapat menerima	19 maret 2025	Selesai	-

							pasien rawat inap agar masalah biaya perlu diberi keringanan biar tidak memberatkan terimakasih	– Komplain selesai			
18.	20 maret 2025	Indra	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Setelah selesai rehab medik pasien mau daftar poliklinik bedah melalui aplikasi jkn mobile tidak bisa dokter tidak tersedia padahal di rs ada jadwal dokternya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang sku yang muncul dokter rehab medik sehingga gagal melakukan pendaftaran – Petugas customer service membuatkan sku yang poli bedah dengan dokter yang sesuai – Pasien dapat melakukan pendaftaran kembali melalui jkn mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	20 maret 2025	Selesai	-

19.	21 maret 2025	Sriamah	Pekalongan	Customer Service	Acha	Satpam	Mau berkunjung anak sudah 12 tahun tetapi dilarang masuk sama satpam yang jaga	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan satpam lantai 1 – Setelah dikoordinasikan ternyata saat satpam menanyakan – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	21 maret 2025	Selesai	-
20.	22 maret 2025	Keluarga fauziah	Pekalongan	Customer Service	Acha	Ruang jlamprang	Samau komplen dengan pelayan RS bendan Saya kecewa dengan pelayannya Istri saya kan di rawat rs bendan, Terus oprasi hari rabo JM 10 dan istri masukan ke icc 2 hari TPI barang yg di kamar no 12 udah dak ada dan tidak ada konfirmasi ke saya Brang udah dak ada di lemari kamar no 12 b saya kehilangan brang Brangnya pempes dewasa 1 terus cepet istri 1 Ama air putih 2 botol Ama obat-obatan istri juga dak	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas – Berkoordinasi dengan unit bagian ruang jlamprang – Berkoordinasi dengan unit bagian kebersihan – Setelah dikoordinasikan barang sudah	22 maret 2025	Selesai	-

							ada Ama tisu basah 1 tisu kering satu Itu yg bersin bagian keriningserfis Tolong di tegasin lgi pelanyannya Kalau misalnya istri saya di pindahkan ke iccu harusnya ada konfirmasi Ra jangan main besin aja Tampa bilang keluwarga pasnyen Apa lgi RS bendan ada Rumah sakit pemerintah seharus pelayanan harus baik Ra	diamankan oleh petugas kebersihan – Petugas kebersihan mengembalikan barang yang sudah diamankan kepada pasien – Mengedukasi kepada petugas kebersihan agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
21.	24 maret 2025	Suharno	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien mau kontrol tetapi tidak ada kursi rodanya menunggu lama, tolong kursi roda ditambah karena semakin banyak pasien	– 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	24 maret 2025	Selesai	-

22.	25 maret 2025	Suparti	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Biasanya kontrol poli kulit siang kenapa sekarang sudah tidak ada poli siang lagi	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sudah selesai praktek di rsud bendan dan sudah pindah – Mengedukasi pasien untuk mendaftar dengan dokter ika – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	25 maret 2025	Selesai	-
23.	26 maret 2025	Subhan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Sudah bertahun-tahun kontrol ke rsud bendan sekarang dari puskesmas kenapa tidak bisa merujuk ke rsud bendan ya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Mengedukasi pasien bahwa peraturan dari pemerindah daerah memang tidak bisa merujuk ke kota pekalongan – Mengedukasi pasien untuk merubah faskes 1 ke dokter umum di sekitar wilayah kabupaten supaya bisa merujuk ke kota pekalongan melalui jkn mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	26 maret 2025	Selesai	-
24.	28 maret 2025	Alimin	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Kenapa banyak poli yang tutup padahal mau periksa ke poli penyakit dalam	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan	28 maret 2025	Selesai	-

								– Menindaklanjuti komplain tersebut – Mengedukasi pasien bahwa hanya ada beberapa poliklinik yang buka disaat cuti lebaran – Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud bendan terlebih dahulu sebelum ke rs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			

Pekalongan, 28 Maret 2025
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 APRIL TAHUN 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 2025	Sudariyah	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Mau kontrol ke poli penyakit dalam tetapi ternyata polinya tutup	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Mengedukasi pasien bahwa hanya ada beberapa poliklinik yang buka disaat cuti lebaran – Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud bendan terlebih dahulu sebelum ke rs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	04 april 2025	Selesai	-
2.	05 april 2025	karnoto	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Dapat rujukan dari puskesmas ke poli kulit&kelamin tetapi sesampainya di rs ternyata poli kulit tidak ada jadwal hari sabtu	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Mengedukasi pasien bahwa hanya ada beberapa poliklinik	05 april 2025	Selesai	-

								yang buka disaat cuti lebaran dan untuk jadwal poliklinik kulit senin-jumat – Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud bendan terlebih dahulu sebelum ke rs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
3.	05 april 2025	Agung	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Mohon diperhatikan jumlah pengunjung diluar jam besuk dan juga suara-suara yang sengaja diputar saat jam-jam istirahat malam, mengganggu yang lain	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan ruangan jlamprang – Setelah dikoordinasikan petugas langsung konfirmasi keruangan dan menghimbau keluarga pasien yang menjenguk untuk tidak mengganggu pasien lain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	05 april 2025	Selesai	-
4.	05 april 2025	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Mau kontrol ke poli tetapi petugas kursi roda tidak ada, psien butuh kursi tetapi digembok	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan petugas pos – Setelah dikoordinasikan	05 april 2025	Selesai	-

								petugas yang bertugas hanya satu dan sedang mengantarkan pasien – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
5.	06 april 2025	unknown	Pekalongan	Lapor gub	admin	Lain-lain	Ada 3 lampu mati di rsud bendan mohon diperbaiki	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas – Berkoordinasi dengan ipsrs – Petugas ipsrs langsung mengganti lampu penerangan yang baru – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	06 april 2025	Selesai	-
6.	07 april 2025	Laeli nur	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Mau daftar akun jkn mobile tetapi ada notif no tlf sudah pernah digunakan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas – Petugas customer service berkoordinasi dengan petugas bpjs hauna – Petugas customer service membantu membuatkan akun jkn mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	07 april 2025	Selesai	-

7.	07 april 2025	Rizkiana	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien baru mau periksa ke poliklinik paru-paru tetapi ternyata polinya tutup, mau daftar online ternyata tidak bisa jika pasien baru	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Mengedukasi pasien bahwa hanya ada beberapa poliklinik yang buka disaat cuti lebaran – Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud bendan terlebih dahulu sebelum ke rs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	07 april 2025	Selesai	-
8.	08 april 2025	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Pendaftaran	Mau komplain untuk perbaikan saya sudah 3x kesini pakai umum sedangkan pakai umum tidak ada no antriannya, dari pendaftaran langsung disuruh ke klinik dan tidak tau kapan dipanggil, sedangkan masuk ke poli malah disuruh nunggu. Seharusnya kalau pakai umum itu diberikan no antrian jangan dsuruh tanya ke dalam klinik.	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran rawat jalan – Mengedukasi pasien jika no antrian bisa dilihat di slip pembayaran / di aplikasi bendan mobile	08 april 2025	Selesai	-

								– Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
9.	09 april 2025	M fawwas muwaffaq	Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Selasa kontrol obat diantar, tetapi sore ini belum sampai juga mohon informasi dikirimnya kapan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang obat diantar pada keesokan harinya dan saat ini masih proses pengantaran – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	09 april 2025	Selesai	-
10.	09 april 2025	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien sudah daftar poliklinik anak tetapi dapat informasi tutup, selang beberapa jam wa lagi jadinya buka, tolong dipastikan lagi buka/tutup jangan plinplan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan awalnya ada acara dan baru memberikan kabar pagi harinya jadi buka polinya – Mengedukasi pasien untuk segera menuju ke rsud bendan untuk	09 april 2025	Selesai	-

								menyelesaikan administrasi – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
11.	10 april 2025	Ambariyatun	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Mau kontrol tetapi tidak bisa, status bpjs non aktif diakhir bulan.	– 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	10 april 2025	Selesai	-
12.	11 april 2025	Bawon	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik syaraf	Sudah daftar online tetapi polinya tutup	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan cuti – Mengedukasi pasien untuk mendaftar ulang minggu depan dan hubungi rs bendan via telepon terlebih dahulu untuk	11 april 2025	Selesai	-

								memastikan kehadiran dokter – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
13.	12 april 2025	Taufiqi	Pekalongan	Customer Service	Acha	Poliklinik penyakit dalam	Mohon untuk rs bendan poli dalam yang 2 dokter 1 ruangan dengan jadwal yang sama mohon untuk dievaluasi demi kenyamanan pasien kalau bisa dibeda ruangan jangan dijadikan 1 karena antriannya banyak kasihan pasien	– 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 ruangan tetapi memang sudah ada rencana dibuat 2 ruangan untuk minggu ini – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	12 april 2025	Selesai	-
14.	14 april 2025	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik anak	Mau kontrol ke poli anak dokter bintang tetapi sering tutup	– 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 bintang sedang cuti haji dan digantikan dengan	14 april 2025	Selesai	-

								dokter aldila & dokter dicky – Membantu pasien untuk mendaftar melalui aplikasi Bendan Mobile H-1 jam 13.00-20.00 – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
15.	14 april 2025	Narendra	Pekalongan	Customer Service	Acha	Pendaftaran (tpprj)	Pasien baru mau daftar ke poliklinik anak dokter bintang, sudah didaftarkan dan sudah bayar ke kasir ternyata poli tutup adasnya dokter lain dan pasien tidak mau tetapi uang pendaftraan tidak bisa kembali	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian rawat jalan – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Berkoorinasi dengan unit bagian kasir – Mengedukasi kepada petugas tpprj agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Mengedukasi pasien bahwa dokter bintang sedang cuti haji dan digantikan dengan dokter aldila & dokter dicky – Membantu pasien untuk mendaftar melalui aplikasi Bendan Mobile H-1 jam 13.00-20.00	14 april 2025	Selesai	-

								– Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
16.	14 april 2025	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik bedah umum	Besok mau kontrol dokter udi tetapi ada keterangannya belum bisa berobat masi 6 hari	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas – Setelah dikoordinasikan mulai tanggal 12 februari 2025 ada aturan baru berdasarkan permenkes nomor 26 tahun 2021 – Mengedukasi kepada pasien mulai tanggal 12 februari kontrol rawat jalan menjadi lebih dari 7 hari (minimal 8 hari) – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	14 april 2025	Selesai	-
17.	14 april 2025	Eko	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien bpjs mau mendaftar poliklinik melalui bendan mobile gagal terus kenapa?	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Unit bagian humas dan customer service mengedukasi pasien jika pendaftaran online bpjs sekarang melalui jkn mobile – Petugas Custumer service mengedukasi	14 april 2025	Selesai	-

								pasien dan membantu membuatkan akun jkn mobile sehingga selanjutnya pasien bisa mendaftar online kembali menggunakan jkn mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
18.	15 april 2025	Gibran	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Lihat jadwal di web ada dokter bintang tetapi sesampainya di rs tidak ada jadwal dokter bintang adanya dokter aldila	– 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 bintang sedang cuti haji dan digantikan dengan dokter aldila & dokter dicky – Membantu pasien untuk mendaftar melalui aplikasi Bendan Mobile H-1 jam 13.00-20.00 – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	15 april 2025	Selesai	-
19.	17 april 2025	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	IGD	Saya menjaga pasien di rsud bendan, apakah memang fasilitas dirs tidak ada kursi untuk menunggu pasien di igd	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut	17 april 2025	Selesai	-

								– Berkoordinasi dengan bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian sarana & prasarana – Setelah dikoordinasikan petugas igd mencarikan kursi – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			
20.	23 april 2025	Sugiyati	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Sudah daftar online no 11 tetapi sampai di rs terdaftar no 45, kenapa bisa jadi no antrian 45 padahal daftarnya no 11 online melalui jkn mobile	– 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 troble disistem pendaftaran online – Pasien dapat menerima – Komplain selesai.	23 april 2025	Selesai	-
21.	24 april 2025	Ardi	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Tolong mobil puskesmas mojo dipindah karena mengganggu yang mau menurunkan pasien di lobi, parkir kok di lobi kalau memang lama harusnya diparkirkan terlebih dahulu mobilnya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Petugas customer service mencari supir mobil	24 april 2025	Selesai	-

								– Mobil sementara dipindahkan oleh petugas dari rsud bendan karena supir tidak segera datang – Mengedukasi supir untuk parkir ditempat yang sudah disediakan kemudian baru mengurus administrasi pasien – Pasien dapat menerima – Komplain selesai.			
22.	25 april 2025	Rondiyah	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Mau kontrol ke poliklinik bedah umum pagi, dokter sudah datang tetapi pasien masih menunggu kursi roda dilobi depan karena kursi rodanya habis	– 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	25 april 2025	Selesai	-
23.	28 april 2025	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Saya dapat rujukan dari faskes1 ke poli bedah mulut tetapi kenapa pasien baru tidak bisa daftar online? Tolong diperbaiki lagi sistemnya supaya bisa daftar online walaupun pasien baru	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang sementara pasien baru belum bisa daftar online	28 april 2025	Selesai	-

								– Petugas customer service mengedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran secara langsung di loket tpprj – Pasien dapat menerima – Komplain selesai			

Pekalongan, 30 April 2025
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 MEI TAHUN 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	TANGGAPAN DARI PENGADU	STATUS	KET.
1.	02 mei 2025	Nadia nur janah	Pekalongan	Customer Service	Acha	Radiologi	Petugas radiologi membuat kecewa karena tidak sopan dalam melayani pasien, membentak-bentak dan asal ngomong bahwa saya pakai susuk karena dilihat dari hasil rontgenya. Seandainya pakai susuk pun tidak perlu disampaikan, yang dikira itu susuk adalah benang yang bekas saya operasi 10 tahun yang lalu di rs bendan, saya minta tolong untuk petugas itu ditegur.	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan petugas radiologi – Mengedukasi petugas pendaftaran untuk senantiasa menerapkan budidaya 5s(senyum,sapa,salam,sopan dan santun) dan menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain. – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	02 mei 2025	PUAS	Selesai	-
2.	08 mei 2025	Yusuf	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Saya Yusuf yang mengirim lamaran lowongan Pengadaan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti	08 mei 2025	PUAS	Selesai	-

							Pegawai Aku kirim tgl 5 via pos berkas komplit sesuai persyaratan. Disini saya menanyakan alasan tidak lolosnya seleksi administrasi karena faktor apa ya?	komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian kepegawaian – Petugas Custumer service memberikan edukasi ke pendaftar – pendaftar dapat menerima – Komplain selesai				
3.	09 mei 2025	Paimin	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Pendaftaran	Pasien mau daftar kontrol setelah rawat inap tetapi mau daftar gagal muncul keterangan masih 29 hari belum bisa berobat	– 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	09 mei 2025	PUAS	Selesai	-
4.	13 mei 2025	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Banyak pasien kecewa karena pelayanan rsud	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya	13 mei 2025	PUAS	Selesai	-

							lama dan banyak antrian untuk input sep padahal dokter sudah mulai praktek	dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang server rs masih ada gangguan jaringan – Petugas mengedukasi pasien untuk menunggu ditempat yang sudah disediakan – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
5.	16 mei 2025	Bawon	Pekalongan	Customer Service	Acha	Penyakit dalam	Saya sudah daftar online ke poliklinik penyakit dalam dokter rizal tetapi ternyata polinya tutup	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan poli penyakit dalam – Setelah dikoordinasikan memang poli penyakit dalam 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 – Pasien dapat menerima	16 mei 2025	PUAS	Selesai	-

								– Komplain selesai				
6.	19 mei 2025	Dadang	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Orthopedi	Ada jadwal kontrol ke poliklinik orthopedi tetapi sesampainya di rs tutup	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan poli orthopedi – Setelah dikoordinasikan memang poli orthopedi 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 – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	19 mei 2025	PUAS	Selesai	-
7.	20 mei 2025	Solikhin	Pekalongan	Customer Service	Acha	Mata	Rujukan ke kariadi habis pasien mau daftar ke poliklinik mata ternyata tutup	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan poli mata – Setelah dikoordinasikan memang poli mata tutup karena dokternya cuti – Mengedukasi pasien tata cara melakukan	20 mei 2025	PUAS	Selesai	-

								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				
8.	22 mei 2025	Anton	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Saraf	Mau daftar melalui aplikasi jkn mobile tetapi gagal terus dokter tidak tersedia kenapa ya?	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian it – Setelah dikoordinasikan memang ada gangguan jaringan – Petugas resepsionis mengedukasi pasien untuk daftar secara langsung melalui mesin apm – Pasien dapat menerima – Komplain selesai.	22 mei 2025	PUAS	Selesai	-
9.	22 mei 2025	Maryam	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Saya kecewa karena pelayanan pengantaran obat lama, sampai hari ini obat belum sampai juga	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan obat masih dalam	22 mei 2025	PUAS	Selesai	-

								perjalanan – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
10.	26 mei 202	Sony	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Pendaftaran	Saya mau daftar ke poli jantung tetapi gagal terus, sudah ada rujukan dari poli saraf	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan untuk rujukan internal memang belum bisa daftar online – Petugas customer service mengedukasi pasien untuk mendaftar secara langsung melalui mesin apm – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	26 mei 202	PUAS	Selesai	-
11.	27 mei 2025	Intan khafidhoh	Pekalongan	Customer Service	Acha	Admin kasir	Saya kecewa karena loket admin kosong padahal sudah nunggu dari jam 10.00-11.00	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti	27 mei 2025	PUAS	Selesai	-

								komplain tersebut – Berkoordinasi dengan bagian loket admin – Setelah dikoordinasikan petugas sedang ditoilet – Mengedukasi petugas agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
12.	27 mei 2025	Turmudi	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poli orthopedi	Pasien kecewa karena poli orthopedi tutupnya lama padahal ada jadwal kontrol setelah rawat inap ke poli ortho dan tidak ada pemberitahuan, harusnya ada pemberitahuan paling tidak h-1, jadi pasien tidak perlu jauh2 ke rs	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan poli orthopedi – Setelah dikoordinasikan memang poli orthopedi 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 – Pasien dapat menerima	27 mei 2025	PUAS	Selesai	-

								– Komplain selesai				
13.	27 mei 2025	Tan jennie	Pekalongan	Customer Service	Acha	Pendaftaran	Pasien dirujuk ke kariadi ke poli mata sub neuro opthalmologi, sedangkan poli adanya paling cepat hari rabu tgl 4 juni tetapi di vklaim belum bisa membuatkan rujukan karena maksimal pembuatan itu 7 hari	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Petugas customer service berkoordinasi dengan petugas tpprj – Petugas customer service berkoordinasi dengan petugas bpjs zabiyan – Setelah dikoordinasikan rujukan dibuatkan ke poli mata di kariadi – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	27 mei 2025	PUAS	Selesai	-
14.	27 mei 2025	Reva	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Kasir	Kecewa karena respon wa kasir sangat lama, sudah wa tidak ada jawaban	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan bagian kasir – Setelah dikoordinasikan petugas sudah membalas pesan pasien – Mengedukasi petugas agar senantiasa memberikan pelayanan prima	27 mei 2025	PUAS	Selesai	-

								sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
15.	31 mei 2025	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Poli jantung	Pasien kecewa karena jadwal kontrol poli jantung hari ini tetapi ternyata polinya tutup	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan poli penyakit dalam – Setelah dikoordinasikan memang poli penyakit dalam 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 – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	31 mei 2025	PUAS	Selesai	-
16.	31 mei 2025	Suyono	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien mau merubah faskes1 tetapi gagal	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Mengedukasi pasien bahwa peraturan dari pemerindah daerah	31 mei 2025	PUAS	Selesai	-

								memang tidak bisa merujuk ke kota pekalongan – Mengedukasi pasien untuk merubah faskes 1 ke dokter umum di sekitar wilayah kabupaten supaya bisa merujuk ke kota pekalongan melalui jkn mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				

Pekalongan, 31 Mei 2025
DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN

PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RSUD BENDAN
DINAS KESEHATAN

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 JUNI TAHUN 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	TANGGAPAN DARI PENGADU	STATUS	KET.
1.	04 juni 2025	Penunggu pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	saya ingin melaporkan temuan roti yg sudah kadaluarsa dijual di ruko depan RS bendan. Kronologi saya beli roti tersebut tanggal 2/6/25 sekira pukul 19.40. Karena sudah malam dan buru² saya tidak mengecek tanggal kadaluarsa roti tersebut. Mengingat lokasi jualan yg di lingkungan RS saya kira penjual juga sudah mengecek kadaluarsa setiap jualannya. Roti sempat di makan keponakan saya yg di rawat di RS ruang Sekar jagad. Saat ini saya belum mengetahui kondisi terkini keponakan saya	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain - Mengedukasi penjual kantin agar senantiasa selalu mengecek masa kadaluarsa setiap makanan yang dijual sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	04 juni 2025	PUAS	Selesai	-

							pasca menyantap roti tersebut.					
2.	05 juni 2025	Muhammad affan	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien post opname mau kontrol tetapi tidak bisa karena status bpjs nonaktif karena data bermasalah	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian bpjs (zabiyan) – Setelah dikoordinasikan memang data bermasalah – Petugas customer service mengedukasi pasien untuk segera mengurus ke dinas kesehatan untuk segera diproses – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	05 juni 2025	PUAS	Selesai	-
3.	12 juni 2025	Nurcholis	Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Pasien post opname kontrol tanggal 12 juni tetapi daftar online ketolak karena mash 22 hari	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang ada obat kronis tetapi karena post opname jadi bisa daftar sesuai tanggal kontrol	12 juni 2025	PUAS	Selesai	-

								– Petugas farmasi berkoordinasi dengan it – Pasien bisa melakukan pendaftaran kembali – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
4.	13 juni 2025	Bambang sutiyono	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Pasien mau kontrol ke poli bedah umum karena dsuruh kontrol dokternya tetapi saat mau daftar gagal muncul keterangan ada obat kronis padahal obat yg diberikan sudah habis, yg obat kronis itu dari poli penyakit dalam bukan bedah umum	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang ada obat kronis tetapi yang poli p.dalam bukan yang bedah umum – Petugas farmasi berkoordinasi dengan it – Pasien bisa melakukan pendaftaran kembali – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain	13 juni 2025	PUAS	Selesai	-

								– Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
5.	14 juni 2025	Susi irmawati	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Rawat inap jlamprang	Pasien post opname mau kontrol ke poli bedah umum dokter ricky tetapi sudah tutup, padahal di sko tertulis jam 12.50, pasien datang jam 12.20 sudah tutup	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan ruang rawat inap jlamprang – Setelah dikoordinasikan memang tejadi kesalahan dalam penginputan jam pelayanan – Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Mengedukasi pasien untuk kontrol dengan dokter yohanes yang masih melakukan pelayanan di jam tersebut – Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	14 juni 2025	PUAS	Selesai	-

6.	14 juni 2025	Miskiyah	Pekalongan	Customer Service	Acha	Rawat inap jlamprang	Pasien post opname mau kontrol ke poli bedah umum dokter ricky tetapi sudah tutup, padahal di sko tertulis jam 12.20, pasien datang jam 12.30 sudah tutup	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan ruang rawat inap jlamprang – Setelah dikoordinasikan memang tejadi kesalahan dalam penginputan jam pelayanan – Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Mengedukasi pasien untuk kontrol dengan dokter yohanes yang masih melakukan pelayanan di jam tersebut – Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	14 juni 2025	PUAS	Selesai	-
7.	18 juni 2025	Moh. Hatta	Pekalongan	Customer Service	Acha	Rawat jalan	Pengaduan layanan poliklinik RSUD Bendan :	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut	18 juni 2025	PUAS	Selesai	-

							-Untk Poli jantung jam 07.30 sdh mulai pelayanan dengan baik. -Untk Poli Penyakit Dalam jam 09 pelayanan belum dimulai.....perlu diajukan jam pelayanan nya Krn pasien SDH numpuk didepan ruang poli.....perlu peningkatan pelayanan. -Untuk Poli Orthopedi pelayanan poli menyesuaikan ada kegiatan operasi jadi bisa diterima perlu peningkatan. -Demikian saran dari pasien rutin di RSUD Bendan.....semoga dapat ditindak lanjuti agar tambah baik pelayanan RSUD Bendan.	– Berkoordinasi dengan poli penyakit dalam – 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 – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
8.	20 juni 2025	felis	Pekalongan	Customer Service	Acha	Kasir	Pasien kecewa karena whatsapp no kasir tidak pernah ada respon, mohon untuk ditingkatkan responnya melalui whatsapp	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan bagian kasir	20 juni 2025	PUAS	Selesai	-

								– Mengedukasi petugas agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
9.	21 juni 2025	Nanang wagiyo	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Kasir	Pasien kecewa karena sistem pembayaran masih belum lancar jika memakai pembayaran online apalagi jika transfer menggunakan bri, mohon untuk ditingkatkan kembali untuk pembayaran onlinenya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian kasir – Setelah dikoordinasikan memang saat ini masih ada kendala untuk pembayaran transfer via bri – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	21 juni 2025	PUAS	Selesai	-
10.	21 juni 2025	Pasien rawat inap	Pekalongan	Customer Service	Acha	Rawat inap Buketan	Keluarga pasien kecewa karena ruang perawat buketan tidak ada yg jaga saat tengah malam, padahal kondisi istri saya sudah mual muntah dan pusing mau	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain	21 juni 2025	PUAS	Selesai	-

							panggila perawat tidak ada yg jaga satupun, harusnya jika memang istirahat harus ada yg jaga salah satu	– Berkoordinasi dengan unit bagian ruangan rawat inap buketan – Setelah dikoordinasikan memang perawat saat itu yang jaga sedang berada ditoilet dan yg lain sedang beristirahat – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
11.	25 juni 2025	Taufik pujo edi	Pekalon gan	Customer Service	Huzny	Pendaftaran	Pasien mau daftar melalui mjkn gagal ada keterangannya masih 20 hari lagi padahal jadwal kontrol habis rawat inap hari ini ke poliklinik jantung	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Berkoordinasi dengan unit bagian it – Setelah dikoordinasikan pasien bisa mendaftar kembali ke poli jantung – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	25 juni 2025	PUAS	Selesai	-
12.	26 juni 2025	Thamrin	Pekalon gan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien kecewa karena tidak dapat kursi roda padahal poliklinik sudah dimulai	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan petugas pos	26 juni 2025	PUAS	Selesai	-

								– Setelah dikoordinasikan memang kondisi pasien ramai dan kursi roda sudah terpakai semua sehingga petugas minta ijin ke pasien untuk duduk sebentar dikursi sambil menunggu kursi – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				

Pekalongan, 30 Juni 2025
DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN

PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RSUD BENDAN
DINAS KESEHATAN

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 JULI TAHUN 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	TANGGAPAN DARI PENGADU	STATUS	KET.
1	02 juli 2025	Pasien rawat jalan	Pekalongan	Customer Service	Acha	Tpprj	Pasien kecewa karena sudah daftar online melalui aplikasi jkn tetapi mau sidik jari dimintain no rm sama petugas yg namanya septi bilangnya ketus, harusnya jika sudah daftar online bisa dicek petugas lewat sistem jadi tidak ribet, satu lagi petugas tpprj yg laki-laki 2 orang yg gendut itu masak jam 11.00 sudah pada pergi keluar harusnya kan ditempat sesuai jam kerja, walaupun sudah sepi pendaftar harusnya tetap melakukan pelayanan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan bagian humas dan komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran (tpprj) – Mengedukasi petugas agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Mengedukasi petugas untuk senantiasa menerapkan budidaya	02 juli 2025	PUAS	Selesai	-

							sesuai jam kerja jangan cuma 1 penjaga saja.	5s(senyum,sapa,salam,sopan dan santun) – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
2	04 juli 2025	Anggik	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Parikesit	Pelanggan kecewa karena sudah chat ke no parikesit tetapi tidak ada jawaban sama sekali padahal kita butuh informasi ttg pelayanan mcu	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan bagian parikesit – Mengedukasi petugas agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	04 juli 2025	PUAS	Selesai	-
3	07 juli 2025	Bambang hardjito	Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Pasien kecewa karena mau daftar online melalui aplikasi mjkn tidak bisa muncul keterangan masih 14 hari padahal dsuruh kontrol ulang dengn dokter saraf 2 minggu.	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi	07 juli 2025	PUAS	Selesai	-

								– 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				
4	09 juli 2025	Rodhiyah			Huzny	Farmasi	pasien kecewa karena mau daftar online tidak bisa ada keterangan ada obat kronis padahal tidak ada	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar	09 juli 2025	PUAS	Selesai	-

								senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
5	09 juli 2025	Romy taufik	Pekalongan	Customer Service	Acha	IGD	Sangat tidak puas karena Fasilitas untuk orang sakit tidak memadai.. 2hr 2mlm saya di ruangan IGD katanya nanti mau di pindah ke ruang perawatan nyatanya mau 3mlm inj blm di pindah juga malah kepala jadi pusing karena tidak bisa tidur tidak ada bantal saya memakai tas saya untuk jadi bantal.... Mohon di perbaiki fasilitas untuk org sakit,, saya dtg ke RS krna saya sakit dan pingin sembuh tp di RS saya tambah kena sakit kepala krna kurang istirahat dan tidak ada bantal.. Trimakasih	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain - Berkoordinasi dengan unit bagian igd - Setelah dikoordinasikan memang ada banyak pasien yang periksa di igd dan ruangan rawat inap penuh sehingga pasien menunggu lama - Mengedukasi kepada petugas igd agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain	09 juli 2025	PUAS	Selesai	-

								– Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
6	11 juli 2025	Joko purnomo	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik penyakit dalam	-Mohon untuk diumumkan poli tutup jam brapa Poli dalam jadwal sore Datang jam Stengah 4 kok udah tutup -Datang brobat jauh2 sampai rumah sakit dokternya sudah kabur -Knpa saya datang jam stengah 4 karna pernah datang jam 3 sore dokternya blom ada	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sudah menunggu pasien cukup lama – Mengedukasi pasien untuk mendaftar ulang minggu depan dan hubungi rs bendan via telepon terlebih dahulu untuk memastikan kehadiran dokter – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	11 juli 2025	PUAS	Selesai	-
7	14 juli 2025	Muslimah	Pekalongan	Customer Service	Acha	Igd	Pasien kecewa karena ke igd informasi di banner tidak bayar tetapi sesampainya disana bayar tidak sesuai dengan banner padahal menurut saya termasuk kriteria 1 huruf b, ketika saya periksa di rsud kraton tidak dikenakan biaya.	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian igd	14 juli 2025	PUAS	Selesai	-

							Bpjs itu skala nasional tetapi kenapa di kraton tidak bayar sedangkan di bendan bayar	– Setelah dikoordinasikan diagnosa pasien tidak termasuk kategori tersebut – Mengedukasi kepada petugas igd agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
8	15 juli 2025	Iriana	Pekalongan	Customer Service	Huzny		Mau daftar melalui aplikasi mbendan & mjkn tetapi gagal tidak bisa masuk	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Berkoordinasi dengan petugas it – Berkoordinasi dengan pasien jika pendaftaran online masih ada kendala jaringan dan pasien sementara bisa mendaftar secara offline terlebih dahulu	15 juli 2025	PUAS	Selesai	-

								– Pasien dapat menerima – Komplain selesai.				
9	15 juli 2025	Pandi	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Disuruh dokter udi kontrol ulang hari ini tetapi saat mau daftar aplikasi jkn tidak bisa	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Berkoordinasi dengan petugas it – Berkoordinasi dengan pasien jika pendaftaran online masih ada kendala jaringan dan pasien sementara bisa mendaftar secara offline terlebih dahulu – Pasien dapat menerima – Komplain selesai.	15 juli 2025	PUAS	Selesai	-
10	16 juli 2025	Ahmad s	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Fasilitas kipas angin ruang tunggu untuk ditambah dan letaknya jangan terlalu tinggi jadinya susah untuk dinyalakan Perlu difasilitasi tempat charger hp seperti di fasilitas	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service	16 juli 2025	PUAS	Selesai	-

							publik lainnya seperti kai, perbankan, hotel dll Kertas saran diperbanyak dan alat tulis disediakan	– Berkoordinasi dengan pasien jika kipas & tempat charger sudah ada dan memang tidak sama dengan pt kai / perbankan kertas saran juga sudah ada – Pasien dapat menerima – Komplain selesai.				
11	17 juli 2025	fiki	Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien kecewa karena mau kontrol ke poli p.dalam sdh daftar no antrian 1 dan dokter sudah datang tetapi belum selesai input sep karena jaringannya ada gangguan. Mohon segera tangani layanan loadingnya / providernya di tpprj, dari kemarin gangguan terus harusnya sudah ada solusi atau tindakannya agar pelayanannya lancar.	– 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.	17 juli 2025	PUAS	Selesai	-
12	17 juli 2025	Bawon	Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Sebelumnya jenis kepesertaan bpjs pbi apbn, setelah diupgrade ke dinsos berubah jadi pbi apbd,	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut	17 juli 2025	PUAS	Selesai	-

							padahal sebelumnya faskes1 bisa dirubah ke dokter marsono tetapi kenapa sekarang tidak bisa dirubah jadinya tidak bisa periksa di rsud bendan lagi, karena dari puskesmas dirujuknya ke kraton	– Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan komplain – Setelah dikoordinasikan karena adanya sistem zonasi jika faskes pertama di puskesmas kabupaten memang tidak bisa merujuk ke kota – Petugas resepsionis mengedukasi pasien untuk berkoordinasi dengan faskes1 – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				

Pekalongan, 31 Juli 2025

DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN

PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
RSUD BENDAN
DINAS KESEHATAN

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 AGUSTUS TAHUN 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	TANGGAPAN DARI PENGADU	STATUS	KET.
1.	04 Agustus 2025	Yoo swat gien	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Pasien kecewa mau daftar online tidak bisa muncul keterangan ada obat kronis padahal obat pasien sudah habis semua	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan	04 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

								pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
2.	06 Agustus 2025	M. Ziedan afkar	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Kepesertaan tidak ditanggung, padahal ortu masih bekerja mau melakukan pemeriksaan tidak bisa	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan bagian bpjs (zabiyan) – Setelah dikoordinasikan dengan bpjs ternyata usia pasien sudah >25 tahun sehingga sudah tidak bisa ikut orang tua, harus buat bpjs mandiri – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	06 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-
3.	06 Agustus 2025	Rachmat utomo	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Rehab medik	Pasien kecewa karena sebelumnya saat kontrol ke poli rehab medik diberikan obat tetapi sekarang tidak dapat obat	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti	06 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

								komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan bagian rekam medis – Berkoordinasi dengan bagian rehab medik – Setelah dikoordinasikan pasien tersebut belum memerlukan intervensi obat hanya perlu diberikan intervensi fisioterapi – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
4.	12 Agustus 2025	Basri	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien sudah mencoba daftar online melalui mjkn tetapi tidak bisa muncul keterangan perangkat sudah digunakan lebih dari 3 nik, solusinya bagaimana	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan bagian bpjs (zabiyan) – Setelah dikoordinasikan salah satu nik yang tertera harus login di	12 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

								perangkat lain terlebih dahulu, agar bisa menggunakan nik pasien di hp pasien – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
5.	13 Agustus 2025	Dwi bekti	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Setelah rawat inap pasien mau daftar tetapi muncul keterangan masih 7 hari belum bisa kontrol, padahal di surat kontrolnya tertulis tanggal hari ini kontrol ke poli	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Berkoordinasi dengan it – Setelah dikoordinasikan pasien bisa kontrol hari ini dan bisa melakukan pendaftaran kembali – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	13 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-
6.	14 Agustus 2025	Sari wahyuningsih	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Ruang Perinatologi	Pasien kecewa karena temannya yg lahiran di rs bendan dapat foto bbl	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya	14 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

							tetapi pasien tidak dikasih softfile nya	dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan bidan perinatologi – Setelah dikoordinasikan saat pasien periksa belum ada hp ruangan, hp baru ada di tanggal 11 juli 2025 sedangkan pasien lahir tanggal 08 juli 2025 – Koordinasi dengan pasien nanti akan di foto ulang bayinya ketika kontrol ke poli anak – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
7.	14 Agustus 2025	Sutarsi	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Dari faskes1 tidak mau membuatkan rujukan ke poli jantung dengan alasan sudah ada rujukan ke poli bedah, padahal pasien mau kontrol ke poli jantung karna sebelumnya sudah rutin	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain	14 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

							ke poli jantung juga	– Berkoordinasi dengan bpjs (zabiyan) – Berkoordinasi dengan unit bagian poliklinik bedah – Setelah dikoordinasikan pasien bisa kontrol besok ke poli jantung dengan surat kontrol internal dari bedah – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
8.	14 Agustus 2025	N. Ilham firdaus	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Pasien kontrol tanggal 13/8/2025 poli tht (umum), obat diantar dan sampai rumah tanggal 14/8/2025. sesampainya dirumah obat dalam keadaan rusak, airnya keluar. Infus isi ulang juga bocor tumpah semua	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Berkordinasi dengan bagian jne – Setelah dikoordinasikan pihak farmasi & jne memberi 2 opsi yaitu Diantar ulang (tuker) / etiket kami fotokan,	14 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

								karena yg dirumah luntur dan pasien memilih yg etiket difotokan – Mengedukasi kepada petugas farmasi & jne agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
9.	16 Agustus 2025	Agus	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Rutin kontrol bedah saraf tiba-tiba tutup, kenapa tidak diinfokan dari minggu lalu saat mau kontrol, dan tidak ada obat	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang ada keperluan – Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud bendan terlebih	16 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

								dahulu sebelum ke rs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
10.	19 Agustus 2025	Suyono	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Pasien tidak ada obat kronis tetapi mau daftar tidak bisa muncul no antrian, keterangannya 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 – Petugas farmasi konfirmasi ke it dan pasien dapat mendaftar kembali – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	19 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

11.	19 Agustus 2025	Siti masriyah	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Mau daftar melalui aplikasi mjkn tetapi tidak bisa aplikasi terkunci semua	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Setelah dikoordinasikan ternyata aplikasi mjknny belum masuk akun dan pasien lupa passwordnya – Petugas resepsionis membantu membuatkan password baru dan pasien sudah bisa mendaftar kembali melalui aplikasi mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	19 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-
12.	19 Agustus 2025	Tarni	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien baru dapat rujukan dari faskes1 tetapi mau daftar online mjkn tidak bisa	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain	19 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

								– Setelah dikoordinasikan pasien baru memang belum bisa daftar online jika belum mempunya no rm – Petugas resepsionis membantu membuatkan no rm pasien dan pasien sudah bisa mendaftar kembali melalui aplikasi mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
13.	19 Agustus 2025	Yuliati	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Sudah pernah punya akun mjkn tetapi karena sudah lama tidak digunakan jadinya lupa password, mohon dibantu agar bisa daftar online kembali	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Petugas resepsionis membantu membuatkan password baru dan pasien sudah bisa mendaftar kembali melalui aplikasi mjkn – Pasien dapat	19 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

								menerima – Komplain selesai				
14.	19 Agustus 2025	Suroso	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Pasien tidak ada obat kronis tetapi mau daftar tidak bisa muncul no antrian, keterangannya ada obat kronis	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi – Petugas farmasi konfirmasi ke it dan pasien dapat mendaftar kembali – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	19 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

15.	19 Agustus 2025	Ziani rania	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Rehab medik	Pasien sebelumnya rutin terapi wicara tetapi distop oleh poi rehab medik selanjutnya disuruh pakai umum. Apakah jika sudah ada rujukan dari fktp1 bisa kembali kontrol ke rehab medik dengan bpjs?	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan poli rehab medik – Berkoordinasi dengan petugas bpjs – Setelah dikoordinasikan ternyata memang terapi wicara ada batasan usianya untuk bpjs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	19 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-
16.	20 Agustus 2025	M. ali	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien setelah rawat inap mau kontrol tetapi saat daftar online tidak bisa muncul keterangan masih 7 hari, padahal disurat kontrol tertulis tanggalnya hari ini	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi	20 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

								– Berkoordinasi dengan it – Setelah dikoordinasikan pasien bisa kontrol hari ini dan bisa melakukan pendaftaran kembali – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
17.	20 Agustus 2025	Waryantini	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Aplikasi mjkn ke logout sendiri mau masuk akun tetapi lupa pasword	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Petugas resepsionis membantu membuatkan password baru dan pasien sudah bisa mendaftar kembali melalui aplikasi mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	20 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-
18.	20 Agustus 2025	Masnoah	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik Paru-paru	Saya kecewa karena tidak diberitau jadwal kontrol poli paru kapan saat	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya	20 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

							daftar online melalui aplikasi mjkn sudah terdaftar tetapi sesampainya di tpprj katanya belum waktunya kontrol karena belum 8 hari	dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan perawat paru-paru – Setelah dikoordinasikan mulai tanggal 12 februari 2025 ada aturan baru berdasarkan permenkes nomor 26 tahun 2021 – Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Mengedukasi kepada pasien mulai tanggal 12 februari kontrol rawat jalan menjadi lebih dari 7 hari (minimal 8 hari) – Pasien dapat menerima				

								– Komplain selesai				
19.	20 Agustus 2025	Sumrati	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Poliklinik bedah saraf	Pasien mau kontrol tetapi daftar muncul keterangannya masih 7 hari, padahal disuruh kontrol lagi minggu depan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Setelah dikoordinasikan mulai tanggal 12 februari 2025 ada aturan baru berdasarkan permenkes nomor 26 tahun 2021 – Mengedukasi kepada pasien mulai tanggal 12 februari kontrol rawat jalan menjadi lebih dari 7 hari (minimal 8 hari) – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	20 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-
20.	20 Agustus 2025	Suniyati	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien baru dapat rujukan dari puskesmas tetapi mau daftar online melalui mjkn tidak bisa	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut	20 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

								– Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Mengedukasi pasien jika pasien baru daftar langsung melalui loket tpprj – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
21.	20 Agustus 2025	Ahmad yusuf	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Poliklinik saraf	Pasien kecewa karena sudah daftar online melalui aplikasi mjkn tetapi sampai di rs bendan jam 10.00 ruangan sudah tidak ada dokter	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang visit diruang rawat inap – Mengedukasi pasien untuk menunggu sebentar, selesai visit dokter kembali ke poli – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	20 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

22.	21 Agustus 2025	Puji astuti	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Pendaftaran	Setelah rawat inap diberikan surat kontrol setelah rawat inap tanggal 21 agustus tetapi saat mau daftar muncul keterangan belum bisa berobat masih 23 hari	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian it – Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan sistem karena pasien sebelum rawat inap rutin kontrol poli yang sama – Petugas resepsionis berkoordinasi dengan bagian it – Pasien diedukasi untuk mendaftar kembali melalui aplikasi mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	21 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-
23.	21 Agustus 2025	Qiandra almahyra	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Mau daftar online mjkn tidak bisa, rujukan tidak muncul padahal rujukan dari fktp1 masih ada	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti	21 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

								komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan faskes1 – Setelah dikoordinasikan pasien di edukasi untuk daftar online melalui mjkn – Petugas resepsionis membantu mendaftarkan melalui mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
24.	21 Agustus 2025	Cipto	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien mau daftar online melalui mjkn tetapi tidak bisa karena harus login dulu tetapi pasien lupa password mjkn	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Petugas resepsionis membantu membuatkan password mjkn yg baru – Petugas resepsionis	21 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

								membantu mendaftarkan melalui mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
25.	21 Agustus 2025	Ciptopo	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Mau kontrol ke poli paru belum bisa masih 7 hari padahal disuruh dokternya lagi minggu ini	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan perawat paru untuk memberikan catatan kepada pasien tanggal kontrolnya – Setelah dikoordinasikan mulai tanggal 12 februari 2025 ada aturan baru berdasarkan permenkes nomor 26 tahun 2021 – Mengedukasi kepada pasien mulai tanggal 12 februari kontrol rawat jalan menjadi lebih dari 7 hari	21 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

								(minimal 8 hari) – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
26.	21 Agustus 2025	Kevin	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien baru tidak bisa daftar online melalui aplikasi mjkn	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Mengedukasi pasien jika pasien baru daftar langsung melalui loket tpprj – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	21 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-
27.	21 Agustus 2025	Sudriyah	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Pasien sehari kontrol 3 poliklinik, 1 memakai bpjs, 2 poli memakai umum, ketika sudah selesai semua pasien mau ambil antrian obat munculnya hanya 1 poli	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan	21 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

								pasien bisa mengambil 3 resep sekaligus dengan 1 antrian – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
28.	22 Agustus 2025	Rohmah	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Saat pengambilan obat pasien memilih untuk diantar tetapi sampai hari ini belum sampai rumah	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang pengantaran diluar kota pekalongan h+1 – Mengedukasi kepada petugas farmasi & jne agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Mengedukasi pasien untuk menunggu karena masih dalam	22 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

								proses pengantaran – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
29.	22 Agustus 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Poliklinik paru	Pasien kecewa karena poliklinik paru tutup mendadak	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan poli paru – Setelah dikoordinasikan memang poli paru tutup mendadak karena ada kendala untuk hadir – 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 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

30.	22 Agustus 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien kecewa karena sudah jauh-jauh dari pemalang ternyata hari jumat poliklinik mata tutup jam 09.30	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan poli mata – Setelah dikoordinasikan memang poliklinik pagi hari jumat pendaftaran tutup jam 09.30 – 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 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-
31.	22 Agustus 2025	Nur mualif	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Pasien memilih antrian obat diantar tetapi sampai jam 14.00 belum sampai juga	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti	22 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

								komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Berkordinasi dengan bagian jne – Setelah dikoordinasikan pengantaran obat maksimal jam 21.00 – Mengedukasi kepada petugas farmasi & jne agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Mengedukasi pasien untuk menunggu sampai jam 21.00 – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
32.	23 Agustus 2025	Solehati	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Sudah punya akun mjkn tetapi lupa passwordnya dan sudah coba lupa password tetapi kode otp tidak muncul	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas &	23 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

								komplain – Setelah dicek kode otp tidak muncul karena no hp pasien tidak ada pulsa regulernya – Mengedukasi pasien untuk mengisi pulsa reguler agar bisa digunakan kembali aplikasi mjkn – Petugas resepsionis membantu membuatkan password baru dan pasien sudah bisa mendaftar kembali melalui aplikasi mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
33.	23 Agustus 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Poli anak	Pasien kecewa karena sudah daftar poli anak pakai umum datang dari jam 08.00 dokternya ditunggu sampai jam 10.29 tidak datang-datang	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang	23 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

								dalam perjalanan – Mengedukasi pasien untuk mendaftar ulang melalui aplikasi mbendan untuk besok – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
34.	25 Agustus 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Pendaftaran	Sudah ada rujukan dari faskes1 tetapi ketika dicek ternyata rujukannya poli tht pdahal pasien mau menuju ke poli saraf	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan faskes1 – Setelah dikoordinasikan pasien di edukasi untuk daftar online melalui mjkn – Petugas resepsionis membantu mendaftarkan melalui mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	25 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

35.	26 Agustus 2025	Waryono	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Sudah pernah punya akun mjkn tetapi lupa password	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Setelah dikoordinasikan ternyata aplikasi mjknny belum masuk akun dan pasien lupa passwordnya – Petugas resepsionis membantu membuatkan password baru dan pasien sudah bisa mendaftar kembali melalui aplikasi mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	26 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-
36.	26 Agustus 2025	Surijan	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien ada rujukan dari faskes1 puskesmas klego tetapi faskes1 salam membuatkan rujukan seharusnya poli bedh tulang	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain	26 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

								– Berkoordinasi dengan faskes1 – Setelah dikoordinasikan pasien di edukasi untuk daftar online melalui mjkn – Petugas resepsionis membantu mendaftarkan melalui mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
37.	26 Agustus 2025	Nikmah	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Dulu pernah ke rs bendan tahun 2022 tetapi mau daftar melalui mjkn tidak bisa	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Setelah dikoordinasikan no bpjs pasien belum diinput di erm – Petugas resepsionis membantu mengisi no bpjs pasien dan pasien sudah bisa mendaftar kembali melalui aplikasi mjkn	26 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

								– Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
38.	26 Agustus 2025	Catur	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien dirujuk ke poliklinik rehab medik tetapi setiap mau daftar melalui mjkn tidak muncul rujukan ke poli rehab medik, mohon solusinya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Setelah dikoordinasikan petugas resepsionis mengedukasi pasien bahwa pendaftaran online ke poli rehab medik melalui aplikasi mbendan – Petugas customer service membuatkan akun mbendan – Pasien dapat melakukan pendaftaran kembali melalui mbendan – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	26 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-
39.	26 Agustus 2025	Suhadi	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Poliklinik paru	Pasien diberitahu kontrol ulang minggu depan tanpa diberi tahu	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya	26 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

							tanggalnya, pasien mendaftar melalui aplikasi mjkn dan sudah dapat no antrian tetapi sesampainya di rs tidak bisa cetak sep karena belum 8 hari	dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan perawat paru-paru – Setelah dikoordinasikan mulai tanggal 12 februari 2025 ada aturan baru berdasarkan permenkes nomor 26 tahun 2021 – Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Mengedukasi kepada pasien mulai tanggal 12 februari kontrol rawat jalan menjadi lebih dari 7 hari (minimal 8 hari) – Pasien dapat menerima				

								– Komplain selesai				
40.	26 Agustus 2025	Rizkiyah	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Dulu pernah punya bpjs saat dijakarta, pasien mau tindakan oprasi supaya bpjsnya aktif kembali solusinnya bagaimana	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Petugas resepsionis mengedukasi pasien untuk mengurus ke dukcapil terlebih dahulu kemudian ke dinsos untuk mengurus bpjs dari pemerintah agar bisa online kembali kartu bpjs pasien – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	26 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-
41.	26 Agustus 2025	Tika ramadhani	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien kurang diedukasi mengenai kontrol ulang menggunakan bpjs, dan pasien baru tahu ternyata kontrol dipoli yg sama 8hari 1x kontrol dan 1 hari 1 poliklinik tidak bisa 2 poiklinik sekalian	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Petugas resepsionis	26 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

								mengedukasi pasien jika surat kontrol dari ruang ranap hanya berlaku 1x dan kontrol selanjutnya harus ada rujukan dari faskes1 kemudian untuk kontrol menggunakan bpjs itu hanya 1poli dalam sehari tidak bisa 2 poli – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
42.	26 Agustus 2025	Munif	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik jiwa	Pasien sudah daftar dan datang jam 08.00 ketika bertanya dengan perawat katanya dokter datang jam 11.30 kami memutuskan untuk menunggu dokternya, ketika ditunggu jam 14.00 dokter baru datang, apakah setiap hari seperti itu dokter datang selalu molor?	– emohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas dan komplain – Berkoordinasi dengan poliklinik jiwa – Setelah dikoordinasikan ternyata diperjalanan ada kendala sehingga dokter datang terlambat – Mengedukasi perawat	26 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

								agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
43.	29 Agustus 2025	Siti marsela	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Rujukan dari faske1 sudah ada dan masih berlaku sampai bulan oktober tetapi dicek di mjkn rujukan tidak muncul sehingga pasien tidak bisa daftar online	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Setelah dikoordinasikan petugas resepsionis membuatkan ulang sku – Petugas resepsionis membantu mendaftarkan melalui mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	29 Agustus 2025	PUAS	Selesai	-

Pekalongan, 31 Agustus 2025
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 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	TANGGAPAN DARI PENGADU	STATUS	KET.
1.	02 September 2025	Eli	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien kecewa karena tempat parkir motor di rsud bendan penuh jadi sulit cari parkir	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan pihak ketiga – Mengedukasi pihak ketiga untuk mentertibkan parkiran agar pasien dapat parkir di halaman rsud bendan yang sudah disediakan – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	02 September 2025	PUAS	Selesai	-
2.	02 september 2025	Kapsah	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik bedah saraf	Mau kontrol ke poli bedah saraf ternyata tutup, sudah waktunya kontrol	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Mengedukasi pasien	02 september 2025	PUAS	Selesai	-

								bahwa dokter yang bersangkutan sedang ada keperluan – Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud bendan terlebih dahulu sebelum ke rs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
3.	02 septemb er 2025	Anik	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Jatah kontrol 2 minggu 1 x mau daftar tidak bisa ada keterangannya masih 14 hari	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – 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 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-
4.	02 septemb	Romzanah	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Jadwal kontrol 2 minggu sekali mau daftar tidak	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya	02 septembe	PUAS	Selesai	-

	er 2025						bisa	dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – 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	r 2025			
5.	04 September 2025	Zahidin	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien sudah dapat rujukan dari puskesmas jenggot tetapi ketika sampai di rs bendan ternyata noka bpjs berbeda dengan noka bpjs pasien namanya juga berbeda	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan puskesmas jenggot – Setelah dikoordinasikan rujukan sudah dionlinekan dan diperbarui – Mengedukasi pasien untuk lebih teliti	04 September 2025	PUAS	Selesai	-

								kembali saat mendapatkan rujukan dan mengedukasi untuk mendaftar online melalui aplikasi mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
6.	04 September 2025	Wahyu widhiastuti	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien kecewa karena sudah ada rujukan dari faskes 1 ke poliklinik orthopedi, tetapi saat di rs tidak bisa menggunakan bpjs	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan bagian tpprj & rekam medis – Setelah dikoordinasikan ternyata saat terjadi kecelakaan pasien dirawat di rs bendan menggunakan umum sehingga pasien kontrol ke poli orthopedi tidak bisa menggunakan bpjs karena belum ada surat laporan kepolisian dan dari awal tindakan memang tidak menggunakan bpjs – Mengedukasi pasien untuk kontrol dengan umum – Pasien dapat menerima	04 September 2025	PUAS	Selesai	-

								– Komplain selesai				
7.	06 septemb er 2025	Nadhif arsya	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Sudah lama sekali pernah ke rs bendan awalnya pakai umum sekarang mau daftar online melalui jkn tidak bisa padahal bukan pasien baru	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Setelah dikoordinasikan ternyata no bpjs di simrs belum terisi – Petugas customer service menginput no bpjs di simrs – Pasien dapat mendaftar melaui aplikasi mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	06 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-
8.	06 septemb er 2025	Sukarno	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Poli mata	Pasien disuruh kontrol ulang hari sabtu oleh dokter, tetapi sesampainya di rs ternyata poli mata tutup,	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang ada keperluan – Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud bendan terlebih dahulu sebelum ke rs	06 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-

								– Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
9.	06 septemb er 2025	Darman	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien kecewa karena mau daftar tetapi keterangannya dokter tidak tersedia, sesampainya di rs ternyata polinya tutup	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang ada keperluan – Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud bendan terlebih dahulu sebelum ke rs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	06 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-
10.	07 septemb er 2025	Junaenah	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Satpam Igd	Pasien kecewa karena satpam igd tidak ada yg jaga, bila terjadi pasien yg amat darurat tolong segera dibantu, insiden ini saya alami saat datang ke rs tidak ada satpam didepan hingga pasien sempat tak sadarkan diri padahal saat itu saya sudah teriak minta tolong tetapi tidak ada yg langsung membantu, saran jika memang satpam pergi tolong jangan kosong di tempat	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan bagian kepala satpam – Setelah dikoordinasikan petugas sedang ditoilet – Mengedukasi petugas agar senantiasa	07 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-

							satpam igd dan didepan tolong dikasih kursi roda / bed untuk keadaan pasien darurat	memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
11.	08 septemb er 2025	Syahrazza	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien baru tetapi mau mendaftar online tidak bisa, mohon solusinya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Setelah dikoordinasikan pasien baru memang belum bisa daftar online jika belum mempunyai no rm – Petugas resepsionis membantu membuatkan no rm pasien dan pasien sudah bisa mendaftar kembali melalui aplikasi mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	08 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-
12.	08 septemb er 2025	Laelatul maghfiroh	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Mau daftar online tidak bisa padahal bukan pasien baru, sudah pernah periksa ke rsud bendan tetapi sudah lama sekali	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain	08 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-

								– Setelah dikoordinasikan ternyata no bpjs di simrs belum terisi – Petugas customer service menginput no bpjs di simrs – Pasien dapat mendaftar melaui aplikasi mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
13.	08 septemb er 2025	M. Khalid abisatya	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Sebelumnya pasien ranap di rsud bendan kemudian dirujuk ke rs sardjito, sudah tindakan ke rs sardjito mau kontrolnya di rsud bendan tetapi karena belum ada rujukan tidak bisa daftar dengan bpjs	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan komplain – Setelah dikoordinasikan karena belum ada rujukan dari faskes1, Petugas resepsionis mengedukasi pasien untuk ke faskes1 terlebih dahulu – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	08 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-
14.	09 septemb er 2025	M al fatih hidayat	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien kecewa karena ada salah satu anak yg tidak terdaftar di aplikasi mjkn, padahal masih 1 kk	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan	09 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-

								petugas bpjs zabiyan – Pasien diarahkan ke kantor bpjs / konfirmasi langsung dengan petugas bpjs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
15.	09 septemb er 2025	Tasya	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien baru mau daftar melalui aplikasi mjkn kenapa gagal terus apakah bisa dibantu?	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Setelah dikoordinasikan ternyata aplikasi mjknny belum masuk akun dan pasien lupa passwordnya – Petugas resepsionis membantu membuatkan password baru dan pasien sudah bisa mendaftar kembali melalui aplikasi mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	09 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-
16.	09 septemb er 2025	M.f. luthfi	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Parkir	Saya dari keluarga pasien yg ranap di rs bendan mengeluhkan adanya tindakan pencurian helm di area parkir motor. Karena adanya tarif parkir & retribusi jadi pertanggungjawabannya bagaimana ya ka?	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Mengedukasi pasien bahwa yang mengelola tempat parkir adalah pihak	09 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-

								ketiga – Pihak ketiga berkoordinasi langsung dengan pasien untuk menyelesaikan masalah – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
17.	10 septemb er 2025	M fatih	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Dari orthopedi dibuatkan ski ke poli jantung tetapi saat mau daftar tidak bisa , sebelumnya pasien rutin poli jantung	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan pasien bisa mendaftar ke poli jantung – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	10 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-
18.	10 septemb er 2025	N. Aditya abbiya	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Status bpjs non aktif karena premi, biasanya auto debit tetapi bulan ini tidak aktif karena belum dibayar padahal mau kontrol biasanya otomatis	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas &	10 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-

								komplain – Berkoordinasi dengan petugas bpjs zabiyan – Setelah meunggu 15 menit status bpjs sudah aktif kembali – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
19.	10 septemb er 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Poli penyakit dalam siang	Pasien sudah terdaftarv melalui aplikasi mjkn, di aplikasi tertulis estimasi jam 15.00-16.00 tetapi sesampainya di rs jam 15.30 poliklinik malah sudah selesai dokter sudah tidak ada	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan poli penyakit dalam – Setelah dikoordinasikan perawat sudah memanggil pasien dan tidak ada respon – Mengedukasi petugas agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Mengedukasi pasien untuk menghubungi rsud bendan terlebih dahulu sebelum ke rs dan apabila terjadi kegawatan bisa langsung di bawa ke igd rsud bendan – Pasien dapat	10 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-

								menerima – Komplain selesai				
20.	11 septemb er 2025	Assyfa	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny		Pasien sudah ada rujukan dari fktp ke poli mata tetapi sesampainya di rs bendan ternyata rujukan onlinenya ke poli kulit	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan faskes1 – Setelah dikoordinasikan rujukan sudah disesuaikan oleh faskes1 – Petugas resepsionis mengedukasi pasien mendaftar melalui aplikasi mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	11 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-
21.	12 septemb er 2025	Fadilah	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Obat sudah habis tetapi saat mau daftar kontrol muncul keterangan ada obat kronis padhal tidak ada	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi – Mengedukasi kepada	12 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-

								petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
22.	12 septemb er 2025	Agus hartanto	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Setiap mau daftar kontrol selalu gagal muncul notif ada obat kronis, padahal tidak ada obat kronis	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – 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 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-
23.	12 septemb er 2025	Kukuh	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Ada sri ke poli p.dalam dengan dokter sri handayani tetapi mau daftar gagal karena ada keterangan obat kronis, memang sebelumnya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan	12 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-

								service mengedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran secara offline – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
32.	17 septemb er 2025	Casroni	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Mau daftar online melalui mjkn tetapi gagal terhubung dengan rs mohon solusinya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang untuk pendaftaran online masih ada gangguan jaringan – Petugas customer service mengedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran secara offline – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	17 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-
33.	18 septemb er 2025	Qeisha zahra	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Daftar online tidak terhubung dengan server rs	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain	18 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-

								– Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang untuk pendaftaran online masih ada gangguan jaringan – Petugas customer service mengedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran secara offline – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
34.	19 septemb er 2025	M. Dika pratama	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Periksa poli anak ada obat tb pengambilan obat memilih diantar tetapi sesampainya dirumah adanya hanya vitamin saja tidak ada obat tb, padahal obat tb terakhir habisnya besok & tidak boleh stop obat, saat periksa ke poli anak memang disuruh ke poli dots tetapi sesampainya di dots langsung disuruh ambil obat	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang ada obat tb tetapi dari poli dots belum membuatkan resep sehingga obat yg dikirim yg sesuai di resep dokter – Petugas farmasi berkoordinasi dengan rawat jalan poli dots – Pasien bisa mendapatkan obat tb – Pasien dapat	19 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-

								– Komplain selesai				
30.	17 septemb er 2025	Vita septiani	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poli obgyn	Kemarin tanggal 10 september periksa ke poli obgyn mengenai flek, terus dianjurkan 2 minggu kedepan kontrol, saat ini masih jalan 7 hari ternyata fleknya belum berhenti. Apakah bisa kontrol besok?	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Berkoordinasi dengan bidan poli obgyn – Setelah dikoordinasikan pasien tidak ada obat kronis dan sudah 8 hari, sehingga pasien bisa kontrol ulang besok dengan poli obgyn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	17 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-
31.	17 septemb er 2025	Rafika mahreen	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Daftar online melalui aplikasi m-bendan muter-muter terus tidak bisa kebuka aplikasinya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang untuk pendaftaran online masih ada gangguan jaringan – Petugas customer	17 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-

	septemb er 2025	inisian alianda		Service			poliklinik bedah mulut tetapi kuota sudah habis, pasien baru tidak bisa daftar online	ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Setelah dikoordinasikan pasien baru memang belum bisa daftar online jika belum mempunyai no rm – Petugas resepsionis membantu membuatkan no rm pasien dan pasien sudah bisa mendaftar kembali melalui aplikasi mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	septembe r 2025			
29.	17 septemb er 2025	Slamet riyadi	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Harusnya kontrol tanggal 02 oktober 2025 tetapi obat habis tanggal 26 september, apakah bisa kontrol tanggal 26 september?	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Berkoordinasi dengan poli p.dalam & cst – Setelah dikoordinasikan pasien bisa kontrol ke poli p.dalam – Pasien dapat menerima	17 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-

								– Setelah dikoordinasikan ternyata aplikasi mjknny belum masuk akun dan pasien lupa passwordnya – Petugas resepsionis membantu membuatkan password baru dan pasien sudah bisa mendaftar kembali melalui aplikasi mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
27.	15 septemb er 2025	Yusuf wibisono	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Setelah ranap tidak bisa kontrol ke poli bedah karena sebelumnya ada rutin bedah dan sudah didahulukan kontrol ke HD. Padahal kemarin saat HD salurannya lepas dan bocor kemudian disarankan oleh HD kontrol ke poli bedah	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian rekam medis – Setelah dikoordinasikan karena sudah didahulukan hd surat kontrol dari rawat inap tidak bisa digunakan tetapi karena darurat pasien bisa kontrol ke bedah umum – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	15 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-
28.	16	Zami	Kota Pekalongan	Customer	Huzny	Lain-lain	Dapat rujukan ke	– Memohon maaf atas	16	PUAS	Selesai	-

								– Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
25.	13 septemb er 2025	Ali aspar	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Tpprj	Pasien kecewa karena sudah biasa kontrol ke poli mata tetapi hari ini diminta surat laporan kepolisian padahal sebelumnya tidak pernah diminta, pasien kecewa dan pergi tidak jadi kontrol karena merasa dipersulit dan tidak ada (harum)	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan petugas tpprj – Petugas resepsionis menghubungi rs saat pasien dirawat sebelumnya untuk permintaan surat lp – Setelah dikoordinasikan petugas dari rs tersebut mengirim surat lp – Mengedukasi kepada petugas tpprj agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	13 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-
26.	13 septemb er 2025	Listurini	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien baru mau daftar online melalui aplikasi mjkn tidak bisa, mohon solusinya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain	13 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-

							rutin kontrol poli dalam dokter vebriyanti, tetapi setelah ranap dirawat dengan dokter sri handayani	unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan pasien bisa mendaftar ke poli p.dalam – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
24.	13 septemb er 2025	Suharjo	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Pasien setelah ranap mau kontrol tetapi tidak bisa daftar ada notif obat kronis	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – 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	13 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-

								menerima – Komplain selesai				
35.	22 septemb er 2025	Kaluna	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien baru mau daftar ke rsud bendan tidak bisa karena belum ada no rm	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Setelah dikoordinasikan pasien baru memang belum bisa daftar online jika belum mempunyai no rm – Petugas resepsionis membantu membuatkan no rm pasien dan pasien sudah bisa mendaftar kembali melalui aplikasi mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	22 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-
36.	26 septemb er 2025	Bisri mustofa	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Dapat obat untuk 2 minggu tetapi mau daftar gagal ada keterangan obat kronis padahal obat sudah habis dan sudah dijadwalkan kontrol hari ini	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh	26 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-

								petugas farmasi – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
37.	26 septemb er 2025	Yuli purwanto	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Biasanya bisa daftar online mjkn tetapi ini mau daftar kon disuruh login terus mohon dibantu	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Setelah dikoordinasikan ternyata aplikasi mjknny belum masuk akun dan pasien lupa passwordnya – Petugas resepsionis membantu membuatkan password baru dan pasien sudah bisa mendaftar kembali melalui aplikasi mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	26 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-
38.	27 septemb er 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik saraf	Pasien datang jam 09.40 tetapi sesampainya di poli sudah selesai dokter tidak ada padahal di web tertulis pendaftaran mulai jam 07.00-11.00	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan	27 septembe r 2025	PUAS	Selesai	-

								unit bagian Humas & komplain – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang ada keperluan dan pasien sudah selesai diperiksa semua yang sudah mendaftar – 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 2025
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 OKTOBER TAHUN 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	TANGGAPAN DARI PENGADU	STATUS	KET.
1.	01 oktober 2025	Suparti	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Obat untuk 2 minggu tetapi waktunya kontrol daftar tidak bisa	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – 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 2025	PUAS	Selesai	-
2.	01 oktober 2025	Elliza hilmi nurcholis	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Saya masih kuliah harusnya masih ditanggung ortu tetapi	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan	01 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

							saya cek status bpjs non aktif	– Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan bagian bpjs (zabiyan) – Setelah dikoordinasikan dengan bpjs ternyata usia pasien sudah >21 tahun sehingga sudah tidak bisa ikut orang tua, jika hendak diikutsertakan orangtua harus melampirkan surat keterangan dari kampus untuk diserahkan ke petugas bpjs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
3.	01 oktober 2025	Raya almira	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Sudah bayar tetapi status bpjs masih non aktif karena premi	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan petugas bpjs (zabiyan) – Setelah dikoordinasikan dan menunggu 15 menit bpjs sudah aktif kembali dan pasien bisa melakukan	01 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

								pemeriksaan – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
4.	01 oktober 2025	Surti pilaeli	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Sudah bayar tetapi status bpjs masih non aktif karena premi	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan petugas bpjs (zabiyan) – Setelah dikoordinasikan dan menunggu 15 menit bpjs sudah aktif kembali dan pasien bisa melakukan pemeriksaan – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	01 oktober 2025	PUAS	Selesai	-
5.	04 oktober 2025	Iswatun khasanah	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien kecewa karena bpjs telat membayar tetapi barusan sudah dibayar statusnya masih non aktif karena premi	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan petugas bpjs (zabiyan) – Setelah dikoordinasikan dan menunggu 15 menit bpjs sudah aktif kembali dan pasien	04 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

								bisa melakukan pemeriksaan – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
6.	04 oktober 2025	Dede	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien mau menyusui diruang laktasi tetapi ac diruangan mati dan panas, mencoba menghidupkan ac dengan remot ac tidak bisa	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas – Berkoordinasi dengan ipsrs – Petugas ipsrs langsung mengganti baterai remot ac yang baru dan ac bisa digunakan kembali – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	04 oktober 2025	PUAS	Selesai	-
7.	06 oktober 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik obgyn	Pasien kecewa karena 2x bolak balik rs mau kontrol dengan dokter saffana okka polinya tutup	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang cuti – Mengedukasi pasien untuk mendaftar ulang minggu depan dan hubungi rs bendan via telepon terlebih dahulu untuk memastikan kehadiran dokter – Pasien dapat menerima	06 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

								– Komplain selesai				
8.	06 oktober 2025	Ujaeni	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Mau daftar online gagal terus padahal disuruh kontrol ulang 2 minggu tetapi mau daftar mncul keterangan obat kronis mohon solusinya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – 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	06 oktober 2025	PUAS	Selesai	-
9.	06 oktober 2025	Sutarno	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Jadwal kontrol seminggu sekali tetapi mau daftar ada notif obat kronis mohon dibantu, padahal obat sudah habis semua	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat	06 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

								penginputan obat oleh petugas farmasi – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
10.	06 oktober 2025	Sarmilawati	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Pendaftaran	Pasien mau daftar untuk keperluan adobsi sudah konfirmasi petugas pendaftaran (indra) langsung didaftarkan ke poliklinik obgyn, sesampainya di poliklinik ternyata tidak bisa, pasien sudah terlanjur daftar dan membayar biaya pemeriksaan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Berkoordinasi dengan unit bagian rawat jalan – Berkoorinasi dengan unit bagian kasir – Mengedukasi kepada petugas tpprj agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Mengedukasi pasien bahwa pendaftaran bisa dilakukan diklinik parikesit – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	06 oktober 2025	PUAS	Selesai	-
11.	07 oktober	Tata shinta	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Ayah saya dirawat di bendan. Kondisi saat ini	– mohon maaf sebelumnya ka kita	07 oktober	PUAS	Selesai	-

	2025						sudah dapat kamar. Saat ini saya tidak berdomisili pekalongan. Apakah di RS Bendan ada manpower untuk membantu memonitor ayah saya jika dia perlu dibelikan apa atau update kondisinya?	tidak ada layanan manpower , dari pihak rumah sakit bisanya memanggil perawat keruangan untuk membantu pasien apabila hendak ke kamar mandi. tp untuk membelikan barang kita tidak ada layanan itu ka	2025			
12.	07 oktober 2025	Aulia	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien poli jiwa a.n Fadjar Sidik kondisinya kambuh. Bisa di bantu kalau periksa tanpa bawa pasieannya?	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian pendaftaran – Setelah dikoordinasikan pasien harus datang untuk finger – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	07 oktober 2025	PUAS	Selesai	-
13.	07 oktober 2025	Agus budiarso	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Poliklinik bedah mulut	Saya kecewa karena dokter datangnya siang, menunggu terlalu lama jadi saya batalkan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan poli bedah mulut – Setelah dikoordinasikan	07 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

								dokter terkendala macet dijalan sehingga pasien menunggu lama – Mengedukasi petugas agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Mengedukasi pasien untuk menunggu dokter datang – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
14.	09 oktober 2025	Tasri	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien ada rencana tindakan oprasi bedah mulut tanggal 09 oktober 2025 tetapi status bpjs pasien non aktif diakhir bulan	– 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 sosial / kelurahan setempat – Pasien dapat menerima	09 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

								– Komplain selesai				
15.	09 oktober 2025	Rochisoh	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien sudah dapat rujukan baru dari puskesmas pekalongan selatan tetapi poliklinik yang dituju salah, seharusnya ke poliklinik penyakit dalam bukan rehabilitasi medik	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan bpjs (zabiyan) – Berkoordinasi dengan faskes pertama – Setelah dikoordinasikan dan menunggu 30 menit pasien bisa melakukan pemeriksaan ke poliklinik penyakit dalam – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	09 oktober 2025	PUAS	Selesai	-
16.	09 oktober 2025	Tri harsiwi	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Sebelumnya sudah periksa ke poliklinik paru dengan ski dari jantung, ini mau kontrol kedua kalinya tetapi tidak bisa karena harus ada rujukan dari faskes1, pasien tidak tahu jika kontrol kedua itu harus ada rujukan terlebih dahulu dari faskes1 karena dari poli paru hanya memberi tahu minggu depan periksa kembali	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan perawat poliklinik paru – Setelah dikoordinasikan ternyata pasien belum ada rujukan dari faskes1 – Mengedukasi perawat	09 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

								agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Mengedukasi pasien untuk ke faskes 1 dan jika sudah mendapatkan rujukan pasien bisa mendaftar online melalui aplikasi mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
17.	10 oktober 2025	Ngudiarti	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Setelah oprasi mau kontrol kedua tetapi rujukannya tidak muncul di aplikasi mjkn jadinya tidak bisa daftar online	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Petugas resepsionis melakukan penginputan sku kembali supaya pasien bisa mendaftar online melalui aplikasi mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	10 oktober 2025	PUAS	Selesai	-
18.	11 oktober 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik mata	Banyak pasien kecewa karena sudah dijadwalkan kontrol poli mata hari ini tetapi ternyata polinya tutup	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan	11 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

								unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan poliklinik mata – Setelah dikoordinasikan memang poli mata tutup mendadak karena ada keperluan – 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				
19.	11 oktober 2025	Pasien odc	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Ruang odc	Sudah dijadwalkan oprasi mata hari ini tetapi sesampainya di rsud bendan malah diundur, seharusnya jika memang dokternya cuti diberitahu ke pasiennya jadi pasiennya tidak jauh2 ke rs	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan petugas odc – Setelah dikoordinasikan memang tindakan operasi mata ditunda dikarenakan dokter ada keperluan mendadak – Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan	11 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

								pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
20.	13 oktober 2025	Pasien rawat jalam	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik obgyn	Pasien diarahkan kontrol ke poli kandungan dengan dokter safana oka tetapi sesampainya di rs bendan ternyata dokternya tutup	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan poli obgyn – Setelah dikoordinasikan memang poli obgyn 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 – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	13 oktober 2025	PUAS	Selesai	-
21.	13 oktober 2025	Hasyim abu bakar	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien kecewa karena di rsud bendan fasilitasnya kurang memadai seharusnya rsud pemerintah menyediakan minuman isi ulang seperti galon untuk pasien minum,	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Berkoordinasi dengan	13 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

								pasien jika air minum sudah disediakan oleh rumah sakit disekitar poliklinik dan kebetulan saat itu air mineralnya habis – Pihak rumah sakit segera menambahkan dispenser tambahan di sekitar poliklinik – Pasien dapat menerima – Komplain selesai.				
22.	13 oktober 2025	Ridwan hole	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Pendaftaran	Pasien mau periksa setelah rawat inap tetapi mau daftar gagal cetak SEP karena belum 7 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	13 oktober 2025	PUAS	Selesai	-
23.	13 oktober 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Banyak pasien mengeluhkan aplikasi m-jkn kegembok semua & keluar sendiri, pasien banyak yg lupa katasandi	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut	13 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

								– Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Petugas resepsionis membantu membuatkan password mjkn yg baru – Petugas resepsionis membantu mendaftarkan melalui mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
24.	13 oktober 2025	Achmad yusuf	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Saya membutuhkan penjelasan kenapa tidak lolos berkas blud pdahal menurut saya pribadi sudah lengkap berkas yang dibutuhkan	– 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 kepegawaian – Petugas Custumer service memberikan edukasi ke pendaftar – pendaftar dapat menerima – Komplain selesai	13 oktober 2025	PUAS	Selesai	-
25.	13 oktober 2025	Nurul cholis	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Kecewa karena tidak lolos berkas blud dan kenapa yg jurusan pendidikan malah lolos padahal yg dibutuhkan it dan ada juga yg belum ada gelar juga diterima	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service	13 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

								– Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian kepegawaian – Petugas Custumer service memberikan edukasi ke pendaftar – pendaftar dapat menerima – Komplain selesai				
26.	14 oktober 2025	Agus kiswanto	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Mau daftar online melalui aplikasi mjkn tetapi muncul keterangannya gagal terhubung ke server rs, mohon info	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang untuk pendaftaran online masih ada gangguan jaringan – Petugas customer service mengedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran secara offline – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	14 oktober2 025	PUAS	Selesai	-
27.	14 oktober 2025	M masrur	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Tpprj	Saat awal daftar poliklinik yang didaftarkan fingerprint bukan pasiennya tetapi keluarga pasien karena petugasnya hanya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan	14 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

							menyuruh fingerprint saja, saat kontrol kedua ini mau daftar ada kendala fingerprint gagal	unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan bagian bpjs (zabiyan) – Setelah dikoordinasikan dengan bpjs pasien dapat mendaftarkan kembali fingerprint – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
28.	14 oktober 2025	Ayu firoh	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Ketika buka aplikasi mbendan untuk daftar poliklinik rehab medik aplikasinya tidak bisa dibuka, padahal biasanya bisa	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang untuk pendaftaran online masih ada gangguan jaringan – Petugas customer service mengedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran secara offline – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	14 oktober 2025	PUAS	Selesai	-
29.	15 oktober 2025	R. ibrahim	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien baru mau daftar online tidak bisa	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti	15 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

								komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang untuk pendaftaran online masih ada gangguan jaringan – Petugas customer service mengedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran secara offline – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
30.	15 oktober 2025	Alfarezei alfan	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pagi sudah ke puskesmas tondano dan dibuatkan rujukan ke poli anak tetapi sesampainya di rs rujukannya belum dionlinekan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan faskes1(puskesmas tondano) – Setelah dikoordinasikan pasien di edukasi untuk daftar online melalui mjkn kembali – Petugas resepsionis membantu mendaftarkan melalui mjkn	15 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

								– Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
31.	15 oktober 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik orthopedi	Minggu kemarin periksa ke polilinik orthopedi kemudian disuruh dokternya kontrol ulang hari rabu minggu ini tetapi sesampainya di rs mau daftar muncul keterangannya masih 7 hari belum bisa kontrol, mohon solusi	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas – Setelah dikoordinasikan mulai tanggal 12 februari 2025 ada aturan baru berdasarkan permenkes nomor 26 tahun 2021 – Mengedukasi kepada pasien mulai tanggal 12 februari kontrol rawat jalan menjadi lebih dari 7 hari (minimal 8 hari) – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	15 oktober 2025	PUAS	Selesai	-
32.	16 oktober 2025	Suyono	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Bulan september akhir pasien masih bisa kontrol tetapi bulan ini pasien mau kontrol ternyata telat bayar bpjs tetapi kok bayarnya 2 bln, padahal bulan kemarin masih aktif	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan petugas bpjs zabiyan – Pasien diarahkan ke kantor bpjs / konfirmasi langsung dengan petugas bpjs	16 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

								– Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
33.	17 oktober 2025	Ria damayanti	Kota Pekalongan	Web rsud bendan	Admin	Tpprj	Pendaftaran yg bernama Yunus luar biasa semrawut komplitnya...sudah tidak bisa nan,songong dan tidak ramah sama sekali. Untuk manajemen mohon diperhatikan karyawannya. jgn tempatkan org yg songong di tempat pelayanan. Komputer macet kog digebrak2 dan gembar gembor ke teman yg sibuk melayani..etikanya gmn y???? Mohon diperhatikan!!!	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan petugas tpprj – Mengedukasi petugas untuk senantiasa menerapkan budidaya 5s(senyum,sapa,salam,sopan dan santun). – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	17 oktober 2025	PUAS	Selesai	-
34.	17 oktober 2025	Titis tis	Kota Pekalongan	Web rsud bendan	Admin	Tpprj	Pendaftaran loket 1 bernama YUNUS Bad Attitute, kurang ramah dan belaku seenaknya..pelayanannya sangat berbeda dengan loket lainnya.	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan petugas tpprj – Mengedukasi petugas untuk senantiasa menerapkan budidaya 5s(senyum,sapa,salam,sopan dan santun). – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	17 oktober 2025	PUAS	Selesai	-
35.	18 oktober	Pasien rawat	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Poliklinik obgyn	Kecewa karena sudah ada rujukan dari faskes1 kata	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya	18 oktober	PUAS	Selesai	-

	2025	jalan					faskes1 hari ini ada poli obgyn tetapi sesampainya di rs ternyata polinya tutup	dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinaasi dengan unit poliklinik obgyn – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang cuti – Mengedukasi pasien untuk mendaftar ulang minggu depan dan hubungi rs bendan via telepon terlebih dahulu untuk memastikan kehadiran dokter – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	2025			
36.	20 oktober 2025	Widya	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik anak	Mau kontrol ke poli anak dokter bintang tetapi ternyata adanya dokter aldila	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinaasi dengan bagian poliklinik anak – Mengedukasi pasien bahwa dokter bintang sedang cuti dan digantikan dengan dokter aldila – Mengedukasi pasien	20 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

								jika berkenan dengan dokter bintang bisa mendaftar kembali melalui aplikasi mjkn untuk kontrol besok, tetapi jika berkenan periksa dengan dokter aldila pasienbisa kontrol hari ini – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
37.	22 oktober 2025	Solichah	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Setelah rawat inap mau kontrol poliklinik tetapi tidak bisa daftar	– 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	22 oktober 2025	PUAS	Selesai	-
38.	22 oktober 2025	Advent manurung	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Kasir	Saat bulan agustus pasien hendak periksa ke poli bedah mulut tetapi batal periksa dan mengajukan pengembalian uang pendaftaran tetapi sampai	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan	22 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

							saat ini belum ada pengembalian dana.	unit bagian humas dan customer service – Berkoorinasi dengan unit bagian kasir – Mengedukasi kepada petugas kasir agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Mengedukasi pasien bahwa pengembalian dana sedang dalam proses – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
39.	24 oktober 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Poliklinik kulit & kelamin	Setiap mau kontrol tidak bisa daftar online rujukannya tidak muncul di jkn	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Petugas resepsionis melakukan penginputan sku kembali supaya pasien bisa mendaftar online melalui aplikasi mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	24 oktober 2025	PUAS	Selesai	-
40.	25 oktober 2025	Mila	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Mau daftar online melalui jkn tetapi muncul keterangan gagal terhubung dengan server rs	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut	25 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

								– Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang untuk pendaftaran online masih ada gangguan jaringan – Petugas customer service mengedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran secara offline – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
41.	27 oktober 2025	Solehah	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Rumah sakit yang sudah banyak pasiennya tetapi minim fasilitas, seharusnya disediakan air minum gratis untuk pasien karena menunggu dokter lama, daftar mulai jam 07.00 dokter datang jam 09.00,	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Berkoordinasi dengan pasien jika air minum sudah disediakan oleh rumah sakit disekitar poliklinik dan kebetulan saat itu air mineralnya habis – Pihak rumah sakit segera menambahkan dispenser tambahan di sekitar poliklinik – Pasien dapat menerima	27 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

								– Komplain selesai.				
42.	28 otober 2025	Etik	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Daftar online gagal terhubung dengan server rs, mohon untuk segera diperbaiki sistemnya agar bisa daftar online lagi	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang untuk pendaftaran online masih ada gangguan jaringan – Petugas customer service mengedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran secara offline – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	28 otober 2025	PUAS	Selesai	-
43.	28 oktober 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Igd	Pasien baru ke igd kondisi anaknya panas tetapi sesampainya di igd bukan langsung diperiksa tetapi ditanya mau rawat inap / tidak, ruangan penuh. Pasien jadinya ke rawat jalan dan ke puskesmas terlebih dahulu karena belum ada rujukan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian igd – Setelah dikoordinasikan memang ada banyak pasien yang periksa di igd dan ruangan	28 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

								rawat inap penuh – Mengedukasi kepada petugas igd agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
44.	30 oktober 2025	Emill l	Kota Pekalongan	Web rsud bendan	Admin	Poliklinik orthopedi	Baru pertama nyoba mau periksa disini ke klinik orthopedi, pakai umum tp alurnya ga jelas, suruh bayar dulu, habis bayar suruh lgsg ke poli. Tp ga dijelasin antriannya gimana? Yg dipanggil2 yg tua2 dulu katanya, Sekali masuk ruang periksa 5 orang dan ga jelas yg dipanggil nomer berapa. Padahal di awal yg umum sudah bayar dulu. Terus apa fungsinya nomor antrian??? Manggilnya pakai nama, ga jelas nomor antrian berapa Terus kalo ada yg baru2 dateng boleh2 aja langsung masuk???? Terus perawatnya nyuruh daftar ke vip??? Kenapa g dijelasin dr di pendaftaran kalau ada vip dsb???? Ternyata penting bgt baca review dulu	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian poliklinik orthopedi – Petugas orthopedi sudah konfirmasi ke pasien untuk menunggu – Mengedukasi petugas untuk senantiasa menerapkan budidaya 5s(senyum,sapa,salam,sopan dan santun). – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	30 oktober 2025	PUAS	Selesai	-
45.	30 oktober	Devi onlineshop	Kota Pekalongan	Web rsud bendan	Admin	Ibs	Semenjak oprasi pasang pen di rumah sakit ini	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya	30 oktober	PUAS	Selesai	-

	2025						saya tidak bergerak dan beraktivitas kaya lumpuh tangan kayak sakit Bpi. Tangan saya menjadi lumpuh kaya gimana iya. Yang operasi pasang pen di pergelangan tangan saya bukan dokter ortopedi Yusuf ortopedi tapi yang satu nya iya. Saya mau minta bertanggung jawab iya kak. Di tambah tangan ku mengecil dan bahu menurun apakah saya sakit Bpi tangan saraf gimana iya dok. Tolon sama dok	dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian ibs – Petugas ibs sudah menjelaskan secara langsung tindakan selanjutnya – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	2025			
46.	31 oktober 2025	Anis kumala	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien ranap 2x, sko pertama seharusnya ke poli b. Umum, sko kedua poli p. Dalam, Pasien kontrol dengan sko yg kedua terlebih dahulu,saat ini pasien butuh penanganan ke poli bedah karena mrembes. Tetapi sep tidak bisa tercetak dikarenakan sudah didahulukan sep kontrol p.dalam	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan petugas pendaftaran – Berkoordinasi dengan bagian rekam medis – Setelah dikoordinasikan pasien seharusnya kontrol dengan surat kontrol yang pertama kali opname – Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile jika sudah ada	31 oktober 2025	PUAS	Selesai	-

								rujukan dari faskes1 – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				

Pekalongan, 31 oktober 2025
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 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	TANGGAPAN DARI PENGADU	STATUS	KET.
1.	01 november 2025	Kusrini	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Poliklinik saraf	Sudah daftar poliklinik saraf tetapi ternyata polinya tutup keluarga pasien kecewa karena tidak ada pemberitahuan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang ada keperluan – Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud bendan terlebih dahulu sebelum ke rs – Pasien dapat menerima. – Komplain selesai.	01 november 2025	PUAS	Selesai	-
2.	02 november 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Assalamualaikum selamat sore kak, mohon maaf mau nanya Aplikasi mbendan mau daftar ke Rehabilitasi medik tidak bisa knpa ya kak? Dari jam 13.00 yg munculnya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas &	02 november 2025	PUAS	Selesai	-

							poli tutup semua	komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang untuk pendaftaran online masih ada gangguan jaringan – Petugas customer service mengedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran secara offline – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
3.	04 novemb er 2025	Sri tuti	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Sudah daftar tetapi status bpjs nonaktif padahal sudah bayar bpjs mohon dibantu	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan petugas bpjs zabiyan – Setelah menunggu 15 menit status bpjs sudah aktif kembali – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	04 novembe r 2025	PUAS	Selesai	-
4.	04 novemb er 2025	Mulyati	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien baru mau daftar online melalui aplikasi mjkn tetapi gagal	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas &	04 novembe r 2025	PUAS	Selesai	-

								komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang untuk pendaftaran online masih ada gangguan jaringan – Petugas customer service mengedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran secara offline – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
5.	05 novemb er 2025	Slamet riziq	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Pendaftara n	Setelah rawat inap pasien ada keluhan saat minum obat pasti muntah, hendak kontrol ke poliklinik hari ini karena ada keluhan tersebut tetapi jadwal kontrol setelah rawat inapnya itu tanggal 8 november 2025, apakah bisa diajukan kontrolnya?	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan bagian pic verifikator – Setelah dikoordinasikan pasien bisa kontrol hari ini – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	05 novembe r 2025	PUAS	Selesai	-
6.	06 novemb er 2025	Nunik zahrotun	Kota Pekalongan	whatsapp	admin	Farmasi	Assalamualaikum rsud bendan, maaf paketan obat saya belum saya terima sampai sekarang, biasanya lambat-lambatnya h+0 malam.	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan	06 novembe r 2025	PUAS	Selesai	-

							Nomor RM saya 000329043, kemarin rabu 5 november saya ke poli syaraf. Terimakasih	unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan obat sudah diantar sekitar jam 20.00 dan diterima oleh bapak sadrudin – Mengedukasi kepada petugas farmasi dan jne agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
7.	06 novemb er 2025	Casmini	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Mau periksa ke poli tetapi tidak bisa daftar padahal kontrolnya 2minggu 1x, mohon bantuannya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – 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	06 novembe r 2025	PUAS	Selesai	-

								meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
8.	07 novemb er 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Poliklinik mata	Banyak pasien kecewa karena masih jam 08.30 poli mata ditutup padahal disuruh kontrolnya hari ini,	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan poliklinik mata – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan ada keperluan sehingga hanya menerima 50 pasien – Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui mjkn untuk besok dan hubungi rs bendan via telepon terlebih dahulu untuk memastikan kehadiran dokter – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	07 novembe r 2025	PUAS	Selesai	-
9.	07 novemb er 2025	Ana rosalina	Kota Pekalongan	Web rsud bendan	Admin	Tpprj	3x saya ketemu orang ini,maaf menyebut nama krn sy udah badmood dan biar jelas, H.A.ROZAQ (sy baca di nametag anda). Pelayanan anda sangat2 tidak layak..sangat tidak	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain	07 novembe r 2025	PUAS	Selesai	-

							beretika,empati juga g ada...jelas anda bekerja untuk daftarin org sakit tp kog sambil nyetel musik keras² sambil nyanyi² saat pelayanan ..etika anda dimana ?!, tlg dong bedain antara rumah sakit dengan warung kopi yg full musik. Dan Anda itu bekerja untuk memberikan pelayanan prima bukan untuk mainan Hp apalagi untuk bikin konten. Salam Sehat	– Berkoordinasi dengan petugas tpprj – Mengedukasi petugas untuk senantiasa menerapkan budidaya 5s(senyum,sapa,salam,sopan dan santun). – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
10.	10 november 2025	Istiqomah	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Setelah rawat inap pasien hendak kontrol ke poli obgyn sesuai tanggal kontrol yg telah diberikan saat pulang rawat inap, tetapi saat mendaftar ada kendala tidak bisa mendftar ada obat kronis, mohon solusinya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – 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	10 november 2025	PUAS	Selesai	-

								– Komplain selesai				
11.	10 novemb er 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Ruang rawat jalan	Saran saja untuk rsud bendan, jika dokter datang terlambat mohon diinfokan terlebih dahulu ke pasien jadi pasien tidak menunggu lama	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Berkoordinasi dengan perawat untuk mengedukasi pasien jika dokter terlambat datang – Pasien dapat menerima – Komplain selesai.	10 novembe r 2025	PUAS	Selesai	-
12.	10 novemb er 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik mata	Perawatnya kurang ramah, ketus, 2 perawat perempuan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan petugas tpprj – Mengedukasi petugas untuk senantiasa menerapkan budidaya 5s(senyum,sapa,sala m,sopan dan santun). – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	10 novembe r 2025	PUAS	Selesai	-
13.	10 novemb er 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Poliklinik mata	Antrian poli mata kalau pasien no muda misal 25 dan pasien datang terlambat no antrian ditaruh diantrian terakhir tidak diselang seling dan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan	10 novembe r 2025	PUAS	Selesai	-

							pasien masuknya banyak 10 pasien langsung masuk.	unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian rawat jalan poliklinik mata – Mengedukasi kepada perawat agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
14.	10 novemb er 2025	Karniti	Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Lain-lain	Pasien dirujuk ke rs kariadi, tetapi sesampainya di kariadi ditolak tidak bisa melakukan pemeriksaan di rs kariadi, pasien akhirnya kembali lg ke rs bendan, sudah jauh-jauh ke rs kariadi tetapi tidak bisa	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian rawat jalan poliklinik mata – Berkoordinasi dengan unit bagian kabid pelayanan medis – Mengedukasi kepada perawat agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	10 novembe r 2025	PUAS	Selesai	-
15.	12 novemb	Ernisa shop	Kota Pekalongan	Web rsud bendan	Admin	Lain-lain	Jujur si pelayannya ramh bgt, tpi sngat di syangkan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya	12 novembe	PUAS	Selesai	-

	er 2025						dokternya datangnya lama, molor smpe sejam lebih, tolng lah dtang sesuai jdwal, kmi juga mnunggu nya lama di tmbah ruang tunggunya pnas, ada kipas tpi tidak di nyalakan, mungkin cuma buat pajangan	dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Berkoordinasi dengan perawat untuk mengedukasi pasien jika dokter terlambat datang – Berkoordinasi dengan ipsrs untuk cek kipas apakah mati / nyala – Pasien dapat menerima – Komplain selesai.	r 2025			
16.	15 novemb er 2025	Nasrizal nur rassya	Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Lain-lain	mau tanya ini terkait rujukan perihal periksa tsb....kenapa ditolak ya? ybs tsb kan di tabrak org di jalan. katanya harus lapor polisi minta surat keterangan serta harus bawa saksi, apakah betul seribet itu,kan ini juga fasilitas BPJS untuk Masyarakat, ybs anak saya ini sakit lhooo,apa memang Fasilitas BPJS harus seribet itu????,apa perlu saya komplain ke pihak BPJS atau pihak lebih tinggi terkait pelayanan rumah sakit ini?,saya mau Liat KLO itu ada aturan dr BPJS coba bisa tunjukkan ke saya aturan yg dr BPJS nya?	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan bpjs (dafa) – Memberikan edukasi kepada pasien bahwa sudah ada mou antara bpjs kesehatan dengan kepolisian – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	15 novembe r 2025	PUAS	Selesai	-
17.	18 novemb	Nur kholifah	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Ada jadwal kontrol tanggal 18 november	– Memohon maaf atas	18 novembe	PUAS	Selesai	-

	er 2025						tetapi mau daftar tidak bisa	ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – 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	r 2025			
18.	18 novemb er 2025	M nur khasan	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Dapat rujukan dari puskesmas siwalan ke poli anak, sudah ada rujukannya tetapi ternyata belum dionlinekan di sistem.	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan faskes1(puskesmas siwalan) – Setelah dikoordinasikan pasien di edukasi untuk daftar online melalui mjkn kembali	18 novembe r 2025	PUAS	Selesai	-

								– Petugas resepsionis membantu mendaftarkan melalui mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
19.	18 novemb er 2025	Muhamma d fuad	Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Farmasi	Assalamualaikum kak Mau tanya.... Tdi pagi suamiku periksa,,,obatnya diantar,,,tp kok sampe sekarang obatnya belum sampe ya?	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang kendaraan ada trouble sehingga pengiriman obat diantar pada keesokan harinya – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	18 novembe r 2025	PUAS	Selesai	-
20.	18 novemb er 2025	Titis irma Octalina	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Periksa tgl 5 November kemarin, lalu dokter adib minta saya datang lagi tanggal 19 berarti besok kan? Tapi saya mau daftar lewat JKN mobile tidak bisa	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi	18 novembe r 2025	PUAS	Selesai	-

								– 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				
21.	21 novemb er 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Lain-lain	Mau daftar online melalui aplikasi mjkn tetapi error terus gagal terhubung dengan server rs	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang untuk pendaftaran online masih ada gangguan jaringan – Petugas customer service mengedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran secara offline – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	21 novembe r 2025	PUAS	Selesai	-

22.	21 novemb er 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Lain-lain	Assalamu'alaikum selamat malam, mohon maaf saya ingin mengadukan tentang aplikasi bendan mobile tidak dapat diakses, padahal saya harus mendaftarkan ibu saya untuk terapi besok hari tanggal 22 november 2025 tapi dari jam 13.00 siang sampai sekarang belum dapat diakses	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang untuk pendaftaran online masih ada gangguan jaringan – Petugas customer service mengedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran secara offline – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	21 novembe r 2025	PUAS	Selesai	-
23.	21 novemb er 2025	Maghfiroh	Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Lain-lain	kak kalau bisa untuk pendaftaran/booking,jika aplikasi trouble ada alternatif lain via WA(dg melampirkan no RM dan kartu BPJS)	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang untuk pendaftaran online masih ada gangguan jaringan	21 novembe r 2025	PUAS	Selesai	-

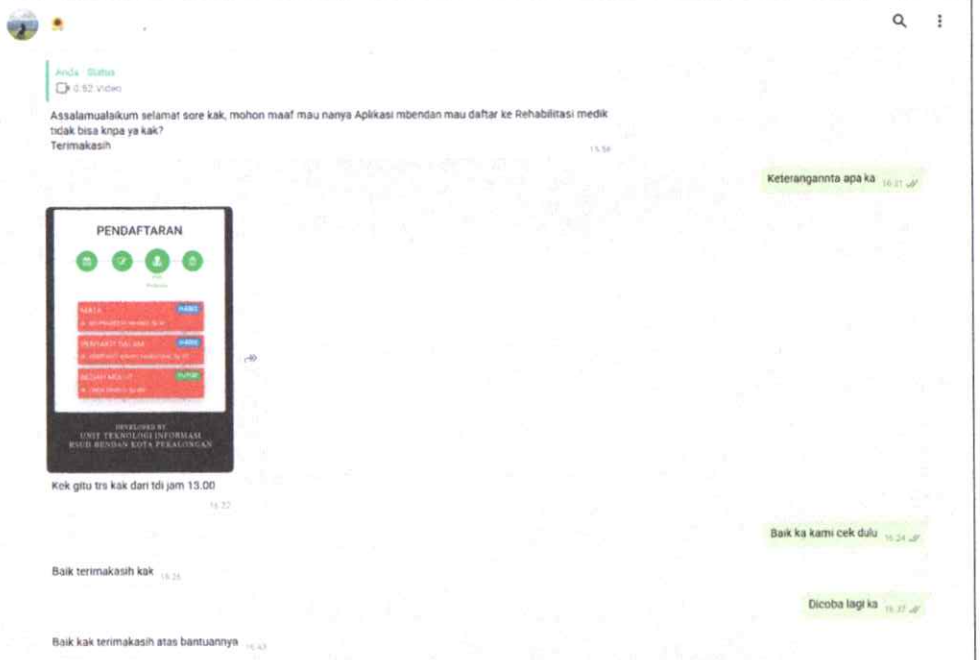
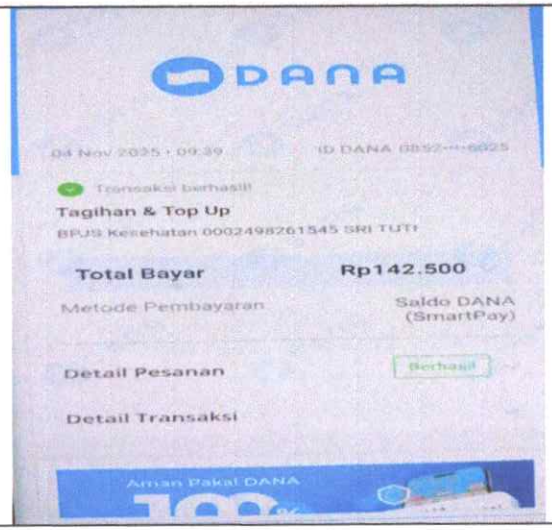
								– Petugas customer service mengedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran secara offline – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
24.	27 novemb er 2025	Aisyah	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Mau periksa muncul keterangan obat kronis tidak bisa periksa padahal obat sudah habis dan jadwal periksa 2minggu 1x kontrol	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – 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	27 novembe r 2025	PUAS	Selesai	-
25.	28 novemb er 2025	Nayla zakirah	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Dulu sudah pernah punya aplikasi mjkn tetapi lupa paswordnya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan	28 novembe r 2025	PUAS	Selesai	-

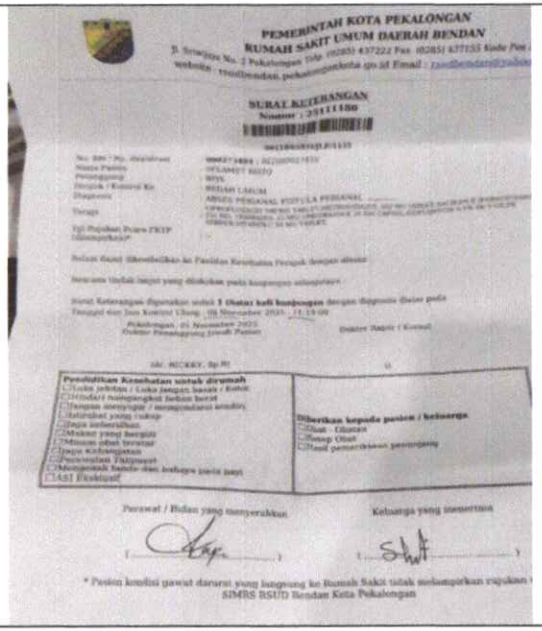
								unit bagian humas & komplain – Petugas resepsionis membantu membuatkan password baru dan pasien sudah bisa mendaftar kembali melalui aplikasi mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				

Pekalongan, 30 November 2025
DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN

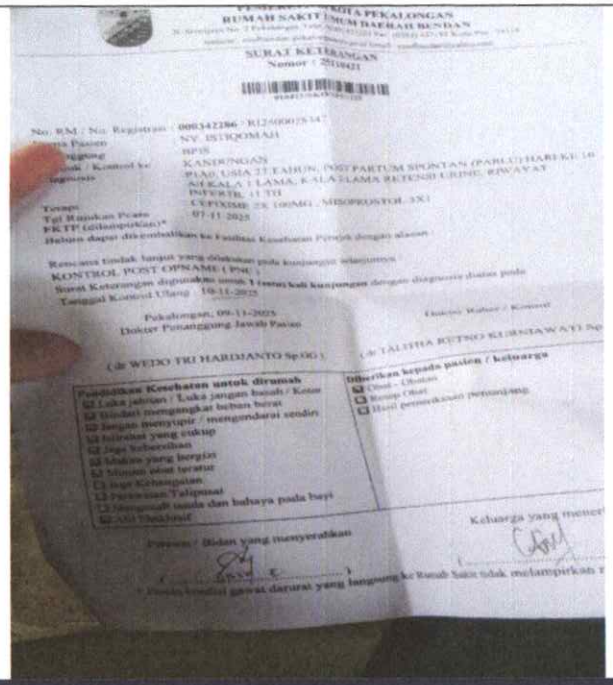
dr. Dwi Heri Wibawa, M.Kes

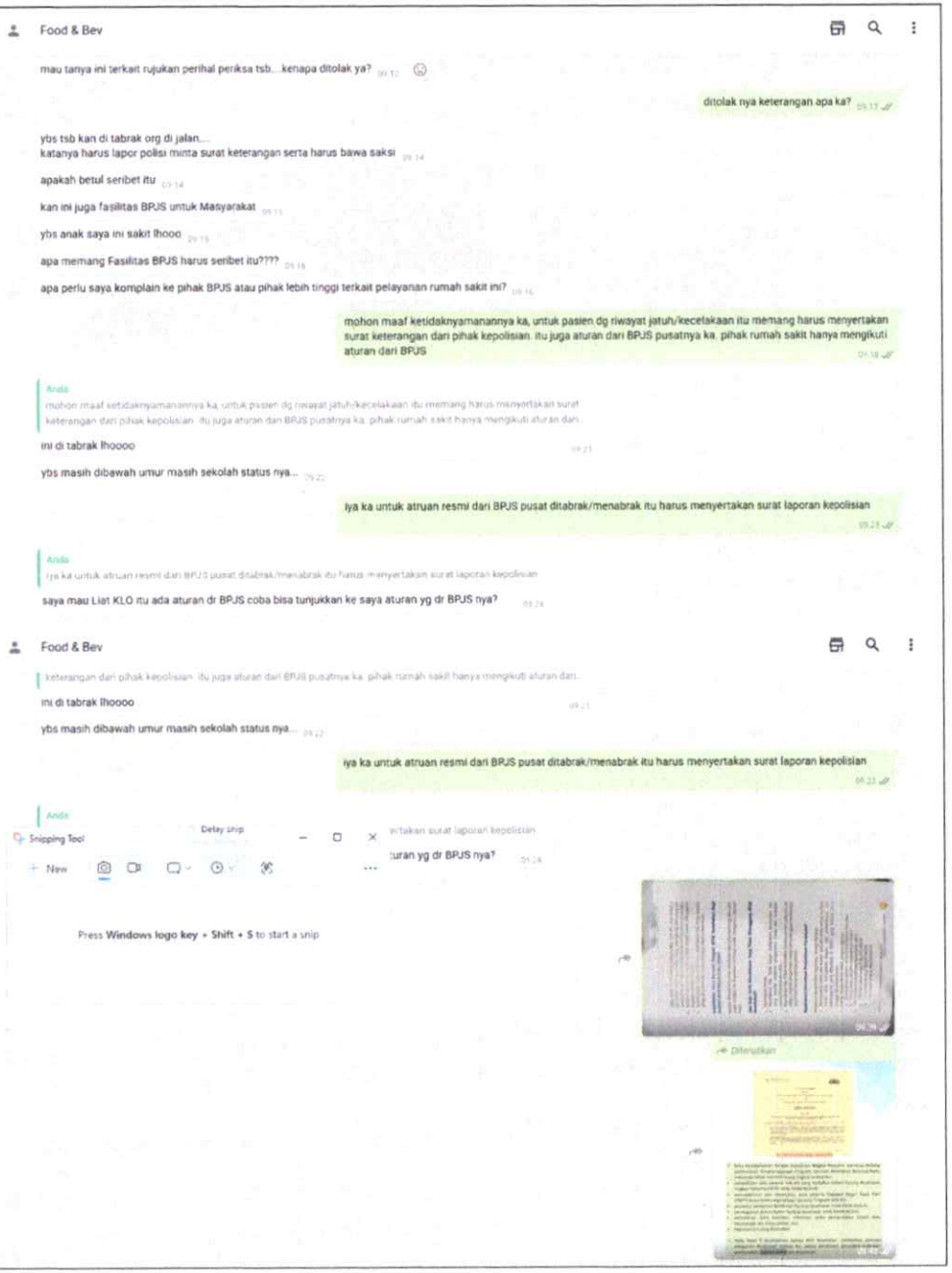
LAMPIRAN ADUAN

TANGGAL	NAMA	KANAL ADUAN	LAMPIRAN
02 NOVEMBER 2025	PASIEN RAWAT JALAN	WHATSAPP	
04 NOVEMBER 2025	SRI TUTI	LANGSUNG	

05 NOVEMBER 2025	**SLAMET RIZIQ**	**LANGSUNG**	 PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN SURAT KETERANGAN Nomor : 251111480 Pekalongan, 05 November 2025 Dokter Pemeriksa/Jwab Pasien Dokter Rajat / Konsul Pendidikan Kesehatan untuk dirumah Diberikan kepada pasien / keluarga Perawat / Bidan yang menyerahkan Keluarga yang menerima * Pasien kondisi gawat darurat yang langsung ke Rumah Sakit tidak melampirkan rujukan, SIMRS RSUD Bendan Kota Pekalongan
06 NOVEMBER 2025	**NANIK ZUHROTUN**	**WHATSAPP**	 Nanik Zuhrotun Y... Assalamualaikum RSUD Bendan, Maaf,paketan obat saya belum saya terima sampai sekarang, biasanya lambat lambatnya h+0 malam. Nomer RM saya 000329043. Kimarin Rabu 5 November saya ke poli syaraf. Terimakasih Terima kasih telah menghubungi RSUD BENDAN. Silakan beri tahu apa yang bisa kami bantu. HANYA MELAYANI CHAT DI JAM OPERASIONAL, TIDAK MELAYANI PANGGILAN TELEPON. JIKA CHAT MASUK DILUAR JAM OPERASIONAL DIBALAS SECARA SLOWRESPON LIBUR HARI MINGGU & TGL MERAH APABILA HENDAK MEMBERIKAN MASUKAN DAN SARAN BISA MENGISI DATA BAWAH INI : NAMA: NIK/NO RM: MASUKAN DAN SARAN : APABILA MEMBUTUHKAN INFORMASI LEBIH LANJUT, HUBUNGI 0285437222 Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, kami koordinasikan dengan bagiannya terlebih dahulu ya ka Pesan

06 NOVEMBER 2025	**CASMINI**	**LANGSUNG**	
07 NOVEMBER 2025	**ANA ROSALINA**	**WEB RSUD BENDAN**	ana rosalina 1 hari lalu BARU 3x saya ketemu orang ini,maaf menyebut nama krn sy udah badmood dan biar jelas, H.A.ROZAQ (sy baca di nametag anda). Pelayanan anda sangat2 tidak layak..sangat tidak beretika,empati juga g ada ..jelas anda bekerja untuk daftarin org sakit ... Selengkapnya 1 RSUD Bendan Kota Pekalongan (Pemilik) 18 jam lalu Terimakasih Bapak/Ibu atas masukan dan penilaiannya, laporan mohon kiranya berkenan bisa disampaikan juga kepada kami melalui nomor pengaduan 081542402200 atau E-mail rsudbendan.pekalongankota@gmail.com agar kami bisa segera mengetahui dan memproses berbagai masukan dari masyarakat dan segera menindaklanjutinya. Semoga kita senantiasa diberkahi dengan kesehatan. Aamiin

10 NOVEMBER 2025	**ISTIQOMAH**	**LANGSUNG**	 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN SURAT KETERANGAN Nomor : 2510421 No. RM / No. Registrasi : 000342286 / R1260002514 Nama Pasien : NY. ISTIQOMAH Penanggung : BPJS Masuk / Control ke : KANDUNGAN Diagnosa : P1A0, USIA 27 TAHUN, INST PARTUM SPONTAN (PARLU) HARI KE 10 AH KALA I LAMA, KALA I LAMA RETENSI URINE, RIWAYAT PIYEKTRL (1 TH) CEPHXIME 2X 100MG , MISOPROSTOL 3X1 Tanggal Tgl Rujukan Pcasien FKTP (dilampirkan)* : 07-11-2025 Bahan dapat dikembalikan ke Fasilitas Kesehatan Perujuk dengan alasan Rencana tindak lanjut yang dilakukan pada kunjungan selanjutnya : KONTROL POST OPNAME (PNC) Surat Keterangan digunakan untuk : 1 kali kali kunjungan dengan diagnosis diatas pada Tanggal Kontrol Ulang : 18-11-2025 Pekalongan, 09-11-2025 Dokter Penanggung Jawab Pasien (dr WEDO TRI HARDIANTO Sp.OG) Dokter Rahar / Konsul (dr TALITHA RETNO KUSUMA WATI Sp Pendidikan Kesehatan untuk dirumah ☑ Luka jahitan / Luka jangan basah / Kotor ☑ Dilarang mengangkat beban berat ☑ Jangan mengejan / mengandarai sendiri ☑ Istirahat yang cukup ☑ Jaga Kebersihan ☑ Makan yang bergizi ☑ Minum obat teratur ☑ Jaga Kebersihan ☑ Perawatan Tali pusat ☑ Mengenali tanda dan bahaya pada bayi ☑ ASI Eksklusif Diberikan kepada pasien / keluarga ☑ Obat - Obatan ☑ Resep Obat ☑ Hasil pemeriksaan penunjang Petugas / Bidan yang menyerahkan ( ) Keluarga yang menerima ( ) * Pasien kondisi gawat darurat yang langsung ke Rumah Sakit tidak melampirkan r
10 NOVEMBER 2025	**KARNITI**	**WHATSAPP**	Info peserta dari rs pekalongan tidak bisa menangani case obgyn nya blm di kasi apa apa langsung di rujuk klo mau gratis di rs kariadi 10:35 Masuk d rsdk indikasi infertil endometriosis pasiennya marah2x saya di rujuk dr bendan diifokan begtu yg bisa gratis d rsdk 10:36 Dx apa disana? keluhannya nyeri perut aza langsung d rujuk 10:38 Jajal kalo selo konfrmasinen diedit 10:38

15 NOVEMBER 2025	**NASRIZAL NUR RASSYA**	**WHATSAPP**	

Food & Bev

mau tanya ini terkait rujukan perihal periksa tsb... kenapa ditolak ya? 09.12

ditolak nya keterangan apa ka? 09.13

ybs tsb kan di tabrak org di jalan....
katanya harus lapor polisi minta surat keterangan serta harus bawa saksi 09.14

apakah betul seribet itu 09.14

kan ini juga fasilitas BPJS untuk Masyarakat 09.15

ybs anak saya ini sakit lhooo 09.15

apa memang Fasilitas BPJS harus seribet itu???? 09.16

apa perlu saya komplain ke pihak BPJS atau pihak lebih tinggi terkait pelayanan rumah sakit ini? 09.16

mohon maaf ketidaknyamanannya ka, untuk pasien dg riwayat jatuh/kecelakaan itu memang harus menyertakan surat keterangan dari pihak kepolisian. itu juga aturan dari BPJS pusatnya ka. pihak rumah sakit hanya mengikuti aturan dari BPJS 09.18

Anda
mohon maaf ketidaknyamanannya ka, untuk pasien dg riwayat jatuh/kecelakaan itu memang harus menyertakan surat keterangan dari pihak kepolisian. itu juga aturan dari BPJS pusatnya ka. pihak rumah sakit hanya mengikuti aturan dari...

ini di tabrak lhoooo 09.21

ybs masih dibawah umur masih sekolah status nya... 09.22

iya ka untuk atruan resmi dari BPJS pusat ditabrak/menabrak itu harus menyertakan surat laporan kepolisian 09.23

Anda
iya ka untuk atruan resmi dari BPJS pusat ditabrak/menabrak itu harus menyertakan surat laporan kepolisian

saya mau Liat KLO itu ada aturan dr BPJS coba bisa tunjukkan ke saya aturan yg dr BPJS nya? 09.24

Food & Bev

keterangan dari pihak kepolisian. itu juga aturan dari BPJS pusatnya ka. pihak rumah sakit hanya mengikuti aturan dari...

ini di tabrak lhoooo 09.21

ybs masih dibawah umur masih sekolah status nya... 09.22

iya ka untuk atruan resmi dari BPJS pusat ditabrak/menabrak itu harus menyertakan surat laporan kepolisian 09.23

Anda

Snipping Tool — Delay snip

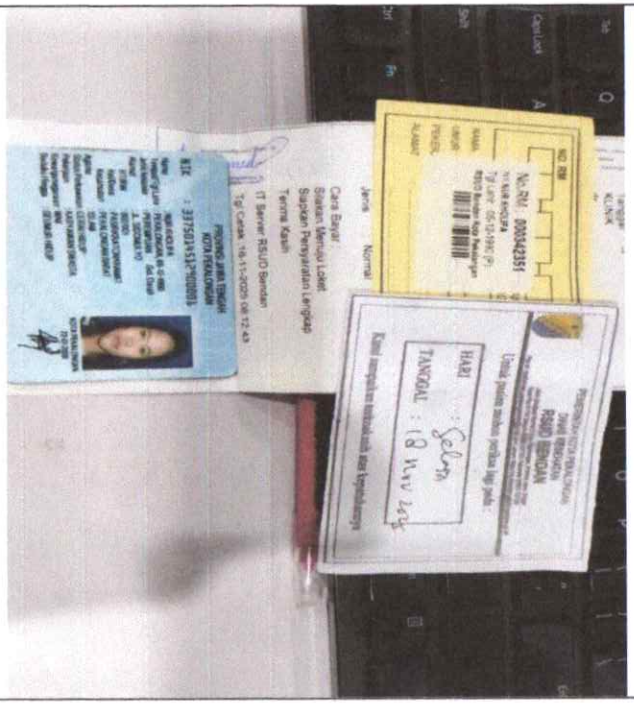
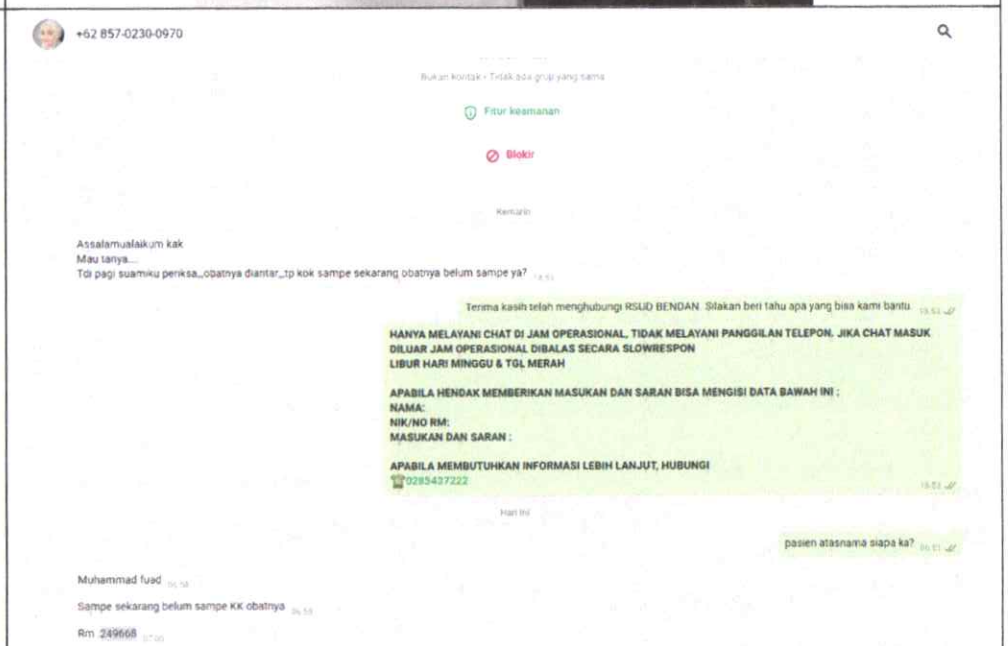
New

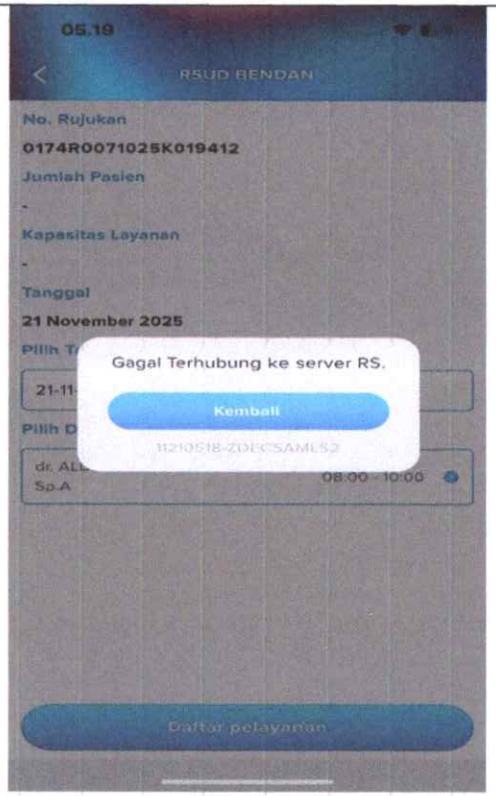
Press Windows logo key + Shift + S to start a snip

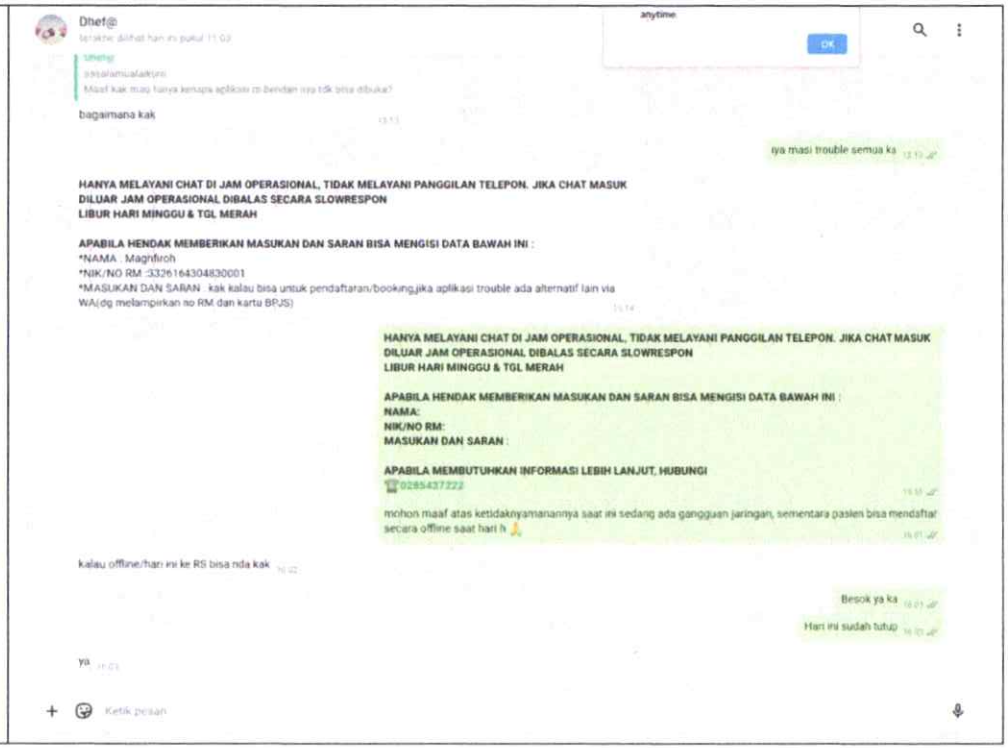
...ntakan surat laporan kepolisian

...turan yg dr BPJS nya? 09.24

Diteruskan

18 NOVEMBER 2025	**NUR KHOLIFAH**	**LANGSUNG**	
18 NOVEMBER 2025	**MUHAMMAD FUAD**	**WHATSAPP**	

21 NOVEMBER 2025	**PASIEN RAWAT JALAN**	**WHATSAPP**	
21 NOVEMBER 2025	**PASIEN RAWAT JALAN**	**WHATSAPP**	

21 NOVEMBER 2025	**MAGHFIROH**	**WHATSAPP**	

Dhef@
terakhir dilihat hari ini pukul 11:03

anytime.
OK

Shelly
assalamualaikum
Maaf kak mau tanya kenapa aplikasi di bendan ini tdk bisa dibuka?

bagaimana kak

iya masi trouble semua ka

HANYA MELAYANI CHAT DI JAM OPERASIONAL, TIDAK MELAYANI PANGGILAN TELEPON. JIKA CHAT MASUK DILUAR JAM OPERASIONAL DIBALAS SECARA SLOWRESPON
LIBUR HARI MINGGU & TGL MERAH

APABILA HENDAK MEMBERIKAN MASUKAN DAN SARAN BISA MENGISI DATA BAWAH INI :
*NAMA : Maghfiroh
*NIK/NO RM :3326164304830001
*MASUKAN DAN SARAN : kak kalau bisa untuk pendaftaran/booking,jika aplikasi trouble ada alternatif lain via WA(dg melampirkan no RM dan kartu BPJS)

HANYA MELAYANI CHAT DI JAM OPERASIONAL, TIDAK MELAYANI PANGGILAN TELEPON. JIKA CHAT MASUK DILUAR JAM OPERASIONAL DIBALAS SECARA SLOWRESPON
LIBUR HARI MINGGU & TGL MERAH

APABILA HENDAK MEMBERIKAN MASUKAN DAN SARAN BISA MENGISI DATA BAWAH INI :
NAMA:
NIK/NO RM:
MASUKAN DAN SARAN :

APABILA MEMBUTUHKAN INFORMASI LEBIH LANJUT, HUBUNGI
☎0285437222

mohon maaf atas ketidaknyamanannya saat ini sedang ada gangguan jaringan, sementara pasien bisa mendaftar secara offline saat hari h 🙏

kalau offline/hari ini ke RS bisa nda kak

Besok ya ka

Hari ini sudah tutup

ya

Ketik pesan

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 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	TANGGAPAN DARI PENGADU	STATUS	KET.
1.	03 desember 2025	Aminah	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Mau buatkan rujukan ke rsud kariadi tetapi rujukannya mau habis sudah ke faskes 1 tetapi tidak dibuatkan rujukan baru	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan faskes1 – Setelah dikoordinasikan pasien di edukasi untuk kembali ke faskes1 jika rujukannya sudah habis – Petugas resepsionis membantu mengedukasi pendaftaran melalui mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	03 desember 2025	PUAS	Selesai	-
2.	03 desember 2025	Agus indarto	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Poliklinik B.syaraf	Jadwal kontrol hari ini tetapi polinya tutup padahal obat sudah habis kenapa tidak ditambah	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti	03 desember 2025	PUAS	Selesai	-

							obat	komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang ada keperluan – Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud bendan terlebih dahulu sebelum ke rs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
3.	06 desember 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik obgyn	Pasien kecewa karena mau periksa dokter saffana sering tutup	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang ada keperluan – Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud bendan terlebih dahulu sebelum ke rs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	06 desember 2025	PUAS	Selesai	-
4.	12	Dian	Kota Pekalongan	Customer	Acha	IPSRS	Aku mau komplain dong	– Memohon maaf atas	12	PUAS	Selesai	-

	desember 2025			Service			Tadi aku ke tppri anak2ku mau pipis. Pas dibuka ternyata ada pupnya. Syok berat aku beneran. Info nya toilet mampet sudah 1 bulan dan belum ada perbaikan. Jijik banget ada pupnya loh itu. Beneran syok aku dan anak2. Katanya suruh komplain ke CS ya udah aku komplain.	ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan ruang TPPRI – Berkoordinasi dengan ipsrs – Setelah dikoordinasikan petugas ipsrs memperbaiki toilet agar bisa digunakan kembali – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	desember 2025			
5.	13 desember 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik mata	Banyak pasien kecewa karena poliklinik mata tutup padahal dijadwalkan kontrol hari ini	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang ada keperluan – Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud bendan terlebih dahulu sebelum ke rs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	13 desember 2025	PUAS	Selesai	-
6.	13 desemb	Pasien rawat	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Polikinik penyakit	Pasien sudah jauh2 ke rs ternyata polinya tutup	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya	13 desember	PUAS	Selesai	-

	er 2025	jalan				dalam	padahal jadwl kontrol hari ini	dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang ada keperluan – Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud bendan terlebih dahulu sebelum ke rs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	2025			
7.	14 desember 2025	Syahirul amin	Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Lain-lain	Sistem pendaftaran online error gagal terhubung ke server rs	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang untuk pendaftaran online masih ada gangguan jaringan – Petugas customer service mengedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran secara	14 desember 2025	PUAS	Selesai	-

								offline – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
8.	16 desember 2025	Ruyadi	Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Lain-lain	Pasien mengalami kecelakaan terkena palang pintu depan dekat kantin rsud bendan. Sebelumnya palang buka tetapi saat lewat palang tertutup dan akhirnya jatuh tersungkur. Karena bibir keluar darah terus dibantu ibu kantin kemudian ke igd	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian IGD – Setelah dikoordinasikan pasien diperiksa oleh perawat igd – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	16 desember 2025	PUAS	Selesai	-
9.	17 desember 2025	Sugianto	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik gigi	Cabut gigi yg saya lakukan, dimana gigi sudah sangat goyang yang tidak memerlukan waktu lama, biayanya sangat-sangat besar untuk biaya dokternya saja yg dikenakan 900.000, belum biaya pendaftarannya 85.000. kalau saya bandingkan saya biasa ke dokter gigi yang lain hanya 400.000 sungguh sangat beda jauh. Apalagi sudah tidak dicover bpjs. Saya berharap ada perhatian	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Berkoordinasi dengan unit bagian rawat jalan – Berkoorinasi dengan unit bagian kasir – Mengedukasi kepada petugas agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain	17 desember 2025	PUAS	Selesai	-

							sendiri dari pihak rsud bendan yang milik pemerintah sendiri yg seharusnya bisa memberikan biaya pengobatan yg murah sehingga kesehatan masyarakat diperhatikan. Saya infokan jam kunjungan ke dokter gigi jam 09.00 tgl 17 desember 2025. demikian mohon diperhatikan oleh pihak-pihak yang mengambil kebijakan.	– Mengedukasi pasien bahwa biaya yg dikeluarkan sudah sesuai dengan peraturan yg sudah ditentukan – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
10.	20 desember 2025	Ragil yuli kusyati	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Ada indikasi pelecehan di poli jiwa. Saya sempat dipeluk mau diciumi, diraba-raba bagian dada dan tidak ada perlindungan untuk pasien. Saya mohon pihak rumah sakit memberi rasa aman dengan menugaskan security di area poli jiwa	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan bagian kepala satpam – Setelah dikoordinasikan memang saat ini belum ada pos penjagaan di poli rawat jalan belakang – Mengedukasi petugas agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain	20 desember 2025	PUAS	Selesai	-

								dari pasien – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
11.	22 desember 2025	Nur adila	Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Farmasi	Apakah ada salah ketik dosis, Ini sebelumnya 2x1. Skrg ini 2x2 tertulis utk 14 hari tapi cuman ada 14 kaps. Mohon disampaikan ke farmasinya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang obat diresepkan untuk 14 hari dan sudah sesuai resep yg diberikan oleh dokter – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	22 desember 2025	PUAS	Selesai	-
12.	24 desember 2025	Natasya	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Merasa tidak aman dikarenakan ada pasien poli jiwa mengamuk mendorong komputer & melempar papan resepsionis setelah dijelaskan oleh petugas. Disekitar tidak ada satpam yang menjaga	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan bagian kepala satpam	24 desember 2025	PUAS	Selesai	-

								– Setelah dikoordinasikan memang saat itu petugas satpam edang tidak ditempat – Mengedukasi petugas agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
13.	27 desember 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poli mata	Pasien ada jadwal kontrol hari ini tetapi ternyata polinya tutup pasien kecewa	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang ada keperluan – Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud bendan terlebih dahulu sebelum ke rs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	27 desember 2025	PUAS	Selesai	-
14.	27 desember 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poli p.dalam	Pasien kecewa karena tidak ada poli p.dalam yg buka harusnya jadwal	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan	27 desember 2025	PUAS	Selesai	-

							kontrolnya hari ini	– Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang ada keperluan – Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud bendan terlebih dahulu sebelum ke rs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
15.	27 desember 2025	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik anak	Pasien terakhir periksa hari jumat tetapi hari ini sudah waktunya periksa tidak bisa periksa keterangannya masih 7 hari	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas – Setelah dikoordinasikan mulai tanggal 12 februari 2025 ada aturan baru berdasarkan permenkes nomor 26 tahun 2021 – Mengedukasi kepada pasien mulai tanggal 12 februari kontrol rawat jalan menjadi lebih dari 7 hari (minimal 8 hari) – Pasien dapat	27 desember 2025	PUAS	Selesai	-

								menerima – Komplain selesai				
16.	30 desember 2025	Pasien baru	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	TPPRJ	Pasien sudah datang sebelum jam 11.00, tetapi di loket 1 tidak ada petugasnya pas sudah jam 11.00 baru dikasih tau petugas yg loket 4 ternyata pendaftaran sudah selesai, padahal jika tadi ada petugas loket 1 saya masih bisa mendaftar ke poli, saran saja jika masih jam pendaftaran harusnya tetap berada ditempat & jika ke toilet harusnya ada yg menggantikan, masak cuma ada 1 petugas di rsud bendan yg termasuk rs besar di pekalongan.	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan petugas tpprj – Setelah dikoordinasikan petugas sedang berada ditoilet – Mengedukasi kepada petugas tpprj agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai	30 desember 2025	PUAS	Selesai	-
17.	30 desember 2025	Sukesti	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Petugas pendaftaran mesin apm	Petugas tidak memberitahu bahwa dokter saraf sudah selesai praktek, tiwas saya tunggu 2 jam ternyata dokter sudah selesai	– emohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan petugas pendaftaran – Mengedukasi kepada petugas pendaftaran agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna	30 desember 2025	PUAS	Selesai	-

								meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
18.	30 desember 2025	Nuriyah	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Pasien dapat obat untuk seminggu tetapi tidak bisa mendaftar keterangannya masih 12 hari, mohon solusinya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – 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	30 desember 2025	PUAS	Selesai	-
19.	30 desember 2025	Aushaaf	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Disuruh dokter kontrol ulang hari selasa tetapi saat daftar gagal tidak bisa daftar	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi	30 desember 2025	PUAS	Selesai	-

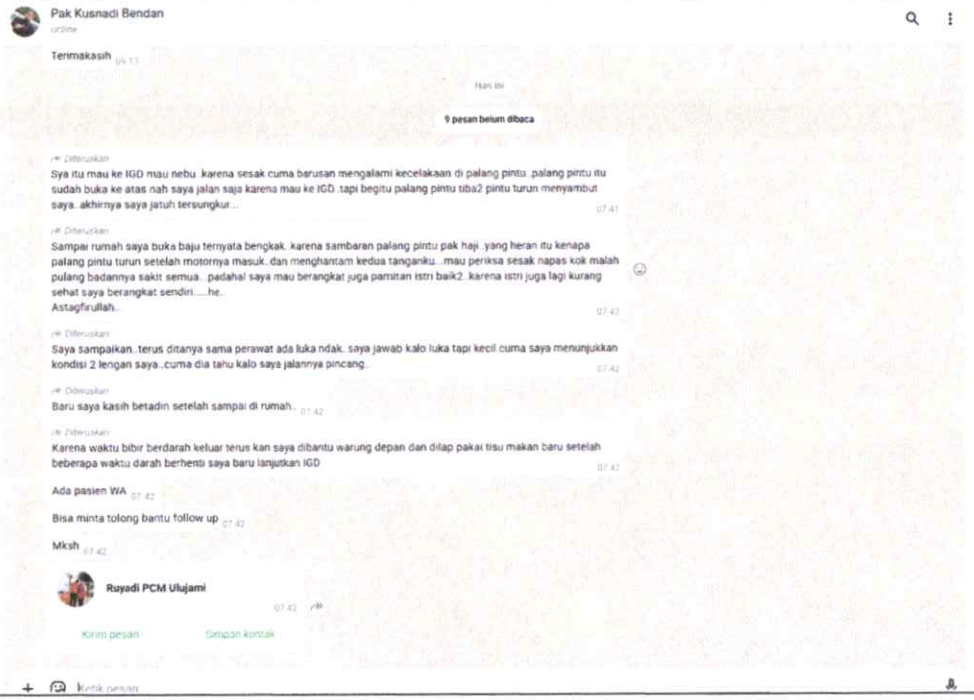
								– Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
20.	31 desember 2025	Arga	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Kursi roda kalau jam 09.00 pasti sudah habis mohon kedepannya ditambahkan lagi	– 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	31 desember 2025	PUAS	Selesai	-
21.	31 desember 2025	Musriah	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Ada jadwal periksa sebenarnya tgl 17 tetapi sampai saat ini mau daftar melalui jkn belum bisa terus	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan	31 desember 2025	PUAS	Selesai	-

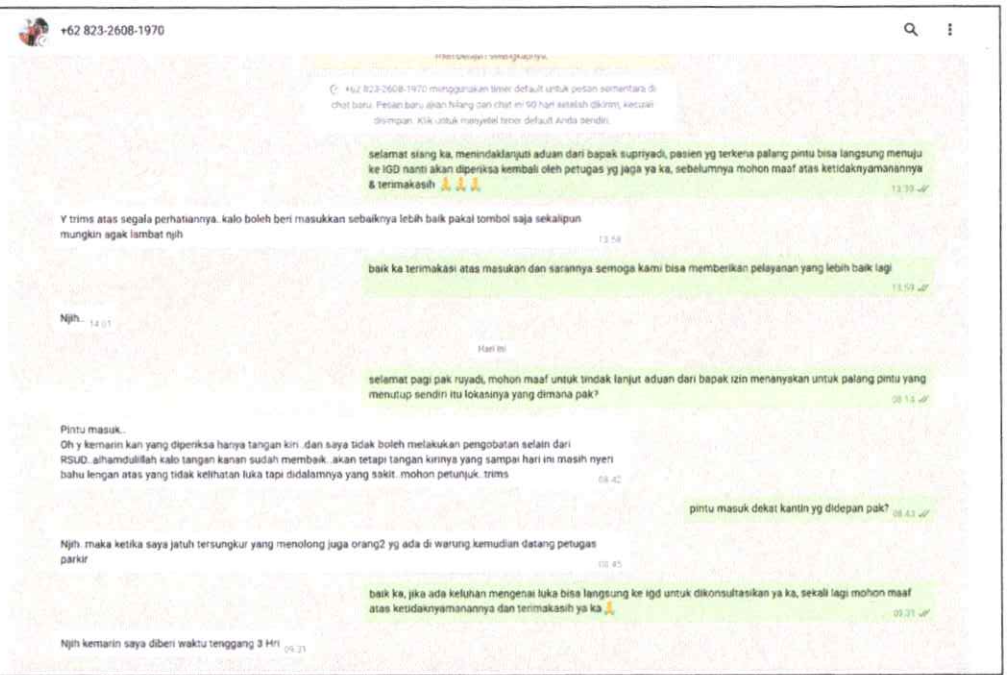
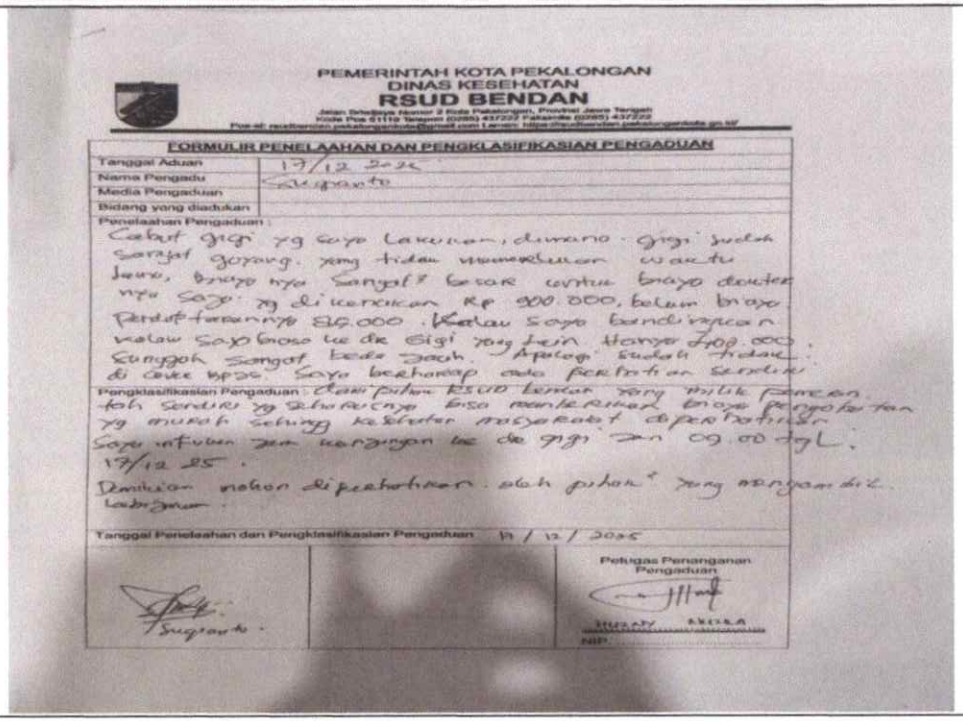
								unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				

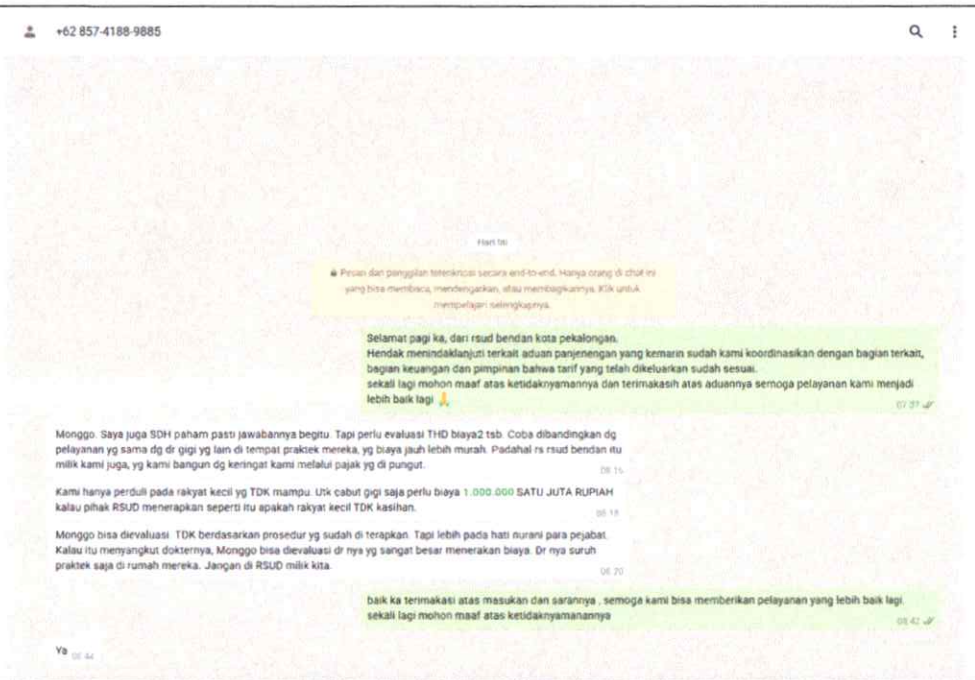
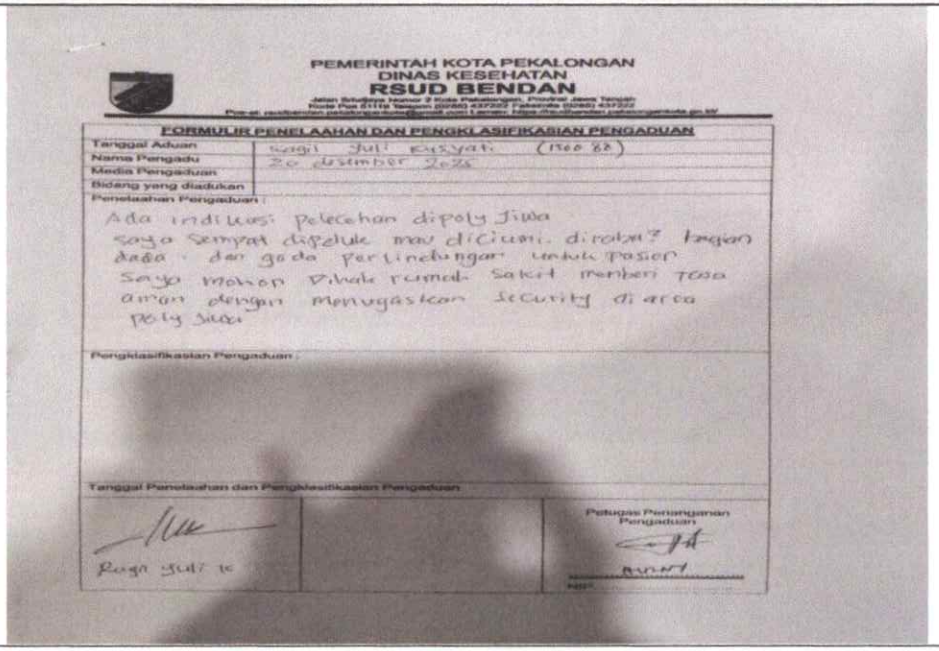
Pekalongan, 31 Desember 2025
DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN

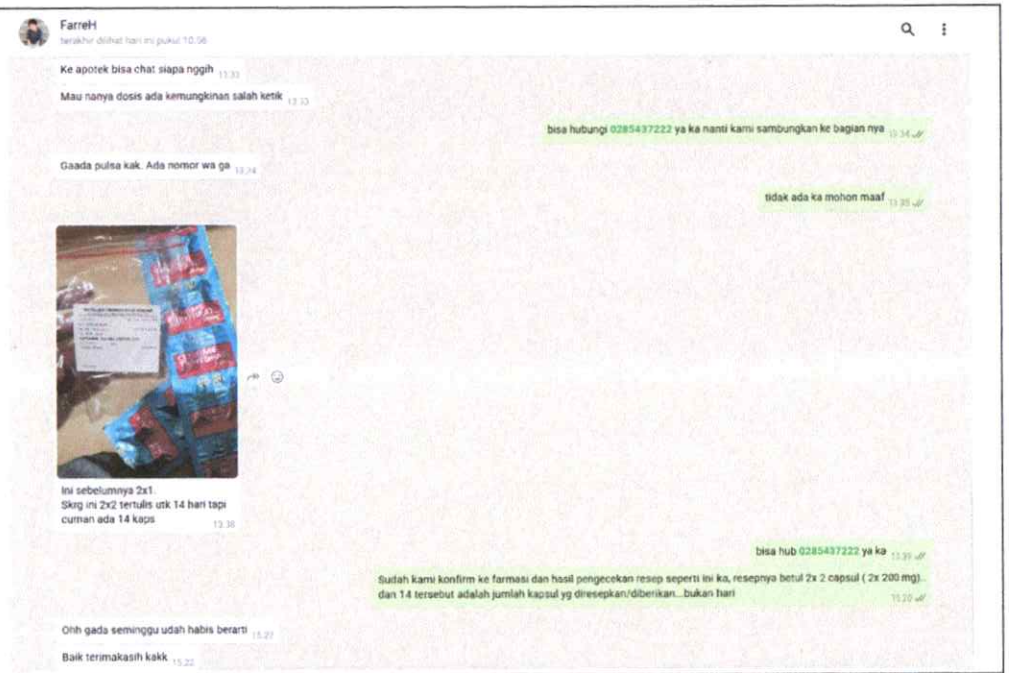
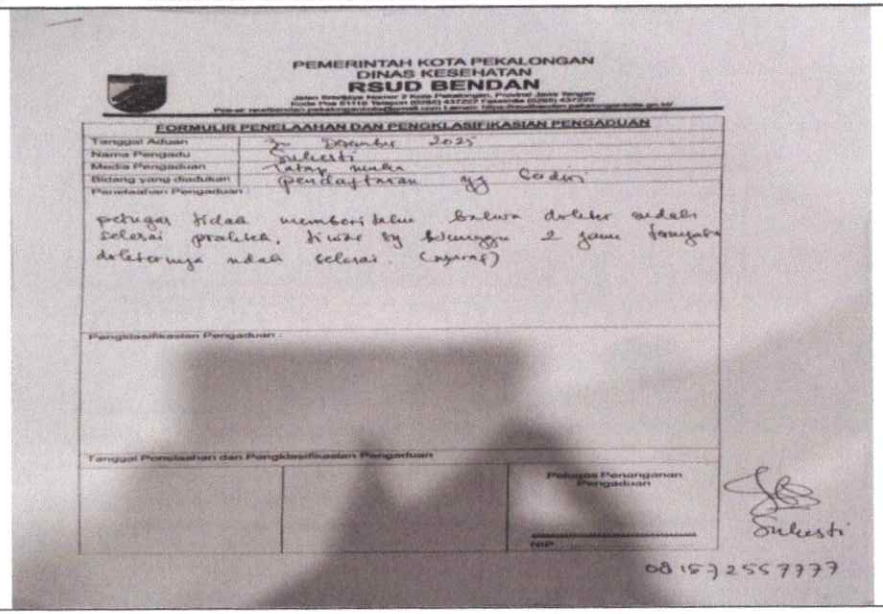
dr. Dwi Heri Wibawa, M.Kes

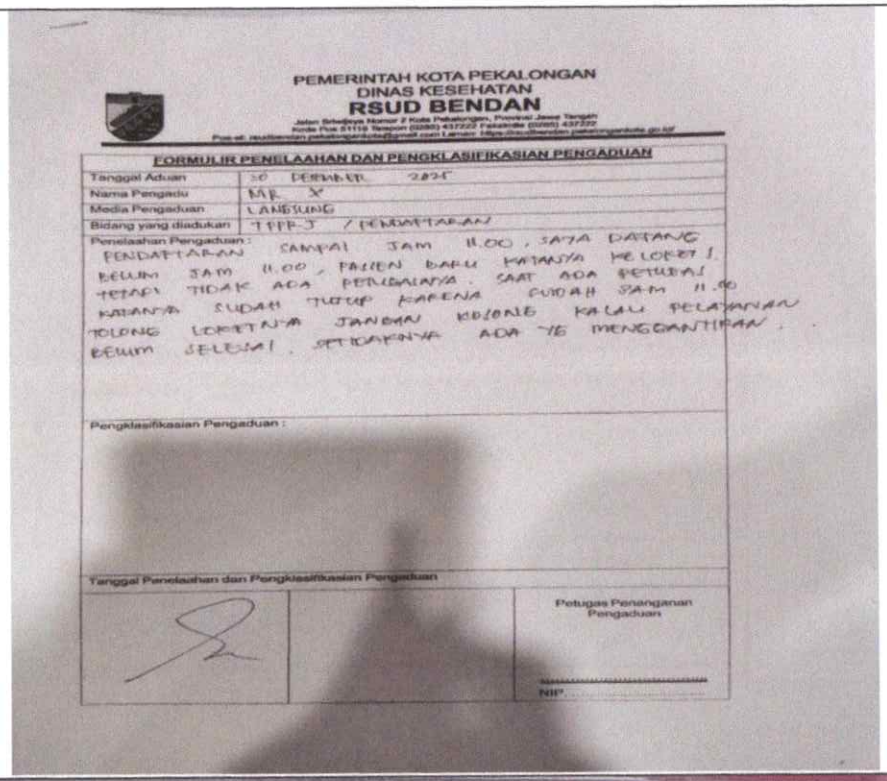
LAMPIRAN ADUAN

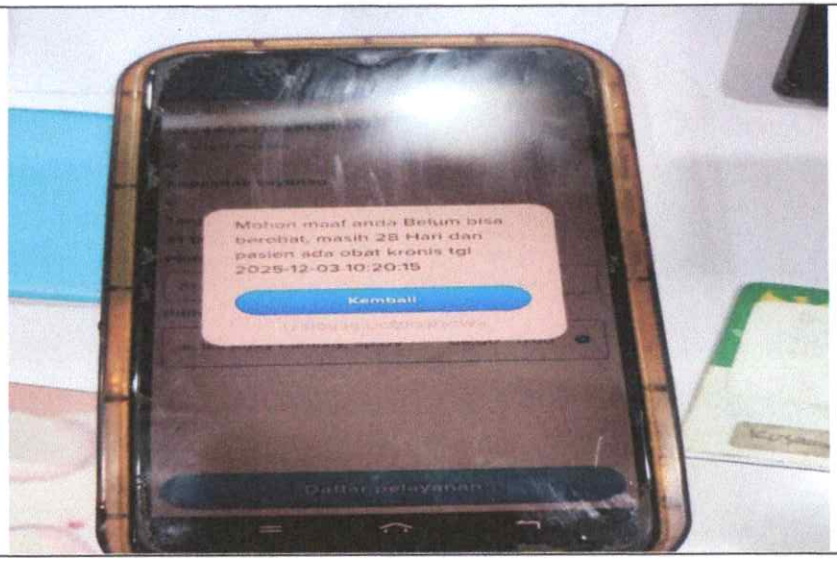
TANGGAL	NAMA	KANAL ADUAN	LAMPIRAN
14 desember 2025	Syahirul alim	Whatsapp	
16 desember 2025	Ruyadi	Whatsapp	

			 +62 823-2608-1970 +62 823-2608-1970 menggunakan timer default untuk pesan sementara di chat baru. Pesan baru akan hilang dari chat ini 90 hari setelah dikirim, kecuali disimpan. Klik untuk mengatur timer default Anda sendiri. selamat siang ka, menindaklanjuti aduan dari bapak supriyadi, pasien yg terkena palang pintu bisa langsung menuju ke IGD nanti akan diperiksa kembali oleh petugas yg jaga ya ka, sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanannya & terimakasih 🙏🙏🙏 13:39 Y trims atas segala perhatiannya. kalo boleh beri masukkan sebaiknya lebih baik pakai tombol saja sekalipun mungkin agak lambat njih 13:58 baik ka terimakasi atas masukan dan sarannya semoga kami bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi 13:59 Njih.. 14:01 Hari ini selamat pagi pak ruyadi, mohon maaf untuk tindak lanjut aduan dari bapak izin menanyakan untuk palang pintu yang menutup sendiri itu lokasinya yang dimana pak? 08:14 Pintu masuk.. Oh y kemarin kan yang diperiksa hanya tangan kiri ..dan saya tidak boleh melakukan pengobatan selain dari RSUD..alhamdulillah kalo tangan kanan sudah membaik..akan tetapi tangan kirinya yang sampai hari ini masih nyeri bahu lengan atas yang tidak kelihatan luka tapi didalamnya yang sakit..mohon petunjuk..trims 08:42 pintu masuk dekat kantin yg didepan pak? 08:43 Njih..maka ketika saya jatuh tersungkur yang menolong juga orang2 yg ada di warung kemudian datang petugas parkir 08:45 baik ka, jika ada keluhan mengenai luka bisa langsung ke igd untuk dikonsultasikan ya ka, sekali lagi mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terimakasih ya ka🙏 09:31 Njih kemarin saya diberi waktu tenggang 3 Hri 09:31
17 desember 2025	Sugianto	Langsung	 PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN DINAS KESEHATAN RSUD BENDAN Jalan Sebagja Nomor 2 Kota Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah Kode Pos 51119 Telepon (0285) 437207 Faksimile (0285) 437209 Pos-el: rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Laman: https://rsudbendan.pekalongankota.go.id/ FORMULIR PENELAAHAN DAN PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN Tanggal Aduan: 17/12 2025 Nama Pengadu: Sugianto Media Pengaduan: Bidang yang diadukan: Penelaahan Pengaduan: Cabut gigi yg saya lakukan, dimana gigi sudah sangat goyang, yang tidak memerlukan waktu lama, biaya nya sangat ringan untuk biaya dokter nya saja yg dikenakan Rp 900.000, belum biaya perobatannya 850.000. Kalau saya bandingkan malah saya bisa ke dr gigi yg lain hanya 400.000. Sungguh sangat beda jauh. Apalagi sudah tidak di cover BPJS. Saya berharap ada perhatian sendiri Pengklasifikasian Pengaduan: dari pihak RSUD lebih yang milik pemerintah sendiri yg seharusnya bisa memberikan biaya pengobatan yg murah sehingga kesehatan masyarakat diperhatikan. Saya intuhan jam kunjungan ke dr gigi jam 09.00 tgl 17/12 25. Demikian mohon diperhatikan oleh pihak² yang bersangkutan. Terima kasih. Tanggal Penelaahan dan Pengklasifikasian Pengaduan: 17 / 12 / 2025 Sugianto Petugas Penanganan Pengaduan SUGANTY ANISSA NIP.

			
20 desember 2025	Ragil yuli kusyati	Langsung	 PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN DINAS KESEHATAN RSUD BENDAN FORMULIR PENELAAHAN DAN PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN Tanggal Aduan: Ragil yuli Kusyati (1960 88) Nama Pengadu: 20 desember 2025 Media Pengaduan: Bidang yang diadukan: Penelaahan Pengaduan: Ada indikasi pelecehan di poly jiwa saya sempat dipeluk mau dicium, diraba2 bagian dada, dan goda perlindungan untuk pasien saya mohon pihak rumah sakit memberi rasa aman dengan menugaskan security di area poly jiwa Pengklasifikasian Pengaduan: Tanggal Penelaahan dan Pengklasifikasian Pengaduan: Ragil yuli k Petugas Penanganan Pengaduan NIP.

22 desember 2025	Nur adila	Whatsapp	
30 desember 2025	Sukesti	Langsung	

30 desember 2025	Pasien rawat jalan	Langsung	 PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN DINAS KESEHATAN RSUD BENDAN FORMULIR PENELAAHAN DAN PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN Tanggal Aduan: 30 DESEMBER 2025 Nama Pengadu: BAPAK X Media Pengaduan: LANGSUNG Bidang yang diadukan: TPPP-J / PENDAFTARAN Penelaahan Pengaduan: PENDAFTARAN SAMPAI JAM 11.00, SAYA DATANG BELUM JAM 11.00, PASIEN BARU KATANYA KE LORET I, TETAPI TIDAK ADA PETUGASNYA. SAAT ADA PETUGAS KATANYA SUDAH TUTUP KARENA SUDAH JAM 11.00 TOLONG LORETNYA JANGAN KOSONG KALAU PELAYANAN BELUM SELESAI. SEHARUSNYA ADA YG MENGGANTIKAN. Pengklasifikasian Pengaduan: Tanggal Penelaahan dan Pengklasifikasian Pengaduan Petugas Penanganan Pengaduan NIP.
31 desember 2025	Musriah	Langsung	 Kartu Indonesia Sehat Nomor Kartu: 0002233233046 Nama: MUSRIAH Alamat: DUSUN TENGAH 1/4 SUSUKAN COMAL KAB PEMALANG Tanggal lahir: 19 MEI 1984 NIK: 3327125605840007 Faskes Tingkat I: SARWODADI

			 Mohon maaf anda Belum bisa berobat, masih 28 Hari dan pasien ada obat kronis tgl 2025-12-03 10:20:15 Kembali Daftar pelayanan