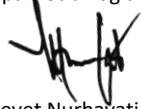


LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL DAN WEBSITE
BULAN JANUARI 2023

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui

NIHIL

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Februari 2023
Pembuat Laporan

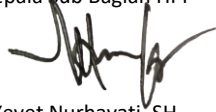


Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL DAN WEBSITE
BULAN FEBRUARI 2023

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	Kriswanny	Keterlambatan dr. Bedah Mulut Maria Goretti	Terlalu lama menunggu dr. Bedah mulut maria goretti, praktker jam 9 ditunggu jam 12 belum datang	Pelayanan Poli Gigi	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	08/02/2023	08/02/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan ke unit terkait	Lembar Komplain
2	graceee	Keterlambatan Makan Siang, sehingga bubur sudah dingin	Siang ini mamah saya makan siangnya terlewat 2jam (harusnya jam 12 siang, tetapi baru datang jam 2 siang), setelah makannya tiba ternyata makanan yang datang sudah sangat dingin, dan hanya dapat bubur (padahal biasanya dapat bubur, susu, jus) tentunya saya langsung menghampiri nurse station untuk menyampaikan keluhan saya, beberapa menit kemudian oknum ahli gizi datang mengantarkan susu tetapi saya tetap komplain masalah bubur yang sudah dingin, tapi justru oknum tersebut tidak terima dana galak kepada saya dan parahnya lagi saya sedang ngomong ditinggal begitu saja oleh oknum tersebut.	Makanan telat dan pramusaji tidak sopan	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	26/02/2023	26/02/2023	Selesai	Tindak lanjut pengaduan, menanyakan tanggal kejadian, ruang rawat, serta data pasien. Kejadian tanggal 26 februari 2023, ruang rawat sakura 2, data pasien sudah ada. Laporn telah ditindaklanjuti oleh Kepala Instalasi Gizi.	Instagram

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Maret 2023
Pembuat Laporan

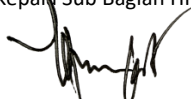


Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL DAN WEBSITE
BULAN MARET 2023

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	Nadia Afrheza	Kondisi belum stabil sudah disuruh pulang	Istir saya dirawat di RSUD, sudah diperbolehkan pulang dan sudah lepas infusan, tetapi jam setengah 2 siang kepalanya kumat lagi, dan alhasil saya melapor ke perawat, setelah ditensi ternyata hasilnya rendah, saya disuruh nunggu dan jam 3 diberikan obat, hingga pukul 5 belum ada perubahan tetapi pasien tetap disuruh pulang.	Pelayanan Rawat Inap Gedung E lantai 4	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	09/03/2023	09/03/2023	Selesai	Laporan sudah disampaikan ke kepala bidang keperawatan	SP4N Lapor
2	Budi Utama	Etika sosial yang tidak baik	Menyerobot antrian masuk gate parkir dengan mendadak sehingga harus membahayakan beliau hingga harus berhenti mendadak	Poli THT	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	12/03/2023	12/03/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan permohonan permintaan maaf dari yang bersangkutan	Lembar Komplain
3	Dicky Dwi Pratama	Keluhan pasien BPJS	Ayah saudara dicky diduga terkena covid namun keluarga pasien diarahkan untuk melakukan rawat inap bukan ruang isolasi, adapun setiap ditanya perihal ruang isolasi pihak pelayanan selalu menyuruh menunggu	Pelayanan IGD	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	28/03/2023	28/03/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan ke unit terkait	Gmail
4	Anisyah	Tindakan pelayanan IGD yang tidak profesional	Dokter tidak memaksakan pasien untuk segera pulang dalam kondisi belum stabil. Tapi kepala perawat selalu memaksa pasien untuk pulang, untuk hal itu pasien langsung drop tidak bisa napas	Pelayanan IGD	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	14/03/2023	16/03/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan ke unit terkait	Lembar Komplain

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI


Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

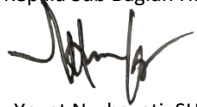
Bekasi, April 2023
Pembuat Laporan


Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

**LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL DAN WEBSITE
BULAN APRIL 2023**

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	Ahmad Chaidir	Pelayanan Tidak Baik Dari Security	Pasien/Keluarga mengalami pelayanan yang tidak baik dari pihak security An. Yosep	Pelayanan Petugas Security	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	20/04/2023	20/04/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan ke unit terkait	Lembar Komplain
2	dinasyafmz	Pelayanan IGD Lemot	Parah banget layanan RS ini bayar pake umum pelayanannya nauzubillah lelet lemot, 2 hari nunggu di IGD masih cari kamar, padahal bayar, kalo pake BPJS wajar lah	Palayanan IGD	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	24/04/2023	24/04/2023	Selesai	Sudah disampaikan permohonan maaf terkait hal tersebut, sudah dijelaskan terkait keadaan ruang rawat inap yang penuh, sudah ditawarkan solusi untuk dirujuk.	Instagram
3	m_sahrul04	Cabut Gigi nunggu 7 bulan	Mau tanya, saya kemarin daftar ke poliklinik gigi pakai bpjs untuk bedah mulut karena ada tumbuh gigi. Masa iya harus nunggu 7 bulan untuk ditindaklanjutinya. Apa karena pake BPJS emang gitu ya, beda sama bayar mandiri bisa cepat. Padahal kalo sakit gigi bisa tiap hari loh nyerinya, masa harus nunggu 7 bulan lagi	Tindakan Bedah mulut mengantri sampai 7 bulan	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	25/04/2023	25/04/2023	Selesai	Pengaduan sudah di respon dan dijelaskan terkait tindakan medis cabut gigi (operasi gigi), dan pasien telah diarahkan untuk ke poliklinik gigi untuk mendapatkan perawatan penghilang rasa sakit ke poliklinik gigi	Instagram

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Mei 2023
Pembuat Laporan

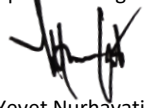


Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL DAN WEBSITE
BULAN MEI 2023

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	strpandu	Pebayaran tidak bisa non tunai	Semoga segera bisa bayar non-tunai ya, masa hari ini masih cash	Pelayanan Kasir	Saran	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	02/05/2023	02/05/2023	Selesai	Saran telah disampaikan ke Wakil Direktur Umum dan Keuangan, akan dilakukan pembahasan dengan pihak perbankan	Instagram
2	Noor Ainy	Kurangnya penjelasan yang lebih mendetail	Tidak adanya informasi terkait tanggal kadaluarsa pada obat yang diberikan kepada pasien. Pasien juga disuntik dengan obat penisilin yang mana pasien sendiri punya alergi, keluarga sudah memberi info sebelumnya.	Kurangnya informasi yang jelas di Ruang Alamanda	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	09/05/2023	09/05/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan ke bidang terkait	Lembar Komplain
3	Jefriyandi Ferriyanto	Kesalahan Informasi dr. Noha	Kontrol Pertama setelah operasi Kaki Pasien mengalami mati rasa, namun dr. Noha menjawab bahwa itu efek pasca operasi dan akan pulih 2/3 bulan.	Mengakibatkan resiko amputasi dari Dokter Bedah Vaskuler	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	10/05/2023	10/05/2023	Selesai	Mengingat kondisi kaki pasien yang memang menghawatirkan maka pasien harus dilakukan amputasi.	Lembar Komplain
4	Alya	Oknum LSM menawarkan ICU dengan berbayar	Pada tanggal 14 februari teteh yang bantu ibu saya berdagang kecelakaan dan dilarikan ke RSUD Kota Bekasi, karena ada pendarahan di kepala harus segera dilakukan pembedahan dan harus masuk ICU, tetapi ICU penuh, ketika saya sedang duduk di alun-alun ada oknum LSM menawarkan ICU dengan tarif 5 juta	Calo Kamar LSM	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	19/05/2023	19/05/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti oleh sub bagian HPI terkait hal tersebut.	Instagram
5	Antonius	Customer Service RSUD Kota Bekasi	Saya coba telepon costumer service dr jam 11 siang tidak bisa sambung ² bilanganya sibuk mulu. Pliss dong ini urgent banget	Pelayanan Customer Service	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	20/05/2023	19/06/2023	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke wail direktur umum dan keuangan dan telah memanggil MOD sebagai atasan dari Call Center	SP4N Lapor

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Juni 2023
Pembuat Laporan



Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

**LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL DAN WEBSITE
BULAN JUNI 2023**

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	Marwan	Kesalahan Informasi mengenai jam pelayanan dr. Ganda	Saya menanyakan jam pelayanan dr. Ganda kepada security yang katanya hari senin jadwalnya tapi ternyata tidak ada jadwal dr. Ganda hari senin	Kesalahan Informasi Security	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	05/06/2023	06/06/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan ke bidang terkait	Lembar Komplain
2	Abdul Latief	Attitude Dokter Buruk	Minta tolong do perbaiki pelayanannya, ibu saya habis periksa ke dr spesialis jantung, ibu saya bertanya masalah penyakit di cuekin dan jutek attitude buruk.. Apa karena pakai BPJS Kesehatan?	Pelayanan dokter spesialis jantung	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	17/06/2023	17/06/2023	Selesai	Sudah berkoordinasi dengan pengadu, dan telah didapatkan nama dokter dimaksud, pengaduan telah disampaikan ke komite medik.	Instagram
3	Anonim	Status pasien lama diantar ke poli	Saya keluarga pasien rawat jalan di rsud chasbullah abdul majid bekasi ingin melaporkan tindakan tdk menyenangkan terkait pelayanan ke pihak rs. status pasien (rekam medis) lama sekali diterima oleh pihak poli sehingga membuat pasien dan keluarga menunggu lama. kronologi: pasien sudah mendaftar online sehari sebelumnya mendapat nomor antri awal, menumpuk berkas ke rs malam hari di h-1 pelayanan, saat hari h juga datang jam 6 an (pemanggilan pasien dimulai jam 7 namun kadang molor waktu). kami melakukan hal ini (datang awal dan daftar online) semata2 agar mendapat pelayanan lebih cepat. pada saat pendaftaran kami dipanggil duluan dan kemudian meletakkan berkas di poli. namun hal tidak menyenangkan terjadi saat kami mesti menunggu 2 jam lebih untuk dipanggil pemeriksaan (padahal sebelumnya sudah menunggu pendaftaran kemudian ditambah menunggu pemanggilan di poli) karena status yang tidak kunjung datang. pasien yang datang lebih lama dari kami sudah banyak yg terpanggil dan ada beberapa yang sudah selesai pelayanan. kejadian ini sering kami terima. kami sudah berusaha berkomunikasi dgn petugas poli dan mereka menjawab bahwa rekam medis belum sampai. dari sini mereka juga mengiyakan peristiwa semacam ini sering terjadi, artinya membenarkan bahwa kinerja atau sop yang berlaku tidak berjalan dengan baik, entah pihak mana yg lalai tapi menurut petugas poli di bagian rekam medis. kami	Pelayanan Rekam Medis	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	17/06/2023	07/07/2023	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bidang pelayanan dan seksi rekam medis	SP4N Lapor
3	Nurhadi	Pemberian resume medis surat kematian	Keluarga pasien meminta resume medis sebagai pembuatan Asuransi Kematian, dikarenakan dokter yang menangani sedang ada kegiatan naik haji, keluarga pasien berpikir terlalu lama menunggu sehingga meminta resume medis	Permintaan resume medis	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	21/06/2023	01/07/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan ke bidang terkait	Lembar Komplain
4	Dhani Sulistiyono	Kurang Puas dengan Jawaban dr. Indra	Keluarga pasien merasa kurang puas dengan jawaban dr. Indra mengenai hasil radiologi sehingga menyebabkan keluarga pasien tidak mendapatkan info lebih lanjut	Kurangnya Jawaban yang diberikan oleh dr. Indra	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	23/06/2023	03/07/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan ke bidang terkait	Lembar Komplain
5	Septiani Fadelia	Pelayanan yang kurang beretika dr. Corry	Saat Keluarga pasien menanyakan perihal pasien bisa di ICU, dr. Corry memberikan tanggapan dengan memaki dan memarahi keluarga pasien, dan juga keluarga merasa tidak diberikan ketenangan dari dr. Corry	Pelayanan dr. Corry	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	24/06/2023	04/07/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan ke bidang terkait	Lembar Komplain
6	Thomson Gultom	Pelayanan yang kurang beretika dr. Bagus	Keluarga pasien menyayangkan pelayanan dr. Bagus yang dirasakan kurang beretika terhadap pasien, karena tidak menjelaskan masalah pasien dan meninggalkan pasien saat butuh pertolongan	Pelayanan yang dirasa Kurang beretika	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	26/06/2023	04/07/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan ke bidang terkait	Lembar Komplain
7	ichaaaae_	Pelayanan Petugas Farmasi judes	Parah banget pelayanannya judes-judes padahal saya umum loh, tapi kok diketus-ketusin gitu, udah pengambilan obat gedung A lantai 2 saya liat orang udah tua lagi nanya, tapi malah dijawab dengan nada tinggi kaya marah-marah sama apotekernya	Petugas farmasi tidak ramah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	26/06/2023	26/06/2023	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke kepala instalasi farmasi, dan petugas tersebut sudah di bina oleh kepala instalasi farmasi	Instagram
8	asev_leoboyz	Obat tidak ready stock, dan pelayanan petugas farmasi kurang ramah	Saran aja min, kalo emang udah door to door sebaiknya selesai poli pasiennya suruh langsung pulang, input data alamat lengkap dan nomor telepon langsung diapotik agar programnya maksimal, dan saya berharap obat ready stock, terlebih untuk pasien BPJS, sama 1 lagi petugas apotiknya diharapkan lebih ramah melayani setulus hati ya, soalnya pernah ikut antrian ada bapak-bapak tua nanya terus dijawab dengan nada tinggi sama petugasnya padahal si bapak gak budeg.	Obat kosong dan petugas farmasi tidak ramah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	27/06/2023	27/06/2023	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke kepala instalasi farmasi, dan petugas tersebut sudah di bina oleh kepala instalasi farmasi	Instagram

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH

Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Juli 2023

Pembuat Laporan



Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL DAN WEBSITE
BULAN JULI 2023

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	Anonim	Dokter bedah mulut tidak praktek, tapi tidak ada penggantinya	hari ini saya berobat ke RSUD Kota Bekasi ke bedah mulut, tetapi dokter tidak praktek dan pasien disuruh pulang, mana banyak banget lagi pasiennya, terus ada yang sudah datang Selasa pekan lalu dokternya tidak ada disuruh balik hari ini, tetapi dokternya juga tidak ada.	Pelayanan Dokter Bedah Mulut	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	04/07/2023	04/07/2023	Selesai	Sudah di konfirmasi ke bagian SIM RS, untuk jadwal dokter tersebut di pendaftaran online sudah off (sudah tidak ada), dan dikonfirmasi ke kepegawaian dokter tersebut sedang izin, hal tersebut sudah dikoordinasikan ke bidang pelayanan, menjadi perhatian untuk bidang pelayanan terkait jadwal dokter	Instagram
2	Thea Septiyana	Pelayanan yang tidak enak dari farmasi	Saat keluarga pasien sedang meminta jadwal berobat anak terhadap Keputusan farmasi, pihak farmasi telepon dengan nada tidak enak menghina	Pelayanan pihak Farmasi	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	11/07/2023	11/07/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan ke bagian farmasi	Lembar Komplain
3	Imam Munandar	Pelayanan yang Cetus dan nada tinggi	Saat mendaftar dan mengambil hasil Radiologi dilayani dengan Ketus dan bernada tinggi, hal ini terjadi selama 2x	Pelayanan yang Ketus dan bernada tinggi	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	14/07/2023	14/07/2023	Selesai	Sudah di koordinasi dengan Pasien dan memberikan Penjelasan	Lembar Komplain
4	Sunarya	Komplain terkait keamanan Ruangan	Keluarga pasien mengeluhkan keamanan ruangan yang kurang aman sehingga menyebabkan kehilangan hp	Kurangnya keamanan Ruangan	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	20/06/2023	03/07/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan meminta kehadiran beliau ke RSUD untuk di berikan penjelasan	Lembar Komplain
5	Nur Hilaliyah	Komplain Pelayanan Buruk Admin Eva	Saat melakukan pendaftaran dan pembayaran secara pribadi di gedung A, Nur disuruh tunggu di depan poli bedah tanpa alasan yang jelas, kemudian saat akan bertanya Admin Eva menjawab dengan nada tinggi.	Pelayanan yang tdaik Sopan dari admin loket bedah 2 Eva	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	21/07/2023	25/07/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan ke bidang terkait	Gmail
6	Shanty Victoria	Tidak adanya konfirmasi terhadap keluarga pasien tentang penggunaan Stock TC	Stock TC yang sudah disediakan oleh keluarga pasien dengan pendonor dari pihak keluarganya di pakai ke pasien lain tanpa ada konfirmasi ke pihak keluarganya	Tidak adanya konfirmasi atas penggunaan Stock TC	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	21/07/2023	25/07/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan ke bidang terkait	Lembar Komplain
7	Eunike Leony	Komplain mengenai kadar Dosis	Adanya kesalahan pemberian dosis yang diinginkan oleh pasien sehingga menyebabkan susahnyanya untuk berkonsentrasi (gelisah, stress)	Kesalahan pemberian Dosis	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	26/07/2023	26/07/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan ke bidang terkait	Lembar Komplain

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Agustus 2023
Pembuat Laporan

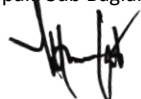


Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHABULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL DAN WEBSITE
BULAN AGUSTUS 2023

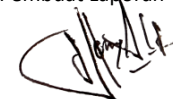
No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	Nurmayati	Dokter bedah yang terus menerus absen/tidak hadir	Mohon untuk dr. Bedah untuk jangan absen terus sehingga kami yang sudah prepare gula darah dan diturunkan tidak sia sia	Pelayanan Poli Gigi	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	03/08/2023	03/08/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan ke bidang terkait	Lembar Komplain
2	Robi Dian Toni	Pelayanan buruk petugas Administrasi Icu Nusa Deri	Keluarga pasien diminta pembayaran Administrasi dengan petugas administrasi Icu Nusa Deri dengan intonasi suara yang tinggi	Ruang pelayanan Administrasi Icu Nusa	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	06/08/2023	06/08/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dan diberikan penjelasan sehingga Pengaduan tersebut dicabut	Lembar Komplain
3	evamsrr	Security Jutek	Halo min, Cuma mau memberitahukan bahwa security cewek yang jaga di lobby A tolong dong jangan terlalu jutek sama orang-orang atau pasien yang mau berobat di gedung A, dari raut muka sama mulutnya terlalu ketus kalo nangepin orang bertanya. Tolong di training lagi itu security nya, harus salam, senyum], sopan.	Security tidak ramah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	12/08/2023	12/08/2023	Selesai	Pegaduan sudah di sampaikan ke Building Manajemen untuk dilakukan perbaikan	Instagram
4	wulansky_12	Sudah menunggu lama belum di panggil untuk masuk ke poliklinik	Halo kak, anak saya belum dipanggil2 padahal sudah datang jam 9 dan sudah daftar online, sampai dengan jam 12 belum juga dipanggil, seharusnya didahulukan yang pendaftaran online.	Pelayanan Poliklinik Anak	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	23/8/2023	23/8/2023	Selesai	Sudah berkomunikasi degan poliklinik anak, dan pasien tersebut sudah di panggil pukul 12:24	Instagram
5	alfannn28	Petugas tidak ramah	Tolong pelayanan di meja pendaftaran IGD ditingkatkan lagi terutama dari segi etika, awalnya saya ke IGD untuk jahit luka amputasi jari saya, oleh petugas pendaftaran IGD orang tua saya dibentak-bentak, untuk dokter yang menjahit luka saya cukup puas karena setiap pertanyaan dijawab dengan ramah, tetapi tidak dengan petugas pendaftaran IGD nya.	Pelayanan Pendaftaran IGD	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	24/8/2023	24/8/2023	Selesai	Pengaduan tersebut sudah disampaikan ke bidang pelayanan sebagai atasan dari seksi rekam medis, menjadi perhatian untuk perbaikan.	Instagram
6	Anonim	Kasir Jaga Malam Kurang Kondusif	Lokasi : rsud dr. chasbullah abdulmadjid kota bekasi perihal : pelayanan kasir tidak kondusif saya teman pasien yang ingin membantu pasien, sejauh ini pelayanan dari admin kamar, suster dsb saya tidak ada complain karena cukup baik.. ttapi saat saya ingin membantu pasien menanyakan perihal pembayaran di hari berikutnya dengan jaminan (non bpjs) , saya tidak masalah dengan jaminan maupun meninggalkan ktp, krn juga teman saya saya teman pasien, yang ingin membantu pasien. hanya saja penyampaian kasir dengan suara yang lantang dan nada yang kurang baik membuat saya tidak nyaman (berkali2 menggunakan kalimat dengan penekanan "aduh") mungkin kedepannya untuk bisa di briefing dan seleksi untuk kualitas bahasapelayanan kasir, terutama pic di front desk seperti kasir, (training dsb) hari ini : kamis, 30 agustus 2023	Pelayanan Kasir IGD	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	30/08/2023	26/09/2023	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian keuangan sebagai atasan dari kasir IGD	SP4N Lapor

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, September 2023
Pembuat Laporan

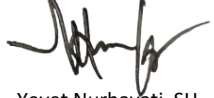


Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

**LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL DAN WEBSITE
BULAN SEPTEMBER 2023**

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	Fauziah	Pembawaan berkas yang berlebihan	Tumpukan berkas pendaftaran di gedung E, 1 orang terlalu banyak membawa berkas pasien sampai 25 sehingga seperti calo	Pelayanan Ruang Pendaftaran	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	11/09/2023	12/09/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan ke bidang terkait	Lembar Komplain
2	Suci	Kecelakaan pada fasilitas tempat tidur	mengalami kecelakaan yang karena kerusakan pegangan tempat tidur	Kurangnya fasilitas ruangan yang baik	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	12/09/2023	13/09/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan ke bidang terkait	Lembar Komplain
3	Zanuarto	Pelayanan yang tidak profesional dari Dokter Visit	Adanya kata kata yang arogansi dan emosional dari dokter visit terhadap pasien, selalu mendominasi dan terkesan mengintimidasi pasien	Dokter visit Camellia 7	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	19/09/2023	19/09/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan ke bidang terkait	Lembar Komplain
4	Hanifah Santi	Suara musik yang membuat tidak nyaman	Acara yang ada di Lt 8 menggunakan musik terlalu besar dan mengganggu pasien yang sedang istirahat di Lt 7 terlebih sampai malam hari	Musik Aula Lt 8	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	20/09/2023	20/09/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan ke bidang terkait	Lembar Komplain
5	Novita Eka Rini	Pelayanan buruk Petugas IGD Mohan	Untuk segera diperbaiki agar komunikasi lebih jelas dan tidak menggunakan nada tinggi dengan pasien	Pelayanan IGD	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	26/09/2023	26/09/2023	Selesai	Sudah dikomunikasikan ke petugas pelayanan IGD dan segera ditindaklanjuti	Lembar Komplain
6	Siti Indriani	Pemberian obat yang tidak sesuai dengan pasien	Pasien rawat inap yang sudah diperbolehkan pulang hanya mendapatkan obat untuk 2 hari sedangkan resep dokter untuk 7 hari	Pelayanan Poli Syaraf	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	26/09/2023	26/09/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan ke bidang terkait	Lembar Komplain

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Oktober 2023
Pembuat Laporan

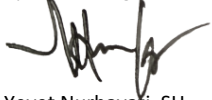


Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

**LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL DAN WEBSITE
BULAN OKTOBER 2023**

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	skapeee	MCU di RSUD Ribet	Bikin SKBN ribet bener alurnya, kudu pendaftaran awal-MCU-lab-poli jiwa, orang lab juga aneh, udah nunggu sejam baru ngabarin kalo hasilnya baru bisa diambil besok kocak ! Di BBN perasaan tes narkoba hasilnya gak selama itu.	Pelayanan Laboratorium	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	03/10/2023	03/10/2023	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bidang pelayanan dan sub koordinator pelayanan medik langsung follow up ke instalasi laboratorium, diketahui pemeriksaan MCU sedang banyak dan hasil baru bisa di baca dokter besok.	Instagram
2	mayaumuhimma	pasien hanya di visite sekali oleh Dokter Hematologi	Surat terbuka untuk RSUD CAM Bekasi, mohon untuk meningkatkan kualitas pelayanan unit thalasemia, selama saya menjadi pasien di poli thalasemia sejak desember 2021 selalu tanda tangan surat visite dokter hematologi, tetapi hanya sekali di visite itupun atas saran dari Ners saat ada masalah dengan obat atau paksaan darikeluarga pasien yang reaksi pingsan 10x	Pelayanan dokter hematologi unit thalasemia	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	17/10/2023	17/10/2023	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bidang pelayanan dan telah ditindaklanjuti hal tersebut dengan rapat bersama dokter hematologi.	Instagram
3	Anonim	Customer Service Pendaftaran Online Tidak Fast Respon	Saya menghubungi pihak rsud bekaasi melalui telepon ke nomor 0218841005 untuk menanyakan perihal pengajuan pendaftaran rujukan online ibu saya melalui situs web https://daftar.rsudcam.id/ yg ditolak oleh pihak rsud bekaasi diarahkan untuk menghubungi via chat whatsapp ke nomor 08111755748 agar dapat ditindaklanjuti selanjutnya saya menanyakan perihal penolakan tsb melalui chat (terlampir) tetapi operator chat tsb terkesan menyepelekan permasalahan saya , chat hanya dibalas sekali dengan alasan akan diarahkan ke pihak terkait dan telepon sama sekali tidak diangkat (terlampir) dan tidak ada respon atau tindak lanjut mohon pihak kemkes dapat memberikan teguran dan memperbaiki customer service rsud bekaasi	Pelayanan CS Pendaftaran Online	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	19/10/2023	14/12/2023	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke Rekam Medis dan SIM RS sebagai pengelola pendaftaran online serta support pendaftaran online	SP4N Lapor
4	marshavidia	Pegawai RSUD harus mendapat diklat pelayanan prima	Izin menyampaikan aspirasi, saya berharap pegawai RSUD agar lebih ramah dan bekerja ikhlas, karena pegawai RSUD melayani publik, orang sakit dimana mental pasien dan keluarga yang mendampingi pasti sedang tertekan, dan untuk pihak RSUD diharap pegawainya mendapat diklat pelayanan prima atau diklat sejenis... dan bukannya nilai-nilai ber AKHLAK harus diterapkan dalam bekerja.	Pelayanan RSUD	Saran	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	23/10/2023	23/10/2023	Selesai	Saran telah disampaikan kepada Wakil Direktur Umum dan Keuangan	Instagram
5	Winaryat	Kurang nyaman fasilitas tempat tidur	Saya yang menemani pasien di ruangan Anyelir kamar 704 tapi tempat tidur yang ditempati tidak enak karena bikin tidak nyaman untuk tidur	Fasilitas tempat tidur yang kurang nyaman	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	25/10/2023	25/10/2023	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan komplain	Lembar Komplain
6	yudhapertiwi_d	Saran pegadaa mesin EDC	Mohon untuk disediakan mesin EDC, karena sangat disayangkan RS besar seperti RSUD Bekasi hanya menerima pembayaran via cash dan qris tapi tidak bisa menggunakan Debit Card atau Credit Card.	Pelayanan Kasir (pengadaan mesin EDC)	Saran	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	29/10/2023	29/10/2023	Selesai	Saran telah disampaikan kepada Wakil Direktur Umum dan Keuangan, dan dari bagian keuangan sudah mengundang rapat dari pihak perbankan	Instagram

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, November 2023
Pembuat Laporan

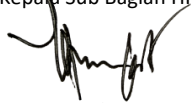


Fauzy Al Falasahy, S.I.Kom

**LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL DAN WEBSITE
BULAN NOVEMBER 2023**

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	Anonim	Pelayanan Radiologi Buruk	Pelayanannya sangat buruk!!! terutama pegawai laki-laki bagian radiologi jutek-jutek. bikin kapok ngga mau balik lagi ke rsud kota bekasi, lebih baik ke rs lain.	Pelayanan Radiologi	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	28/11/2023	11/12/2023	Selesai	Pengaduan sudah disampaikan ke bidang pelayanan dan unit terkait	SP4N Lapor

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Desember 2023
Pembuat Laporan

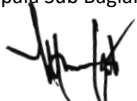


Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

**LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL DAN WEBSITE
BULAN DESEMBER 2023**

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	Yuli	Air diruang rawat inap kotor	Di RSUD ruang melati air untuk kamar mandinya banyak lumpur dan tidak bisa digunakan	Air Bersih	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi	21/12/2023	21/12/2023	Selesai	Pengaduan sudah disampaikan ke bagian IPSRS dan K3LRS, kendala mesin pompa rusak dan solusinya langsung menghubungi PDAM untuk pasokan air bersih	Instagram
2	dedeconde.bintang12	Poliklinik Bedah Urologi pasien dari pagi sampai jam 1 siang belum dipanggil	Jadwal kontrol ke bedah urologi sudah datang dari pukul 7 pagi hingga pukul 1 siang belum di panggil	Pelayanan dokter bedah urologi	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi	30/12/2023	30/12/2023	Selesai	Pengaduan langsung ditindaklanjuti oleh bidang pelayanan, dokter baru mulai praktek pukul 11, karena ada operasi darurat	Instagram

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI


Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

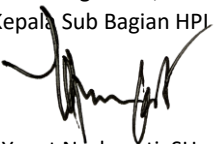
Bekasi, Desember 2023
Pembuat Laporan


Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

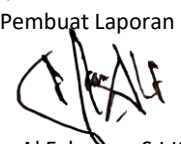
**REKAPITULASI PENGADUAN
TAHUN 2023**

NO	BULAN	JENIS SARANA PENGADUAN			JUMLAH PENGADUAN	JUMLAH PENGADUAN YANG DITINDAKLANJUTI	PENYELESAIAN			KETERANGAN
		LEMBAR KOMPLAIN	SP4N LAPOR	MEDIA SOSIAL			SELESAI	PROSES	TINDAK LANJUT	
1	JANUARI									NIHIL
2	FEBRUARI	1		1	2	2	2			
3	MARET	2	1	1	4	4	4			
4	APRIL	1		1	2	2	2			
5	MEI	2	1	2	5	5	5			
6	JUNI	5	1	3	9	9	9			
7	JULI	5		2	7	7	7			
8	AGUSTUS	2	1	3	6	6	6			
9	SEPTEMBER	6			6	6	6			
10	OKTOBER	1	1	4	6	6	6			
11	NOVEMBER		1		1	1	1			
12	DESEMBER			2	2	2	2			
JUMLAH		25	6	19	50	50	50	0	0	

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPL


Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Desember 2023
Pembuat Laporan


Fauzy Al Falasany, S.I.Kom