

**LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL DAN WEBSITE
BULAN JANUARI 2024**

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	coganoyeoye	Parkir Motor Berantakan	coba cek bagian parkir motor dibelakang, berantakan	Parkir Motor	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	5/01/2024	5/01/2024	Selesai	Pengaduan telah di sampaikan ke pihak ke tiga (pengelola parkir RSUD PT. STS)	Instagram
2	asev_leoboyz	Pegawai Judes	Banyak oknum pegawainya judes-judes, not recomen, karena tidak ada satupun hasil yang memuaskan ketika terpaksa harus kesitu	Pegawai Jutek	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	7/01/2024	7/01/2024	Selesai	Pengaduan telah ditindaklanjuti dengan permohonan maaf dan menjadi bahan evaluasi untuk pelayanan	Instagram
3	rustazali	Pegawai Datang Siang	Petugas yag ditempat pengambilan obat datangnya siang mulu	Pegawai Farmasi datang siang	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	7/01/2024	7/01/2024	Selesai	Pengaduan telah diteruskan ke bagian kepegawaian	Instagram
4	nadyady__	Call center tidak bisa dihubungi	Gunanya Nomor operator di cantumkan untuk apa? Susah di telepon	Petugas Call Center tidak angkat telepon	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	18/01/2024	19/01/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian terkait (MOD sebagai penanggung jawab call center), telah di cek oleh IPSRS ada trouble di bagian jalur telepon call center	Instagram
5	seomellifluuus	Call center tidak bisa dihubungi	Call Center gak ada yang jaga atau gimana? Gak pernah diangkat kalo telfon	Petugas Call Center tidak angkat telepon	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	19/01/2024	19/01/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian terkait (MOD sebagai penanggung jawab call center), telah di cek oleh IPSRS ada trouble di bagian jalur telepon call center	Instagram
6	adara	Call center tidak bisa dihubungi	Min, Kok telfon call centernya susah banget sih dihubungi	Petugas Call Center tidak angkat telepon	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	26/01/2024	26/01/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian terkait (MOD sebagai penanggung jawab call center), telah di cek oleh IPSRS ada trouble di bagian jalur telepon call center	Instagram
7	Siti Rosa Linda	Kesalahan dalam nomor antrian	Daftar online nomor 6 namun kata Pegawai RS statusnya belum datang, datangnya siang. Tidak dipanggil sesuai dinomornya	Pelayanan Poli Saraf	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	26/01/2024	26/01/2024	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan komplain ke kepala instalasi rawat inap	Lembar Komplain
8	shedyriskina3	Air kamar mandi gedung D Kotor	Ka, fasilitas kamar mandi gedung D parah banget, air kotor kaya air got terus bau, terus panas banget, apa emang fasilitas buat BPJS kaya gitu? Di komplek malah gak nyelesain masalah, tau kan kalo cebok pake air kotor malah tambah masalah? Tambah penyakit.	Air kamar mandi Kotor (Pjn Air Bersih K3LRS)	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	29/01/2024	29/01/2024	Selesai	Pengaduan telah di sampaikan ke bagian K3LRS, dan telah dilakukan pengecekan sumber air hingga teempat penampung air	Instagram

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI


Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

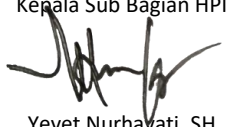
Bekasi, Februari 2024
Pembuat Laporan


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 2024**

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	Roe'dye Hrsn	Parkir Disabilitas tidak diperbolehkan oleh security	Pikiran disabilitas tidak boleh untuk parkir disabilitas..disabilitas datang dengan motor roda tiga tidak di boahkan security untuk parkir di logo parkir khusus disabilitas..	Parkir Disabilitas	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	01/02/2024	01/02/2024	Selesai	Pengaduan telah di sampaikan ke pihak ke 3 dalam hal ini pihak building management dan pengelola parkir	Facebook
2	JournalNasional	Miris, RSUD Bekasi Kota. Ruang Inap Kosong Di Katakan Penuh	Berobat di RSUD dan harus di rawat inap, akan tetapi mendapatkan tempat ruangan rawat inap nya sangat sulit dan menunggu hingga 1 hari 1 malam di ruang IGD	Pelayanan untuk ruangan inap	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	10/02/2024	12/02/2024	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan Penjelasan melalui Hak Jawab kepada situs JournalNasional.com	Website
3	Wawainews	Miris! Pelayanan RSUD CAM Kota Bekasi Dikeluhkan, Pasien Antri Berhari-hari di IGD	Saya mengantar dua cucu saya, berobat karena terserang DBD di RSUD Kota Bekasi ke IGD, setelah mendapatkan bantuan medis, satu cucu saya bisa pulang alias rawat jalan. Sedangkan kakaknya harus dirawat inap yang menunggu 1x24 jam, tidak hanya dia bahkan ada pasien lain yang harus menunggu 3 hari	Pelayanan untuk ruangan inap	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	11/02/2024	12/02/2024	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan Penjelasan melalui Hak Jawab kepada situs Wawainews.id	Website
4	fanny_conita	Pelayanan Faramsi Lambat	Lelet banget ini di farmasi, Cuma ber 2, pasien banyak.	Pelayanan Farmasi	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	12/02/2024	12/02/2024	Selesai	Pengaduan langsung disampaikan ke Kepala Instalasi Farmasi, petugas farmasi gedung E langsung di tambah saat itu	Instagram
5	wirkudara	Pelayanan Faramsi Lambat	Pelayanan antrian obat perlu diperhatikan ketertibannya agar tidak terlalu lama antri	Pelayanan Farmasi	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	13/02/2024	13/02/2024	Selesai	Pengaduan langsung disampaikan ke Kepala Instalasi Farmasi, mensosialisasikan kembali layanan sitaro (layanan antar obat gratis)	Whatsapp
6	Hadi Sumadi	Call center tidak bisa dihubungi	Min, Call center ada yang jaga gak? Ditelepon kok gak ada yang jawab terus.	Petugas Call Center tidak angkat telepon	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	16/02/2024	16/02/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian terkait (MOD sebagai penanggung jawab call center)	Instagram
7	faridajojor	Call center tidak bisa dihubungi	WA call center udah gak aktif lagi ya?	Petugas Call Center tidak angkat telepon	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	16/02/2024	16/02/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian terkait (MOD sebagai penanggung jawab call center)	Instagram
8	itamutiaraa	Call center tidak bisa dihubungi	Halo sore, mau tanya cara daftar ke poliklinik anak neurologi gimana caranya ya? Saya nelfon tidak ada yang angkat dan saya sudah daftar via web belum ada whatsapp pendaftaran online	Petugas Call Center tidak angkat telepon, Bagian CO (Pendaftaran online) belum verifikasi pendaftaran online	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	19/01/2024	19/01/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian terkait (MOD sebagai penanggung jawab call center), dan untuk pendaftaran online langsung di verifikasi oleh tim support pendaftaran online (SIM RS)	Instagram
9	Saur Tampubolon	Kendala ruangan inap sesuai kapasitas	Adm harus terima pasien dari IGD ke ruangan inap. Tersedia ruangan inap sesuai dengan kapasitas	Pelayanan untuk ruangan inap	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	19/02/2024	19/02/2024	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan komplain	Lembar Komplain
10	simplysuper_id	Call center tidak bisa dihubungi	Malam min, apakah RS ini melayani keperluan untuk tes jasmani dan rohani CPNS? Saya coba hubungi call center yang tertera di bio tapi tidak ada yang respon	Petugas Call Center tidak angkat telepon	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	21/02/2024	21/02/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian terkait (MOD sebagai penanggung jawab call center), dan untuk permintaan informasi sudah di tindaklanjuti oleh admin medsos	Instagram
11	Irina Kartika	Infusan pada pasien yang kosong	Infusan sampai kosong, harusnya infusan tidak boleh sampai kosong langsung diganti tanpa mengisi terlebih dahulu selang infusannya yang kosong, takutnya terjadi emboli udara	Pelayanan ruang angrek 13	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	29/02/2024	29/02/2024	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan komplain ke kepala bidang keperawatan	Lembar Komplain

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI

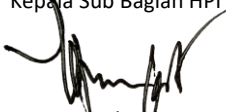

Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Maret 2024
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 2024**

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	jaykieyy_	Tanggal lahir pasien salah	Cuma mau kasih saran perawat di ruang seruni lebih aware lagi sama tanggal lahir untuk identitas pasien, kemarin dirawat salah tanggal lahir, bilanganya mau diganti, tetapi gak diganti-ganti sampai pulang. Semoga tidak terulang lagi	Salah tanggal lahir pasien dari bagian pendaftaran (medrek)	Saran	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	01/03/2024	01/03/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian rekam medis	Instagram
2	nazhiraahdewi	Daftar online lama diverifikasi	Min saya sudah daftar online hari ini dr pagi knp blm di verif ya? Mohon responnya	Bagian Pendaftaran Online (CO) lama untuk verifikasi	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	03/03/2024	03/03/2024	Selesai	Pengaduan telah ditindaklanjuti langsung oleh tim support pendaftaran online (SIM RS)	Instagram
3	ikmal_ztr	Petugas Farmasi gedung E jutek	Min mau tanya dong, kok saya ngerasa pelayanan di RSUD bekasi, itu jelek banget ya? Pelayanannya jutek2, judes kaya gak niat melayani, kemarin saya antri di farmasi ada bapak2 sudah tua, saat antri obat dimarah-marahi oleh petugas, apakah karena bapak itu pakai BPJS kah? Pelayanan di farmasi gedung E	Pelayanan Farmasi Gedung E Jutek & Judes	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	08/03/2024	08/03/2024	Selesai	Pengaduan telah ditindaklanjuti dengan meneruskan pengaduan ke kepala instalasi farmasi dan permohonan maaf di media sosial terkait hal tersebut.	Instagram
4	Hasan Al Basri	Banyak fasilitas ruang rawat inap yang harus di perbaiki	Min saran dari sy, perbaiki lagi fasilitas ruang inap pasien nya, beberapa tirai pembatas ada yg pengait nya lepas, kotor, pintu kamar mandi yg keropos, air yg agak keruh, sy liat mesti bnyak yg di betulkan min, agar pasien aman nyaman, terimakasih	Fasilitas ruang rawat inap	Saran	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	11/03/2024	11/03/2024	Selesai	Saran telah disampaikan ke unit terkait IPSRS, K3LRS, Bag, Kesekretariatan	Facebook
5	Anita Yuslina	Tentang SOP Pelayanan OB	Sebetulnya kalo ada kesadaran sendiri, begitu saya tegur langsung minta maaf bukan beralasan dan malah melototin saya. Ini bukan pertama kali, tapi sudah 2x nya pada saat saya inginap diruangan yang sama	Pelayanan OB di ruang melati	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	;19/03/2024	21/03/2024	Selesai	Sudah ditindaklanjuti dengan memberikan tembusan pengaduan ke kepala instalasi farmasi dan permohonan maaf di media sosial terkait hal tersebut.	Lembar Komplain
6	shellaaaarm	Pelayanan IGD tidak memuaskan	Percuma dianamnesa tapi gak bisa menegakkan diagnosa, keluhan gue padahal udah mengarah ke tipas atau gak DBD, tapi yeee kaga ada tuh cek darah buat skrining DBD atau Thypoid, gue nanya ini gak skrining widal atau cek DBD, jawabannya apa "disinimah gak bakalan dicek begitu", udah nunggu lama, terus gak detail, parah sih. udah gitu mau cabut vemplon, perawatnya malah nanya sakit apa, laah mana saya tau, saya aja gak dikasih tau diagnosanya apaan, aneh...	Pelayanan IGD, pasien tidak diinformasikan diagnosa penyakitnya.	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	22/03/2024	22/03/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke kepala instalasi gawat darurat	Instagram
7	nurcahyo411	Antrian poli orthopedi tidak sesuai antrian	Pelayannya buruk, poli orthopedi sudah datang paling duluan jam 07:00 pagi tapi antrian tidak sesuai, sampai jam 10.30 belum di panggil, setelah komplain baru disuruh masuk.	Antrian tidak sesuai urutan di poliklinik orthopedi	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	22/03/2024	22/03/2024	Selesai	Pengaduan telah diteruskan ke kepala instalasi rawat jalan	Instagram

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI

Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

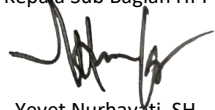
Bekasi, April 2024
Pembuat Laporan

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 2024

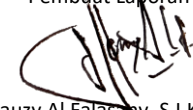
No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	widia210985	Pelayanan dokter Mas Wisnuwardhana, Sp.A kurang memuaskan	Dokter datang pukul 11.20, dokter sejak awal sudah kurang menyenangkan dari respon tatapan hingga respon bicara, saya tidak dijelaskan hasil dari tes darah oleh dokter tersebut, pasien diperiksa dengan posisi duduk, dengan perlakuan yang cukup kasar dan seakan-akan terburu-buru melayani, saya tidak mendapatkan feedback apapun terkecuali diminta kembali lagi ke dokter dina yang sebelumnya melayani pasien. jadi hari ini saya kontrol tidak mendapatkan apa-apa, hanya mendapatkan kerugian waktu menunggu dokter dengan hasil NIHIL.	Pelayanan dokter Mas Wisnuwardhana, Sp.A kurang memuaskan	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	04/04/2024	04/04/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke komite medik	Instagram
2	yasif_17	Lama mendapatkan kamar di IGD	Dari IGD jam setengah 5 sore sampai jam setengah 12 malam belum masuk kamar rawat ini, pelayanan gimana ya RSUD? Saya mau laporan kemana kalau masalah lama pelayanan ,uter-muter dan lama nunggunya?	Palayanan IGD	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	13/04/2024	13/04/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian IGD dan MOD yang saat ibu berjaga, dan keluarga pasien telah mendapatkan edukasi terkait hal tersebut	Instagram
3	andi.js_	Lama mendapatkan kamar di IGD dan tidak ada kejelasan tranfusi darah	ibu saya masuk jam 9 malam dapat rujukan dari klinik untuk transfusi darah dan menunggu hasil lab sekitar 2 jam terus setelah keluar hasil lab ibu saya suruh nunggu, lalu saya nanya petugas mereka malah saling melempar dengan jutek judes belagu, lalu bapak saya nanya lagi terus dibilang jam 3 tapi setelah jam 3 ibu saya masih di diemin dengan keadaan infus habis, jam 4 baru diganti itu infus dan baru dapet kamar sekitar jam set 10 tapi sampe jam 12 belum ada kejelasan untuk transfusi.	Pelayanan IGD	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	15/04/2024	16/04/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke kepala instalaksi gawat darurat dan kepala bidang pelayanan	Instagram
4	imaaaann05	Tidak ada pendaftaran khusus ibu bawa bayi	aneh ya rawat jalan kebidanan, padahal ruangnya kosong tapi tetap harus daftar duludi gabungin sama yang lain pendaftarannya, padahal jelas-jelas bawa bayi, harusnya dipisahin dong pendaftarannya, aneh nih RS ngaco	Pelayanan Pendaftaran Rawat jalan	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	18/04/2024	18/04/2024	Selesai	Pengaduan telah ditindaklanjuti dengan memberikan informasi terkait alur pelayanan rawat jalan seluruhnya harus melalui proses pendaftaran untuk mendapatkan nomor antrian dan mendapat rekam medis pasien.	Instagram
5	Suryaningsih	Kesalahan pemberian obat oleh perawat IGD	Pada saat datang ke IGD jam 04.37 Kel. Demam dan kejang 2x sudah diperiksa dokter dan diresepkan obat paracetamol, set infus, dll. Pada sore hari saya diberikan resep oleh dokter IGD ada cairan infus, dexametason, dll. Tapi perawat memberikan obat yang berbeda dengan resep dokter.	Pelayanan IGD	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	18/04/2024	18/04/2024	Selesai	Sudah dikomunikasikan ke petugas pelayanan IGD dan segera ditindaklanjuti	Lembar Komplain
6	kartiningsih_	Lama mendapatkan kamar di IGD dan dokter tidak visite hari minggu	Min, ibu saya di rawat di RSUD Bekasi. Hari jumat malam masuk IGD, baru dapat kamar hari sabtu malam, sampai hari ini belum ada penanganan khusus dari dokter spesialis penyakit dalam, sekarang sudah senin,keadaan makin drop dan dimasukkan ke ICU. Kira-kira jam berapa ya min dokter penyakit dalamnya datang?	Pelayanan IGD dan Pelayanan Dokter Spesialis Dalam	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	22/04/2024	22/04/2024	Selesai	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dengan berkonsultasi datangnya dokter jaga yang berkonsultasi dengan DPJP dokter spesialis penyakit dalam.	Instagram
7	yolandafrn_	Terganggu dengan penunggu pasien di ruang azalea	Malam kaa, saya mau lapor, saya sedang dirawat inap di gedung E RSUD Bekasi Lantai 8 kamar no 1C azalea kelas 1 isi 3 orang. Saya merasa sangat terganggu dengan bed sebelah saya, dikarenakan dari kemarin yang nunggu lebih dari 2 orang secara diam-diam tanpa sepengetahuan satpam, dan mengobrol sampai tengah malam lalu ketawa-ketawa kencang kak, saya selalu terbangun setiap kali dia mengobrol dan tertawa diatas jam 10 malam. saya butuh istirahat kak, karena penyakit yang saya derita butuh bed rest total, sedangkan bed sebelah saya sangat menyalahi aturan rumah sakit. terima kasih, mohon ditegur kalau bisa.	Penunggu pasien lebih dari 1 orang dan mengganggu pasien lain	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	22/04/2024	22/04/2024	Selesai	Pengaduan langsung ditindaklanjuti oleh security dengan mendatangi kamar tersebut dan menegur penunggu pasien yang tidak sesuai aturan rumah sakit.	Instagram
8	yolandafrn_	Pasien belum sembuh sudah di suruh pulang	Anak saya masuk IGD kamis 24/04/2024 sekitar jam 2 siang di UGD nggak ada masalah kali ini dapat dan pindah ke kamar cukup cepat, tapi kali ini saya kecewa banget karena setelah 1 malam ranap saya dipindah kamar karena ada salah satu pasien yang terindikasi amandel difteri, kalau memang beliau yang bermasalah kenapa bukan dia yang dipindah keruang isolasi yang katanya penyakit menular , malangnya ankku yang harus di pindah ke kmaar lain, setelah itu saya minta pindah kamar karena kamar pindahan kurang nyaman, saya mionta naik kelas, tetapi tidak bisa karena BPJS saya kelas 3. kemudian anak saya di cek kembali lab nya, dan 2 jam berselang anak saya di perbolehkan pulang, yang mana anak saya masih belum pulih, sampai rumah anak saya muntah-muntah, dan akhirnya dibawa ke klinik dan disuntik, kemudian berhenti muntahnya, yang saya mau tanya mengapa anak saya yang belum sembuh sudah dipulangkan padahal belum genap 3 hari di rawat inap.	Rawat Inap Anggrek	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	30/04/2024	01/05/2024	Selesai	Pengaduan telah ditindaklanjuti dengan menanyakan identitas pasien untuk investigasi lebih lanjut terkait rekam medis pasien oleh komite medik	Instagram

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Mei 2024
Pembuat Laporan

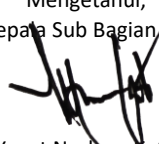


Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

**LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL DAN WEBSITE
BULAN MEI 2024**

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	youjieun007	Pasien tidak di CT Scan	RSUD Bekasi gimana sih ada pasien dateng penurunan kesadaran 2 hari lalu tapi pasiennya 2 hari lalu tapi pasiennya belum di ct scan kepala. Pas udah meninggal baru bilang, "mau rencana ct scan hari ini", dari kemarin kemana aja?	Pasien tidak di CT Scan	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	13/05/2024	13/05/2024	Selesai	Pengaduan sudah ditindaklanjuti dengan mengkonfirmasi hal tersebut kepada unit terkait dan keluarga pasien	Instagram
2	anditawt	Sudah daftar dokter tidak ada	Kaya orang bener dapet antrian ke dokter lesiana hari ini 27 Mei 2024 untuk kunjungan ke 2, udah daftar ulang, sampe poli dokternya gak ada. Udah buru-buru dari kelapa gading - RSUD Cuma dapet capek doang. Sistemnya gimana? @rsudcambekasi dapet jadwal kontrol tanggal 20 Mei, info dokternya cuti di online, giliran sekarang ada tau. nya gak ada dokter juga.	Dokter Lesiana tidak praktek	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	27/05/2024	27/05/2024	Selesai	Sudah dijawab dengan permohonan maaf kepada pasien melalui media sosial, dan menginformasikan jadwal dokter lesiana berikutnya.	Instagram

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI


Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

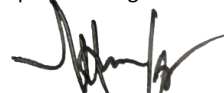
Bekasi, Juni 2024
Pembuat Laporan


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 2024**

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	cacaaa.ptriii	Dokter datang siang	daftar dari jam 7 pagi ke poliklinik penyakit dalam tapi dokter baru sampe jam setengah 12 siang ini Cuma nunggu karena minta rujukan dari dokter buat ke cipto. Nunggu dokternya datang lama banget, kan kasihan orang sakitnya nunggu lama.	Pelayanan dokter penyakit dalam	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	08/06/2024	08/06/2024	Selesai	Pengaduan telah diteruskan ke kepala instalasi rawat jalan	Instagram
2	fitriaaani27	Kelas rawat tidak sesuai kelas BPJS	Apakah kelas BPJS sudah tidak diberlakukan lagi di sini? Tadinya anak pertama saya dirawat dibilang MOD sementara di kelas 3 dulu, bilanganya di titip, sampe anak saya pulang masih di kelas 3, saya nanya terus sampe bosan ngomongnya.	Penuhnya kamar rawat inap	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	11/06/2024	11/06/2024	Selesai	RSUD telah membeirkan permohonan maaf kepada pasien melalui media sosial	Instagram
3	aini_setyaningrum	Pemberian obat tidak sesuai	Malam, saya mau komplain sama faramsi masa bisa salah kasih obat buat orang tua saya namanya tidak sesuai dan obat yang didapat tidak sesuai, nama orang tua saya LinXXXXX tapi yang didapat namanya SuXXXX, terus obat juga Cuma 10 hari seharusnya 30 hari, teliti lagi dong kalo kasih obat ke pasien , bahaya kalo salah kasih obat.	Pelayanan Farmasi	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	13/06/2024	13/06/2024	Selesai	Pengaduan telah di teruskan ke bagain farmasi, dan pasien akan datang untuk menukar obatnya ke depo farmasi.	Instagram
4	Lily Nainggolan Basar	Pelayanan Perawat Ruang Rawat Inap Jantung Tidak Pantas	SY CURHAT TGL 1 MARET 2024 SY MASUK RS DI RUANGAN JANTUNG. PK 18.30 SORE. DIRUANGAN SEPI GAK ADA PERAWAT YANG TERIMA SAYA DAN MEMASANG ULANG INFUS SY YG DIMATIKAN KRN DLM PERJALANAN DR UGD KE RUANGAN. SY MENUNGGU 10 MENIT TDK ADA SUSTER DATANG AKHIRNYA SY PEGANG INFUS SAYA KE RUANG PERAWAT DIRUANG ITU ADA 4 ORG PERAWAT. DENGAN BERUCAP SY BILANG KE MRK ZUS. INFUS SAYA BELUM DIBUKA DAN MALAM INI SY BELUM MAKAN OBAT. SPONTAN SALAH SATU PERAWAT MEMBENTAK SY DENGAN NYEROCOS MEMBUAT SAYA MELONGO . ADA OBAT IBU SDH SY KASIH KETANGAN IBU TADI. IBU PERIKSA DI MEJA DAN SIAPKAN KELUARGA IBU UNTUK TINDAKAN KALAU TIDAK ADA KELUARGA TINDAKAN DIBATALKAN. RUANGAN IBU KOK DIMATIIN LAMPUNYA SY BINGUNG SAMBIL MENAHAN TANGIS KARENA KAGET. TINDAKAN? KETEMU DOKTERPUN BELUM . WALAUPUN BEGITU SAYA BALIK KE KAMAR SAYA SAMBIL BERTANYA DGN TEMAN SATU RUANGAN .BU EMANG ADA SUSTER KEKAMAR SY SETELAH SY MASUK DAN MEMBERI OBAT? TEMAN SY BILANG GAK ADA BU .GAK LAMA KEMUDIAN SUSTER MASUK KAMAR SAYA MINTA MAAF KARENA SUSTER YANG TADI MARAH2 BENTAK2 SALAH ORANG. OOHH BEGINI SERVICE RS SAKIT CHISBULAH TIDAK BERUBAH DARI DULU. PERAWATNYA TIDAK PROFESIONAL DAN GALAK SOK JAGO KARENA PNS KALI.	Layanan Perawat Ruang Tulip	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	13/06/2024	13/06/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bidang keperawatan dan perawat telah memohon maaf atas kejadian tersebut	Facebook
5	nvmutiaraputri	Pasien tidak kunjung dipindahkan kelas rawat inap sesuai kelasnya	Kacau pelayanan RSUD Kota bekasi perawatan di ruang tulip, nenek saya di kelas 1 gak dapet kamar, oke lah dititip di kamar kelas 3 gak masalah, giliran kamar kelas 1 nya s=udah kosong gak dipindah-pindahin, kamar udah kosong dari jam 4 sore sampe jam 6 sore tapi ga dipindah2in juga, saya lihat kamarnya juga belum diberesin, sedangkan perawatnya lagi duduk-duduk doang, mana ditanya jawabnya judes banget ampun malah perawatnya bilang "kalau mau pindah, pindah aja, tapi belum diberesin, lagian pindahnya juga gak jauh-jauh amat" pantaskan seorang perawat yang melayani bilang ke pasien seperti itu?	Pelayanan Ruang rawat tulip	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	25/06/2024	25/06/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke kepala bidang keperawatan dan langsung ditindaklanjuti oleh perawat pelaksana ruang tulip untuk proses perapihan kamar dan pemindahan pasien.	Instagram

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Juli 2024
Pembuat laporan



Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

**REKAPITULASI PENGADUAN
SEMESTER I TAHUN 2024**

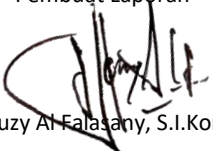
NO	BULAN	JENIS SARANA PENGADUAN			JUMLAH PENGADUAN	JUMLAH PENGADUAN YANG DITINDAKLANJUTI	PENYELESAIAN			KETERANGAN
		LEMBAR KOMPLAIN	SP4N LAPOR	MEDIA SOSIAL			SELESAI	PROSES	TINDAK LANJUT	
1	JANUARI	1	0	7	8	8	8	0	0	
2	FEBRUARI	2	0	9	11	11	11	0	0	
3	MARET	1	0	6	7	7	7	0	0	
4	APRIL	1	0	7	8	8	8	0	0	
5	MEI	0	0	2	2	2	2	0	0	
6	JUNI	0	0	5	5	5	5	0	0	
JUMLAH		5	0	36	41	41	41	0	0	

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Juli 2024
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 2024

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	Rio Hendra Siahaan	Pemulangan pasien yang belum pulih	Ingin mengajukan pengaduan terkait pemulangan ayah saya a/n jultar siahaan dari rsud dr. chasbullah abdulmadjid bekasi pada tanggal 04 juli 2024 dirawat dari tanggal 26 juni 2024. ayah saya dipulangkan dengan kondisi kesehatan belum sepenuhnya pulih.	Pasien di pulangkan (TB Paru)	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	10/07/2024	10/07/2024	Selesai	Laporan telah ditindaklanjuti, pemulangan pasien atas indikasi medis dari dokter yang sudah tidak memerlukan perawatan rawat inap / sudah dalam masa pemulihan	SP4N Lapor
2	Yesifyy	Prosedur MCU	Tolong yaa pihak RSUD KOTA BEKASI, administrasi nya dibenerin lg. Kl prosedur dr cek MCU terus balik ke Poli penyakit tsb hrsus pake rujukan lagi ya dikeluarkan aja langsung rujukan tsb dr MCU. Janga orang udah ke poli ternyata sampe poli harus balik lg minta rujukan. Kita berobat pake UANG PRIBADI BUKAN PAKE GRATISAN	Pelayanan MCU	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	25/07/2024	29/07/2024	Selesai	Sudah dikomunikasikan dengan poliklinik MCU agar menjadi perhatian dalam memberikan edukasi terkait pelayanan kepada pasien.	Instagram

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nunhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Agustus 2024
Pembuat Laporan

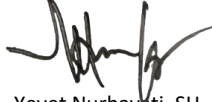


Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL DAN WEBSITE
BULAN AGUSTUS 2024

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	Anonim	Update Info Kesiediaan Tempat Tidur Di Aplikasi Jkn	Selamat malam, mohon kepada rsud dr. chasbullah abdulmadjid kota bekasi untuk selalu update info ketersediaan kamar untuk pasien di aplikasi mobile jkn bpjs kesehatan, karena info ini sangat berguna bagi kami yang tinggalnya jauh dari rumah sakit, kami yakin pelayanan rsud dr. chasbullah abdulmadjid kota bekasi sangat baik kepada masyarakat dan terus meningkatkan pelayanannya menjadi lebih baik . terimakasih	Ketersediaan tempat tidur tidak terintegrasi dengan JKN Mobile	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	02/08/2024	10/08/2024	Selesai	Laporan pengaduan telah disampaikan ke SIM RS	SP4N Lapor
2	Yesifyy	Perawat Tidak Rawah	Tolong banget diperbaiki pelayanan di ruang rawat gedung D teratai dan Bougenville amat sangat tidak ramah perawatnya	Pelayanan ruang bougenvile	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	26/08/2024	26/08/2024	Selesai	Laporan pengaduan telah disampaikan ke Kepala Bidang Keperawatan, Kepala Instalasi Rawat Inap, dan Kepala Ruang Bougenville untuk dijadikan bahan evaluasi	Instagram
3	megaautmsr	Layanan yang muter-muter	Apa pelayanan nya memang di desain untuk wali pasien muter2 kesana kemari dan nunggu untuk waktu yg lumayan lama ya kak ??	Layanan berbelit	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	26/08/2024	26/08/2024	Selesai	Telah ditindaklanjuti dengan menanyakan layanan dimaksud (kurang spesifik layanan dimaksud sehingga tidak dapat di tracking perihal pengaduan tersebut)	Instagram

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, September 2024
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 2024**

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	rashid_acid13	Call center tidak bisa dihubungi	Ini call center sebisub apa ditelepon g dibalas balas. Saya uduh berkali-kali nelepon	Call center tidak angkat telepon	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	06/09/2023	06/09/2023	Selesai	Pengaduan telah di laporkan ke bagian MOD dan IPSRS untuk di cek sambungan telepon (hunting) RSUD	Instagram
2	berkah3109	Percuma daftar online tapi harus nunggu juga	min tolong ya yang sudah daftar online segera diproses/input. Jangan yang daftar langsung dibantu sama operator yang bagian online. Kami yang sudah daftar online nunggu 2,5jam!!! & ini baru saja terjadi pada hari ini di RSUD CAM!!!! Berkas kami Cuma ditumpuk2 doank!! percuma ada pendaftaran online kalo lebih cepat yang daftar langsung!!! tolong direspon, besok sabtu saya ke RSUD lagi, kalo begini lagi fiks mundur banget sistemnya.	Pendaftaran online & Pendaftaran langsung lebih dulu yang daftar langsung	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	11/09/2024	11/09/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian pendaftaran dan menjadi bahan evaluasi bagi bagian pendaftaran dan layanan poliklinik	Instagram
3	Agus	Suara music poliklinik eksekutif mengganggu	Saya mewakili yang pasien yang berobat merasa terganggu dengan adanya suara bising music yang ada di lantai 2 yang sampai terdengar ke lantai 1 dan lantai 3	Music poli eksekutif mengganggu	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	12/09/2024	12/09/2024	Selesai	Pengaduan langsung ditindaklanjuti dengan mengecilkan volume music yang ada di poliklinik eksekutif	Lembar Komplain
4	aryantobule	Pasien sudah dijanjikan akan ada tindakan bedah tetapi belum dilakukan tindakan	Di rawat di ruang wijaya kusuma RSUD janji mau ada tindakan bedah sampai sekarang kaga ada tindakan alasan Sabtu Minggu libur	Pelayanan Bedah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	13/09/2024	13/09/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian ruang rawat wijaya kusuma, dan keluarga pasien telah diedukasi oleh perawat yang jaga saat itu	Instagram
5	renny_meutia	Perlakuan perawat a.n Abdul ruang ICU tidak ramah	Yth. Bag. Kepegawaian, tolong perawat di ruang ICU bernama Abdul diberikan pembinaan tentang sopan santun kepada keluarga pasien, banyak keluarga pasien yang mengeluh karena ybs sering menghardik keluarga pasien yang jenguk di jam besuk. Keluarga pasien diajak ribut dihadapan pasien ICU, sangat tidak bermoral padahal pasien butuh ketenangan. kami khawatir dengan orang sehat aja bisa semena mena apalagi terhadap pasien ICU yang lemah tidak berdaya, terlebih lagi diruang ICU tidak ada CCTV. kami keluarga pasien menjadi waswas, mohon kepada bagian yang berwenang di RSUD Bekasi dapat memberikan peringatan danpembinaan kepada ybs. terima kasih.	Tindakan perawat ICU a.n Abdul tidak ramah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	14/09/2024	14/09/2024	Selesai	Pengaduan telah ditembuskan ke kepala bidang keperawatan dan kepala instalasi rawat inap dan kepala ruang ICU, dan kepada ybs telah dipanggil	Instagram
6	237_vta	Perlakuan perawat a.n Abdul ruang ICU tidak ramah	keluarga saya jenguk dimarahi perawat Abdul juga karena pintu belum tertutup saat masuk lalu okumini menutup pintu menggunakan kakinya sambil marah-marah, saya sebagai dokter agak kaget melihat kelakuan perawat seperti itu, tolong sejawat di RSUD Bekasi kepada ybs dikasih SP, merusak citra RSUD Bekasi ini	Tindakan perawat ICU a.n Abdul tidak ramah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	14/09/2024	14/09/2024	Selesai	Pengaduan telah ditembuskan ke kepala bidang keperawatan dan kepala instalasi rawat inap dan kepala ruang ICU, dan kepada ybs telah dipanggil	Instagram

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI

Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Oktober 2024
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 2024**

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	fnursita	Tidak bisa daftar online	Admin, ini solusinya jika tidak bisa daftar online, apakah ada link pendaftaran lain atau hanya tersedia pendaftaran offline?	Pendaftaran Online Tidak Dapat Diakses	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	02/10/2024	02/10/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian SIM RS, untuk sementara pendaftaran online tidak dapat diakses karena sedang migrasi sistem, sehingga solusinya diarahkan untuk daftar offline	Instagram
2	rikka_sofia	Tidak bisa daftar online	ini bagaimana mau daftar online gak bisa-bisa	Pendaftaran Online Tidak Dapat Diakses	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	02/10/2024	02/10/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian SIM RS, untuk sementara pendaftaran online tidak dapat diakses karena sedang migrasi sistem, sehingga solusinya diarahkan untuk daftar offline	Instagram
3	sadesiti	Tidak bisa daftar online	Daftar online ko gak bisa ya min	Pendaftaran Online Tidak Dapat Diakses	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	07/10/2024	07/10/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian SIM RS, untuk sementara pendaftaran online tidak dapat diakses karena sedang migrasi sistem, sehingga solusinya diarahkan untuk daftar offline	Instagram
4	niasurahmat	Tidak bisa daftar online	Daftar online kok gak bisa dari tanggal 1	Pendaftaran Online Tidak Dapat Diakses	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	07/10/2024	07/10/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian SIM RS, untuk sementara pendaftaran online tidak dapat diakses karena sedang migrasi sistem, sehingga solusinya diarahkan untuk daftar offline	Instagram
5	ekamarlinda3	Tidak bisa daftar online	Website daftar online kapan bisanya ya min	Pendaftaran Online Tidak Dapat Diakses	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	08/10/2024	08/10/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian SIM RS, untuk sementara pendaftaran online tidak dapat diakses karena sedang migrasi sistem, sehingga solusinya diarahkan untuk daftar offline	Instagram
6	ana_112708	Tidak bisa daftar online	Min, website lagi gak bisa diakses ya?	Pendaftaran Online Tidak Dapat Diakses	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	08/10/2024	08/10/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian SIM RS, untuk sementara pendaftaran online tidak dapat diakses karena sedang migrasi sistem, sehingga solusinya diarahkan untuk daftar offline	Instagram
7	rizaseum	Tidak bisa daftar online	mau tanya, website buat daftar online kapan bisanya	Pendaftaran Online Tidak Dapat Diakses	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	08/10/2024	08/10/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian SIM RS, untuk sementara pendaftaran online tidak dapat diakses karena sedang migrasi sistem, sehingga solusinya diarahkan untuk daftar offline	Instagram
8	just.meandbooks	Tidak bisa daftar online	Min, untuk daftar online belum bisa ya?	Pendaftaran Online Tidak Dapat Diakses	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	10/10/2024	10/10/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian SIM RS, untuk sementara pendaftaran online tidak dapat diakses karena sedang migrasi sistem, sehingga solusinya diarahkan untuk daftar offline	Instagram
9	nurlita.putrii	Tidak bisa daftar online	Web Daftar online gak dibenerin tuh?	Pendaftaran Online Tidak Dapat Diakses	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	10/10/2024	10/10/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian SIM RS, untuk sementara pendaftaran online tidak dapat diakses karena sedang migrasi sistem, sehingga solusinya diarahkan untuk daftar offline	Instagram
10	anisasis14	Tidak bisa daftar online	Min, web daftar online lagi ga bisa, buat daftar rawat jalan pakai apa ya?	Pendaftaran Online Tidak Dapat Diakses	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	10/10/2024	10/10/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian SIM RS, untuk sementara pendaftaran online tidak dapat diakses karena sedang migrasi sistem, sehingga solusinya diarahkan untuk daftar offline	Instagram
11	fauzzilana	Tidak bisa daftar online	Hallo kak, mau nanya dong. Ini sampe kapan ya website bpjs pendaftaran online nya dibenerin? Soalnya udah hampir 2 minggu gaada perbaikan sejauh ini ya?	Pendaftaran Online Tidak Dapat Diakses	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	14/10/2024	14/10/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian SIM RS, untuk sementara pendaftaran online tidak dapat diakses karena sedang migrasi sistem, sehingga solusinya diarahkan untuk daftar offline	Instagram
12	nhie_oktaviani	Tidak bisa daftar online	untuk daftar online nya masih belum bisa ya, sampe kapan?	Pendaftaran Online Tidak Dapat Diakses	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	14/10/2024	14/10/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian SIM RS, untuk sementara pendaftaran online tidak dapat diakses karena sedang migrasi sistem, sehingga solusinya diarahkan untuk daftar offline	Instagram
13	agil.muhammad13	Dokter belum hadir	Dokter jadwal praktek jam 7 jam 10:15 belum nyampe (poliklinik penyakit dalam)	Dokter poliklinik penyakit dalam	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	19/10/2024	19/10/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan kepada bidang pelayanan dan kepala instalasi rawat jalan, sebagai bahan evaluasi jam praktek dokter	Instagram

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, November 2024
Pembuat Laporan

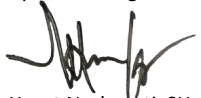


Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

**LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL DAN WEBSITE
BULAN NOVEMBER 2024**

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	kikireskyla	Bau asap rokok di gedung F	anak saya rawat inap di RSUD gedung F, ternyata baru saya tau lihat di pintu lift khusus paru.. Ternyata selama mulai awal menginap di rumah sakit ini subahanallah bau asap rokok yang ada aja terus, jam 10 malam, jam 12 malam, jam 9 pagi, jam 2 siang.. ini rumah sakit loh.. kawasan yang tidak boleh merokok, ternyata di lantai 4 ini bau rokoknya nauzubillah min dzalik.. yang alsannya penunggu yang sakit.	Bau rokok di gedung F lantai 4	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	06/11/2024	06/11/2024	Selesai	Pengaduan langsung disampaikan ke satuan pengamanan dan dilakukan sidak, dan menghimbau para penunggu pasien tidak boleh merokok di area RS	Instagram

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Desember 2024
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 2024**

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	ajengstias_	Tidak bisa daftar online	udah bisa daftar online belum min?	Pendaftaran Online Tidak Dapat Diakses	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	15/12/2024	15/12/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian SIM RS, untuk sementara pendaftaran online tidak dapat diakses karena sedang migrasi sistem, sehingga solusinya diarahkan untuk daftar offline	Instagram
2	nelsonnoviaris	Tidak bisa daftar online	website daftar online tolong cepat diperbaiki min	Pendaftaran Online Tidak Dapat Diakses	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	15/12/2024	15/12/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian SIM RS, untuk sementara pendaftaran online tidak dapat diakses karena sedang migrasi sistem, sehingga solusinya diarahkan untuk daftar offline	Instagram
3	imamsantosa89	Tidak bisa daftar online	sampai kapan perbaikan sistem pendaftaran online akan tersinkronasi dengan bpjs kesehatan, apa yang menyebabkan begitu lama proses sinkronasi dengan pihak BPJS dari terakhir bulan september saya menggunakan pendaftaran online sampai saat ini masih terkendala baik dari web SIBEROJOL ataupun JKN Mobile	Pendaftaran Online Tidak Dapat Diakses	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	20/12/2024	20/12/2024	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian SIM RS, untuk sementara pendaftaran online tidak dapat diakses karena sedang migrasi sistem, sehingga solusinya diarahkan untuk daftar offline	Instagram

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurnayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Desember 2024
Pembuat Laporan

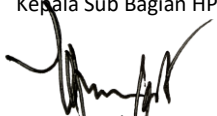


Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

**REKAPITULASI PENGADUAN
TAHUN 2024**

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	1	0	7	8	8	8	0	0	
2	FEBRUARI	2	0	9	11	11	11	0	0	
3	MARET	1	0	6	7	7	7	0	0	
4	APRIL	1	0	7	8	8	8	0	0	
5	MEI	0	0	2	2	2	2	0	0	
6	JUNI	0	0	5	5	5	5	0	0	
7	JULI	0	1	1	2	2	2	0	0	
8	AGUSTUS	0	1	2	3	3	3	0	0	
9	SEPTEMBER	1	0	5	6	6	6	0	0	
10	OKTOBER	0	0	13	13	13	13	0	0	
11	NOVEMBER	0	0	1	1	1	1	0	0	
12	DESEMBER	0	0	3	3	3	3	0	0	
JUMLAH		6	2	61	69	69	69	0	0	

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Desember 2024
Pembuat Laporan



Fauzy Al Falsany, S.I.Kom