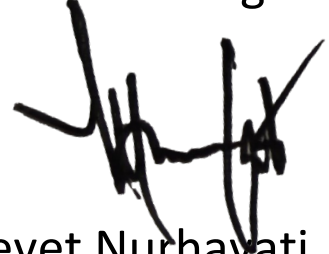


LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL, SP4N LAPOR & GOOGLE REVIEW
BULAN JANUARI 2025

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 tidak jelas memberikan infomrasi ke pasien	dokter tidak jelas memberikan Informasi Kondisi Kesehatan Pasien (dr.Nurfaita Mislihar Sp.PD)	Ketidakjelasan Informasi Kesehatan Pasien (dr.Nurfaita Mislihar Sp.PD)	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	06/01/2025	06/01/2025	Selesai	Mengundang keluarga Pasien dan melakukan pendekatan secara kekeluargaan	Lembar Komplain
2	Anonim	Rawat inap tidak sesuai kelasnya	adanya perbedaan kelas BPJS dengan fasilitas yang harusnya diterima oleh Pasien sebagai pengguna BPJS Kelas 1 yang ditempatkan di BPJS Kelas 3	Rawat Inap tidak sesuai kelas BPJS nya	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	07/01/2025	07/01/2025	Selesai	Memberikan penjelasan kepada Pasien dan Permasalahan ini selesai dengan kekeluargaan	Lembar Komplain
3	Anonim	Penerbitan Surat Kematian	Komplain dan permintaan diterbitkan surat kematian dari Keluarga Istri ke-1 Pasien	Penerbitan Kembali Surat Kematian	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	07/01/2025	07/01/2025	Selesai	Memberikan penjelasan kepada Keluarga Istri ke-1 Pasien bahwa Surat Keterangan Kematian hanya bisa dikeluarkan satu kali oleh RSUD CAM	Lembar Komplain
4	N. Aisyah	Layanan Lambat	Lama banget ya Allah, datang jam 9 pagi sampe jam 3 sore gak selesai selesai, dari nunggu antrian obattapi antriannya gak jalan-jalan, dan antri rontgen padahal Cuma dua orang tapi lamanya pake banget!! Tolong lebih cekatan dong! Dikira gak punya aktifitas lain ya? padahal antrian obat sama rontgen sepi pake banget tapi lamanya kuat 2 jam sendiri!!	Layanan apotek dan rontgen lama	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	09/01/2025	09/01/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke Wadirum, Wadiryman, Ka.Instalasi Farmasi, Ka.Instalasi Radiologi	Google Review
5	elizakarunia	Tidak bisa daftar online	server kenapa selalu bermasalah ya...	Pendaftaran Online Tidak Dapat Diakses	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	15/01/2025	15/01/2025	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	mhmd.raihan24	Tidak bisa daftar online	hallo min daftar online kontrol masih belum bisa ya	Pendaftaran Online Tidak Dapat Diakses	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	20/01/2025	20/01/2025	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	Iukinvor	Lama menunggu hasil lab yang sudah jadi	Bagian Adm lab nya yang cowo malesin & so penting banget, minta hasil lab yang hari kemarin disuruh nunggu. Dah nunggu hampir sejam, mamsih disuruh nunggu. Padahal tinggal cari doang	Admin lab suruh tunggu pasien yang mau ambil hasil lab	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	23/01/2025	23/01/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke Wadirum, Wadiryman, dan Ka.Instalasi Lab	Google Review
8	budi_damdam	Layanan serba manual	min, kenapa ya layanannya sangat manual, saya melakukan pemeriksaan kesehatan jasmani rohani dari jam 9 pagi baru selesai jam 3 sore. Saya melihat fasilitas komputer tersedia tidak digunakan justru hanya dipakai untuk pembatas dokumen yang diisi manual. mohon untuk ditinjau kembali mengingat saat ini sudah era 4.0 padahal di layanan administrasi lainnya tidak selama ini terima kasih	Layanan MCU belum menggunakan teknologi (masih manual)	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	25/01/2025	25/01/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian SIM RS, sistem sedang migrasi menuju e rekam medis	Instagram
9	Monik Vijeno	Pelayanan kurang menyenangkan	Ga akan kesini lagi.perdana anakku kejang non demam wajar ibu panik salah satu suster PICU gak asik. Usir gak sopan untuk keluar, maghrib pintu mau di tutup. Padahal pake dana pribadi apakabar BPJS. Saat di IGD, saya panik bawa anak saya kejang, paketan pulsa habis, minta wifi IGD dijawab gak tau oleh security	Pelayanan kurang menyenangkan ruang PICU	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	27/01/2025	27/01/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke Wadirum, Wadiryman	Google Review

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI

Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

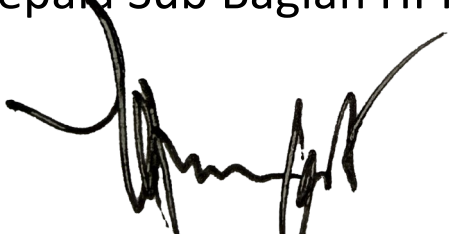
Bekasi, Februari 2025
Pembuat Laporan

Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL, SP4N LAPOR & GOOGLE REVIEW
BULAN FEBRUARI 2025

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 tidak jelas memberikan infomrasi ke pasien	dokter tidak jelas memberikan Informasi Kondisi Kesehatan Pasien (dr.Nurfaita Mislihar Sp.PD)	Ketidakjelasan Informasi Kesehatan Pasien (dr.Nurfaita Mislihar Sp.PD)	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	03/02/2025	03/02/2025	Selesai	Mempertemukan keluarga pasien dengan dokter terkait dan permasalahan telah selesai dengan cara kekeluargaan	Lembar Komplain
2	Sangga Yasa	MCU Bolak Balik	Sangat buruk, tes paket pemberkasan 2 hari suruh balik lagi, harga mahal 800k tidak disediakan pulpen untuk tes dan tidak diinformasikan dari awal,birokrasi ribet banyak prosedur bolak balik mana beda lantai, parkirán selalu penuh, tes masih manual menggunakan kertas	Pelayanan MCU ribet	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	05/02/2025	05/02/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke Wadirum, Wadiryán, dan telah dijawab tarif sudah sesuai dengan peraturan daerah kota bekasi	Google Review
3	Frenky Pidie	Pelayanan Lambat	Lambat pelayanannya dan cuek	pelayanan lambat	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	06/02/2025	06/02/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke Wadirum, Wadiryán	Google Review
4	sorta_sinagaa	Perlakuan dokter kurang menyenangkan	Tadi udah cek disana puji tuhan layanannya baik, hanya disayangkan, ada satu dokter di poli jiwa kalau gak salah namanya dokter saulina bentak-bentak pasien termasuk saya hampir mau nangis tapi ditahan hanya karena saya kurang lengkap isi form dan ada juga suster yang melayani administrasi juga di bentak bentak padahal mba susternya juga lagi kewalahan, perlu di evaluasi pelayanannya	perlakuan dokter kurang menyenangkan (dr. saulina, Sp.KJ)	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	06/02/2025	06/02/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke Wadiryán dan ketua komite medik	Instagram
5	yohardiwoto	Pendaftaran poliklinik lama	Heran ya sama RSUD terutama pendaftaran di gedung F, proses pendaftaran cukup memakan waktu lama	Proses pendaftaran lama	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	08/02/2025	09/02/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian pendaftaran dan SIM RS, telah menyampaikan permohonan maaf karena di hari itu sedang ada trouble sistem	Instagram
6	Wildan	Pelayanan Security Ketus	Saya driver ojol, dan saya bertanya sama security di IGD nama pasien xxx dengan ketus dia jawab cari aja sendiri di dalem, lain kali pelayanan dari security harus sesuai SOP salam santun senyum	Security tidak ramah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	18/02/2025	18/02/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke komandan security	Google Review
7	Ayya Tofani	Antri ambil hasil patologi lama	Antri lama mengambil hasil patologi padahal sejak tanggal 30 januari taruh hasilnya, petugasnya lama pelayanannya, manggil pasiennya kurang kenceng, harusnya pakai speaker	Palayanan pengambilan hasil patologi lambat	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	18/02/2025	18/02/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke kepala instalasi patologi anatomi	Google Review
8	Anonim	Informasi Biaya Rsud Dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi Terus Berubah-Ubah Dan Tidak Transparan	Informasi biaya rsud dr. chasbullah abdulmadjid kota bekasi terus berubah-ubah dan tidak transparan. ditelpon oleh beberapa pihak dalam jangka waktu 2 hari terus menerus berubah range harga. mulai dari 150.000, kemudian 120.000, 50.000, naik menjadi 70.000 seharusnya setingkat rsud sudah mempunyai sop dan standar tarif yang berlaku serta dapat menunjukkan transparansi	Pelayanan Call Center	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	26/02/2025	26/02/2025	Selesai	Pengaduan telah dijawab pada website SP4n Lapor : Mohon maaf atas miss informasinya untuk tarif layanan kami berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah	SP4N Lapor

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Maret 2025
Pembuat Laporan

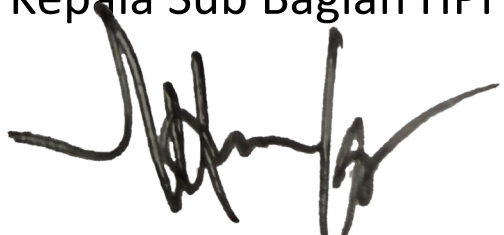


Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL, SP4N LAPOR & GOOGLE REVIEW
BULAN MARET 2025

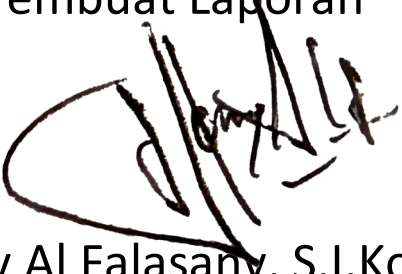
No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	Desy Natalia	Kesalahan data pasien	Data pasien salah semua padahal sudah cek KTP 3X	Salah penginputan data pasien	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	03/03/2025	03/03/2025	Selesai	Pengaduan telah ditembuskan ke kepala rekam medis, dan menyarankan pasien untuk datang ke RSUD untuk perbaikan data yang salah	Google Review
2	Anonim	Kendaraan terdampak banjir	Komplain dari Keluarga Pasien yang kendaraan bermotornya terkena dampak Banjir yang dialami RSUD CAM pada Tanggal 4 Maret 2025	Kendaraan terkena banjir	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	04/03/2025	04/03/2025	Selesai	memfasilitasi keluarga pasien ini untuk bisa bertemu dengan manajemen parkir untuk bisa memberikan bantuan kerohiman atas musibah banjir yang dialami oleh keluarga pasien yang menyebabkan kendaraan bermotor mereka terdampak banjir	Lembar Komplain
3	Mursilatul Amanah	Suster kasar melakukan tindakan	susternya kasar woi, masa anak gw di suntik antibiotiknya kasar, gak ada lembut2nya, benerin selang infusnya juga gitu	Suster melakukan tindakan kurang lembut	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	08/03/2025	08/03/2025	Selesai	Pengaduan telah ditembuskan ke kabag keperawatan	Google Review
4	Siti Cerettun	Jadwal dokter online berbeda & petugas apotek jutek	Minta tolong diperbaiki sistem online nya di online memang tertera jadwal dokter, giliran datang bukan jadwalnya, juga pelayanan apoteker gedung A jangan jutek-jutek	Jadwal dokter di online tidak sesuai, petugas apotek judes	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	11/03/2025	11/03/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian SIM RS untuk jadwal dokter online dan untuk petugas apotek yang jutek pengaduan telah disampaikan ke kepala instalasi farmasi	Google Review
5	Nur Shinta Hartati	Pelayanan RS buruk dari sisi SDM	RS Pemerintah paling buruk dari segi pelayanan, semua staff jutek, tidak komunikatif, pelayanan lambat, apalagi petugas administrasi IRM kalo ngasih info selalu ngegas. Kecuali dokter dan security nya, pelayanannya udah oke lah	Staff jutek dan kurang komunikatif	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi	26/03/2025	26/03/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke Wadirum dan direncanakan akan dilakukan pelatihan kembali mengenai pendidikan attitude	Google Review

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, April 2025
Pembuat Laporan

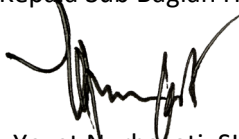


Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

**REKAPITULASI PENGADUAN
TRIWULAN I TAHUN 2025**

NO	BULAN	JENIS SARANA PENGADUAN				JUMLAH PENGADUAN	JUMLAH PENGADUAN YANG DITINDAKLANJUTI	PENYELESAIAN			KETERANGAN
		LEMBAR KOMPLAIN	SP4N LAPOR	MEDIA SOSIAL	GOOGLE REVIEW			SELESAI	PROSES	TINDAK LANJUT	
1	JANUARI	3	0	3	3	9	9	9	0	0	
2	FEBRUARI	1	1	2	4	8	8	8	0	0	
3	MARET	1	0	0	4	5	5	5	0	0	
JUMLAH		5	1	5	11	22	22	22	0	0	

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI


Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

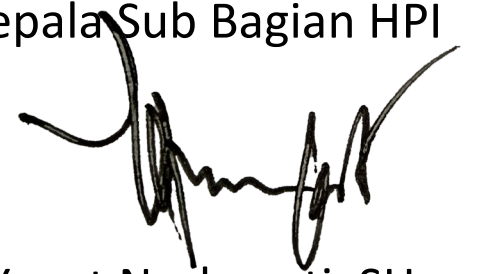
Bekasi, April 2025
Pembuat Laporan


Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL, SP4N LAPOR & GOOGLE REVIEW
BULAN APRIL 2025

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	nzaaa_rmba	Pelayanan Ruang Camelia Perawat Judes	Waktu saya dirawat di gedung E lantai 6 dan saya melihat salah satu perawat tidak mengganti handskun pas saat sedang di lepas infus dan di situ ada bekas darah orang lain, lalu perawat itu kurang berhati-hati melepas infusnya sampai bengkok tangan saya dan bernanah sedikit, lalu para perawat nya pada judes dan ketus ke orang tua saya.	Pelayanan Ruang Camelia	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	01/04/2025	01/04/2025	Selesai	Admin Medsos telah meminta maaf atas kejadian tersebut kepada pasien melalui DM ke akun yang bersangkutan, dan telah meneruskan pengaduan ke bidang keperawatan	Instagram
2	Nia Astari	Dokter menyuruh ke RS Cipto tetapi tidak memberikan rujukan	Anak saya tangannya patah respon dokter hanya menyuruh bawa ke RS Cipto tanpa mengeluarkan surat rujukan dan saya disuruh bikin kronologi PD hal anak saya tidak membeirkan surat rujukan	Pelayanan Poli Orthopedi	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	02/04/2025	02/04/2025	Selesai	Pengaduan telah ditembuskan ke bidang pelayanan dan ka instalasi rawat jalan	Google Review
3	Riska 2	Dokter tidak punya rasa empati	Hari sabtu 22 maret 2025 saya lahiran di sini dengan operasi SC, perawat sampai dokter obgyn nya pun ramah dr cahara baik, ramah sama pasien dan ada rasa empati sama kondisi komplikasi kehamilan saya, yang saya sesalkan dengan sikap dr SPA nya dr thomas yang tidak bisa menunjukan rasa empati nya sama orang tua bayi dimana bayi nya yang sedang keritis dengan kata-kata "ORANG INDONESIA" emeang kenapa dengan orang indonesia? kalo gak tau kondisi awalnya bagaimana kondisi pasiennya cukup tunjukan rasa empati jangan bilang dengan kata-kata kurang pantas, untung pada saat bilang itu sama suami saya bukan sama saya, kalo ngomong kaya gitu didepan saya langsung saya protes tuh dokter.	Pelayanan dr. Tomas, Sp.A	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	04/04/2025	04/04/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bidang pelayanan dan komite medik	Google Review
4	Althafunnisa Fawwaz	Suster nolak untuk menggantikan pempers	Bapakku masuk IGD semaleman, pempersnya bocor. Kata suami yang juga nakes minta tolong gantiin ke suster disana. Udah minta tolong Dua suster nolak semua. Mana jutek lagi	Pelayanan IGD	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	08/04/2025	08/04/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bidang pelayanan dan kepala IGD	Google Review
5	Bulan Shabrina	Diagnosa hernia, tetapi hanya di infus aja	Asli jelek banget perawatan nya adek saya udah ngeluh sakit ini itu gak ada penanganannya hello? Mentang-mentang pake BPJS gitu jadi di kesampingkan? Adek saya juga dikasih diagnosa hernia tetapi belum ada penangannya woi ini rumah sakit kan? Dia ngeluh pusing juga cuma dikasih infus doang asli	Pelayanan Rawat Inap	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	10/04/2025	10/04/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bidang keperawatan, untuk hal penanganan pasien sudah sesuai dengan indikasi medis, dan untuk masalah infus sudah ada obat yang di masukkan dengan injeksi, kekurangan/kesalahan edukasi dan komunikasi dengan pasien atau keluarga yang menjadi catatan.	Google Review
6	Khairullah Irfansyah	Pasien belum sembuh sudah di suruh pulang	Pelayanan kurang bisa diharapkan... ibu saya belum sembuh total di suruh pulang tanpa ada surat keterangan.. Akhirnya pindah ke rumah sakit RSPAD eh,,, langsung masuk ICU	Pelayanan RSUD	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	14/04/2025	14/04/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bidang pelayanan	Google Review
7	MR XX	Dokter mengalihkan ke dokter lainnya di hari yang berbeda, dan adminnya judes	hari senin, 25 agustus 2025 jam setengah 9 saya mengantar ponakan untuk cek kaki ke poli orthopedi, ponakan saya berusia 5 bulan. pengalaman saya pertama kali kontrol ke rsud kota bekasi sangat mengecewakan saya datang dari jam set 9 baru dipanggil dijam 1 siang pas masuk ponakan saya baru diperiksa 1 kaki langsung dibatalin sama dokter nya dan dialihkan ke dokter lain dilain hari juga. pelayanan dipoli mba mba nya juga judes bgt tolong dievaluasi lagi dibagian pelayanan. saya merasa dirugikan baik tenaga, waktu, ongkos.	Pelayanan dokter orthopedi	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	18/04/2025	18/04/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bidang pelayanan dan untuk petugas yang judes pengaduan telah disampaikan ke Wadirum dan direncanakan akan dilakukan pelatihan kembali mengenai pendidikan attitude	Google Review

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Mei 2025
Pembuat Laporan



Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

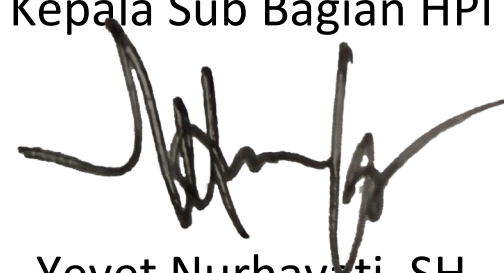
LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL, SP4N LAPOR & GOOGLE REVIEW
BULAN MEI 2025

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	uccccayy	Sudah dua minggu dirawat belum ada tindakan bedah	ini gimana si dokter bedah buat dikedung e kenapa susah banget nanganin pasien kalo emang gamau nanganin bilang jangan gada respon atau konfirmasi nya. Bapa saya udah 2 minggu di sini belum juga ditanganin. Dokter endang dia gak ada respoon atau konfirmasi nya lagi sampe ganti dokter lain juga lama buat konfirmasi nya, bapa saya ada di gedung E Azalea 3	Pelayanan dokter Endang	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	01/05/2025	01/05/2025	Selesai	Pengaduan sudah disampaikan ke Wadiryen, kabad. Pelayanan dan Komite Medik, serta sudah disampaikan ke bidang keperawatan untuk diketahui status pasien serta tindakan yang akan didapat dan telah di komunikasikan langsung ke keluarga pasien oleh kepala ruang azalea	Instagram
2	Danish Mahendra	Pelayanan RSUD lama dan Jorok Kebersihannya	Nyesel gue dateng ke RSUD. Udah lama pelayanannya ya dan jorok lagi untuk kebersihannya	Pelayanan RSUD lama	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	02/05/2025	02/05/2025	Selesai	Menindaklanjuti pengaduan tersebut admin sudah menanyakan terkait lamannya pelayanan apa dan kebersihan di bagian mana, untuk menjadi evaluasi pelayanan kedepannya	Google Review
3	Annisa Rahma Putri	Pelayanan RSUD kurang ramah	Jujur pelayanannya kurang ramah ada beberapa yang ramah, tolong saya disini berobat pakai BPJS mandiri masih bayar tolong yang baik pelayannya, kebanyakan kurang baik sih pelayanannya ini rumah sakit haduh, dok dok	Pelayanan kurang ramah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	03/05/2025	03/05/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke Wadirum, dan rencana akan diagendakan in hose training tentang attitude dan bagi pegawai	Google Review
4	Andre Ardiansyah	Pelayanan RSUD Jelak dan Parkiran Mahal	Pelayanan penanganan pasien disini sangat jelek, parkirannya mahal dan karyawan parkir nya juga kurang etika	Penanganan pasien buruk, dan parkirannya mahal	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	03/05/2025	03/05/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke Wadiryen dan pengelola parkir terkait tidak tertibnya parkirannya.	Google Review
5	Ellycia Nur Christina	Pelayanan petugas pendaftaran gedung D tidak ramah	Petugas poli bedah sangat tidak ramah dan menjawab dengan ketus. Pelayanannya tidak baik. Petugas saat berbicara sama saya terlihat acuh, jutek dan tidak ada senyum sedikitpun bahkan terlihat tidak fokus. Saya tidak tahu apa yang sedang dikerjakan atau mungkin saja bermain handphone (tidak terlihat karena tertutup meja). Jadwal poli bedah Sabtu tertulis sampai jam 12.00 tapi 09.30 sudah tutup polinya. Disuruh datang lain waktu tanpa diberi penjelasan kenapa sudah tutup secepat itu. Kalau diberi penjelasan, saya tidak akan kecewa seperti ini. Kenapa RSUD ini pelayanannya beda dengan RSUD di Jakarta lebih ramah dan cepat. Tolong hargai orang lain. Saya yang kondisinya tidak sakit parah saja kecewa diperlakukan seperti itu apalagi yang sakit parah. RSUD Bekasi perlu memberikan pelatihan pelayanan untuk karyawannya dan ada penilaian setiap bulannya agar hal seperti ini tidak terjadi lagi kedepannya. Terima kasih.	Pelayanan Petugas pendaftaran gedung D	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	03/05/2025	03/05/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bidang pelayanan sebagai atasan dari petugas pendaftaran, mengenai pendaftaran sudah tutup pukul 09.30 memang sudah jam tutup untuk hari sabtu, sebagai catatan cara penyampaian terhadap pasien kurang ramah.	Google Review
6	Nia Murniati	Jam besuk pasien tidak diterapkan	Ruangan bersih, nyaman AC juga full, tetapi parah banget pengunjung ga ada jam kunjung ini jam 20.20 sebelah kamar ku masih ada yang berkunjung, makan2, ngobrol berisik banget, gak ada aturan sesama pasien, ada yang setel hp suara jedak jeduk... udah pusing tambah pusing.. suster semua ramah cuma sesama pasien dan pengunjung,,, berisik banget...	Pelayanan Security	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	04/05/2025	04/05/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke komandan security, dan langsung ditindaklanjuti dengan menugaskan security selesai jam besuk harus menyisir ruang rawat inap supaya tidak ada pengunjung.	Google Review
7	Opay_Jomi	Sprei tidak diganti	Dirawat sudah 5 hari spreai gak pernah di ganti	Palayanan Ruanga Rawat Inap	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	07/05/2025	07/05/2025	Selesai	Pengaduan langsung disampaikan ke bidang keperawatan dan kepala instalasi rawat inap, kepala instalasi rawat inap langsung menginstruksikan ke seluruh kepala ruang rawat inap agar hal tersebut jangan sampai terulang.	Google Review
8	Putri Anggraini Nugroho	Bidan, dokter, dan resepsionisnya jutek dan galak	Maaf, kakak saya pernah melahirkan disini. Bidan dan dokternya jutek dan galak-galak. Kakak saya bilang di buru-buru banget saat jait pasca melahirkan. Mohon maaf agak kasar juga. Resepsionis nya juga kurang ngenakin ketika ditanya. Mohon perbaiki lagi ya kedepannya.	Pelayanan Ruang Dahlia	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	07/05/2025	07/05/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bidang keperawatan dan kepala instalasi rawat inap	Google Review
9	Nina Erlina18	Ruang Rawat Azalea Kotor dan Bau Ompol	Tolong di lantai 8 tolong diperbaiki ruang ya, kotor banget apa wali kota pak gubernur KDM suster cuek apa lagi kamar mandi ya udah kaya di terminal bau banget dan kotor apa karena di atas ya jadi gak dibersihkan, pasien ada yang ngompol sampai bau hanya di diamkan, tolong dong diperbaiki apa harus lapor ke wali kota.	Pelayanan Ruang Azalea	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	07/05/2025	07/05/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bidang keperawatan dan langsung ditindaklanjuti oleh kepala ruang azalea	Google Review

10	nasya_rustanti	Informasi yang dibeirkan oleh security salah	Halo admin, tolong dong ini kan RSUD ya, jangan mempekerjakan manusia-manusia bodoh seleksinya gimana sih? Satpam yang jadi sumber informasi pertama aja bodoh sekali tidak bisa memberikan arahan dengan benar malah tidak mau mendengarkan pasien yang jelas membawa rujukan dan sudah tertera kemana arahnya! waktu kami berharga. security yang berada di gedung C yang jaga dari malamke pagi.	Pelayanan Security	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	10/05/2025	10/05/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke komandan security, dan langsung ditindaklanjuti pengaduan tersebut dengan memanggil security yang jaga saat kejadian	Instagram
11	Widia Razellya	Lama menunggu di IGD untuk mendapat kamar	Bener-bener kecewa banget pelayanan masih kurang, bapa saya datang kesitu korban kecelakaan masuk IGD, kondisi cukup parah, tapi nunggu dapet kamar sampe 13 jam lebih, setelah dapet kamarpun nunggu buat dipanggil lama lagi sekitar 3 sampai 4 jam padahal disitu kondisi bapa saya udah muntah-muntahj lemes banget gak kuat tolong dong ditambah lagi pelayanannya kasihan buat pasien-pasien lain yang bener-bener kondisinya udah parah harus nunggu belasan jam.	Lama menunggu kamar rawat inap	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	10/05/2025	10/05/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian pencarian kamar/MOD, memang kondisi ruang rawat inap sedang penuh.	Google Review
12	Achmad Sopian87daffa	Penanganan IGD lambat	Pasien keburu mati nunggu penanganan, datang jam 10 malam sampe jam 1 siang belum ditangani juga	Lama menunggu kamar rawat inap	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	10/05/2025	10/05/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian pencarian kamar/MOD, memang kondisi ruang rawat inap sedang penuh.	Google Review
13	Lord Arvl	Sampel darah hilang	BOBROK! Mentang mentang pasien BPJS pelayanannya bertele-tele,buat apa pemerintah ngadain program BPJS, sample darah sering hilang, suster ruangan kadang ada kadang engga.	Pelayanan RSUD	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	14/05/2025	14/05/2025	Selesai	Admin telah menanyakan tentang sampel darah yang hilang ada di ruang mana, agar dapat ditindaklanjuti pengaduannya, tetapi tidak di balas	Google Review
14	Indri purwaningsih	Pendaftaran online tetap harus antri daftar manual	Administrasi di RSUD bekasi parah banget, cara antriannya menyulitkan pasien. Gak jelas, online kok malah lama. Gak sesuai regulasi. Kudu di sidak si ini sama gubernur jabar. Masa punya pemerintah minim banget regulasinya. Pasien dibuat nunggu lama tanpa kejelasan. udah daftar online tapi gak di izinin check in. tetap disuruh taro berkas. aneh si parah. lembaga pemerintahan RS pula tapi menyulitkan pasiennya. paling parah poli urologi, dokter lama antri gak jelas. padahal rata-rata pasien udah lansia. pendaftaran online nya gak memudahkan, malah bikin pusing.	Pendaftaran online	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	14/05/2025	14/05/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagain pendaftaran dan sim RS, sistem sedang mencoba bridgeing dengan JKN mobile, sehingga masih belum bisa untuk check in langsung.	Google Review
15	mira nifah	Pelayanan lelet semua	Farmasinya lelet banget,ngantri ke poli juga lalma, pendaftarannya juga lama, semuanya lelet. Ruang ranapnya juga kamar mandinya rusak satu tapi gak dibener-benerin. Sangat tidak rekomendasi ke rsud bekasi	Pelayanan RSUD	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	16/05/2025	16/05/2025	Selesai	Pengaduan tentang pelayanan farmasi sudah di sampaikan ke kepala instalasi farmasi, pelayanan lama dikareknakan sistem baru dan sistem loading/lemot penginputan obat.	Google Review
16	Nur Prihandini	di IGD tidak dapat makan	ini katanya kalo di IGD gak dapet makan, berarti kalopasien selama 3 hari nunggu di IGD gak dapet makan dong? Obat juga gak dapet kalo gak di minta? Ini rumah sakit negeri padahal, pemerintah ini membuat peraturannya seperti apa ya? Kamar sudah ada hanya tinggal di perbed saja tapi bilangnyanya ditanya estimasi kapan jawabannya "wallahualam" perasaan saya kerja di RS juga tapi gak pernah memperlakukan pasien seperti ini. nauzubilahminzalik	Pelayanan IGD	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	17/05/2025	17/05/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke kepala IGD dan kepala Instalasi gizi, terkait dengan makan di IGD pasien yang menunggu di IGD lebih dari 8 jam mendapat makan, terkait dengan penyampaian pertanyaan yang tidak bisa menjawab tentang perkiraan waktu untuk masuk ruang rawat inap menjadi evaluasi bagi petugas di IGD	Google Review
17	Nana 21	Pelayanan obat lama	Untuk pelayanan antrian obat lama banget membeludak parah, buat ngambil antrian nomor aja sampe sejam lebih nanya ke petugas nya gak ada yang jawab sama sekali Cuma diliatin doang... tolong dong diperbaiki lagi	Pelayanan Farmasi	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	17/05/2025	17/05/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke kepala instalasi farmasi, peralihan sistem, sistem masih lemot untuk penginputan obat, pengaduan di teruskan juga ke bagian sim rs dan langsung mendapat respon untuk pengecekan masalah tersebut bekerjasama dengan programmer dari Transmedic	Google Review
18	Edi suwarto	Dokter dan Perawat kurang humanis	Perawat dan dokter sangat tidak humanis	Pelayanan RSUD	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	17/05/2025	17/05/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke Wadirum, dan menjadi catatan untuk segera menyelenggarakan pelatihan attitude bagi pelayanan kesehatan	Google Review

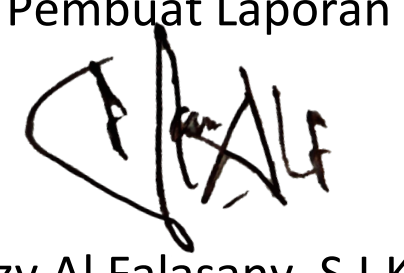
19	Jihan Amalia	Dokter Datang Siang dan Petugas Farmasi membeirkan pelayanan dengan membentak	Jumat 16 mei 2025. ini pertama kali saya berobat ke poli gigi dan mulut disini, sejauh ini masih aman? saja. dokter dan petugas yg saya temui juga ramah dan mengarahkan dengan baik. hanya saja antrian nya terlalu lama. saya pendaftaran jam stngh 7 pagi dapat no urut 2, dipanggil sekitar jam 8 pagi untuk pendaftaran & daftar sidik jari. lalu saya menunggu untuk dipanggil oleh dokter dari jam 8 pagi sampai stngh 11 siang baru dipanggil. sepertinya dokter datang siang?? habis itu saya antri obat 2 jam selesai di jam 1 siang. hanya sedikit miris saja melihat salah satu staff(perempuan) yang membagikan no. antrian pengambilan obat, staff itu berteriak sangat kencang dan ketus ke bapak lansia. saya tidak tau masalahnya apa. staff itu bilang "URUSAN SAYA MASIH BANYAK PAK BUKAN CUMA INI SAJA" lalu gak lama kemudian, ada dua ibuz yang berdiri didepan loket mungkin mau tanya terkait no.antrian nya, staff itu teriak lagi dgn ketus menyuruh pasien harap duduk. sangat gak sopan dan miris dengarnya!!!! tolong jgn seperti itu terhadap pasien terutama lansia, karna kami sebagai pasien terkadang bingung dan minta di arahkan!!!	Pelayanan Dokter Gigi & Pelayanan Farmasi	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	18/05/2025	18/05/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke KSMpoli gigi dan kepalainstalasi farmasi, Admin telah menjawab dengan permintaan maaf, menjadi evaluasi bagi pelayanan kedepannya.	Google Review
20	Anonim	Kekosongan obat	Farmasi gedung E RSUD CAM Kota Bekasi saya mewakili ayah saya untuk kontrol rutin tiap bulan ke poli saraf dengan diagnosa stroke. Dari poli ada obat rutin, dan diarahkan untuk mengambil obat di farmasi, saya menunggu 1,5 jam, tetapi nama ayah saya tidak kunjung di panggil, saya tanya kejelasannya malah dibilang tidak ada obat, saya tanya kok bisa? padahal dari poli tadi bilang ada obatnya, malah dijawab tidak enak dan tidak baik, saya malah disuruh pulang, jujur saya kecewa. padahal sebelumnya belum pernah seperti ini.	Pelayanan Farmasi	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	25/05/2025	25/05/2025	Selesai	Pengaduan tealh disampaikan ke bagian farmasi, dan admin sudah menanyakan identitas pasien agar bisa di cek resep dan kekosongan obatnya apa, tetapi tidak di balas oleh pelapor.	SP4N Lapor
21	Siti Nurjanah	Suster ruang cathllya kasar	Kudu disogok makanan dulu baru pada baik... tadinya asem banget itu muka romannya kalo ditanya sensi muli, sampe ibu saya yang jelas-jelas kata dokter ada pendarahan diotak aja mereka tega narik sekenceng2nya bantal yang ditidurin ibu saya gegara mau ekg, lah punya mulut mah ngomong mbakmbak suster yang terhormat ngomong kalo emang harus diangkat biar gw bantuin, kesel banget saban hari dibikinnya apalagi suster cathelleya bikin emosi, mana kali ngomong seenak jidat banget.	Palayanan ruangan cathellya	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	26/05/2025	26/05/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bidang keperawatan, kepala instalasi rawat inap, dan kepala ruang cathellya, menjadi evaluasi bagi suster ruang cathellya	Google Review
22	safitri2486	Salah antrian dokter jadi antri lama	di poli bedah lebih teliti lagi ya, anak saya kontrol ke dokter endang, malah berkas-berkasnya di taro di antrian dokter raya, yang tadinya antrian nomor 2 jadi antrian nomor 7 gimana sih, gak bener banget, mana mbak-mbak nya jutek banget lagi	Pelayanan poli bedah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	26/05/2025	26/05/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke kepala instalasi rawat jalan	Instagram
23	Sariyah 1173	Pelayanan serba lelet	pelayanannya gak banget, semuanya serba lelet, setiapi mau ngurusin 1 hal durasinya bisa sampe 4 jam. Semua pegawainya juga terlihat santai dan acuh. Ah gak banget	Pelayanan RSUD	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	27/05/2025	27/05/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke Wadirum, dan menjadi catatan untuk evalasui	Google Review
24	jessiadesiree	Salah tulis tanggal kontrol, setelah datang poliklinik libur	Gini ya, tolong banget kalau buat tanggal kontrol makesure dulu!! Rumah gua jauh banget dari RSUD Bekasi, masa iya poas sampai ternyata libur.	Pelayanan RSUD	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	30/05/2025	30/05/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke Wadirum, dan admin diperintahkan untuk menanyakan identitas pasien dan nomor rekam medis, hingga alamat pasien, untuk pendaftaran dan penjemputan pasien sebagai konsekuensi kelasahan penulisan tanggal di surat kontrol	Instagram

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Juni 2025
Pembuat Laporan



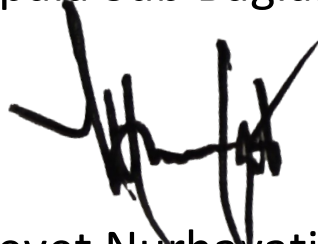
Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL, SP4N LAPOR & GOOGLE REVIEW
BULAN JUNI 2025

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	Diio Satria	Admin pendaftaran gedung D tidak profesional	Tolong suruh kerja yang profesional untuk bagian admin PENDAFTARAN poli bedah, saya selaku keluarga pasein kecewa dengan pelayanan beliau. Saya nanya berkali-kali dicuekin malah saik telponan, kerja kaki ditaro di atas bangku dan telponan. INI PELAYANAN KESEHATAN BUKAN KERJA DI WARTEG	Pelayanan Pendaftaran Gedung D	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	03/06/2025	03/06/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke sub koordinator rekam medis sebagai atasan langsung pendaftaran dan yang bersangkutan sudah di tegur secara lisan	Google Review
2	Tri Hermawan	Call Center tidak diangkat	Bujuk dah...!.. Nelepon berulang kali ke Call center tidak dijawab atau tidak ada respon, lebih baik itu telepon di hapus aja,percuma gak pernah diangkat	Pelayanan Call Center	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	03/06/2025	03/06/2025	Selesai	Pengaduan telah diteruskan ke Wadirum, dan wadirum langsung memanggil koordinator MOD sebagai atasan langsung call center	Google Review
3	Kina Bayu Segara	Dokter selalu datang telat	pelayanan buruk, ribet, lama fasilitas formalitas. Dokter selalu datang terlambat 30 s/d 1 jam, tetapi pasien disuruh datang 1 jam lebih awal	Pelayanan Dokter di Poliklinik	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	05/06/2025	05/06/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke kepala instalasi rawat jalan	Google Review
4	Dwi Anggraini	Dokter tidak pernah visite	Tidak informatif, pelayanan lalma, dokter tidak pernah visite saat rawat inap	Visite Dokter	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	08/06/2025	08/06/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke komite medik, dan admin telah menanyakan pelayana dimaksud agar dapat diperbaiki kedepannya.	Google Review
5	Ruang Rapat	Call Center tidak diangkat	Susah banget di telepon,ratusan kali gak diangkat-angkat	Pelayanan Call Center	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	09/06/2025	09/06/2025	Selesai	Pengaduan telah diteruskan ke Wadirum, dan wadirum langsung memanggil koordinator MOD sebagai atasan langsung call center	Google Review
6	Bagus Banu Adji	Cleaning service sering menggerutu karena kesalahan kecil pasien	Pimpinan di RSUD ini pasti akan sangat malu, karena karyawan/pekerja nya (selain perawat dan dokter) sangat berperilaku buruk khusus nya para House Keeper, tidak semua HK tapi karena seglintir orang citra HK menjadi buruk yaitu sering mengrutu di belakang keluarga pasien atas kesalahan kecil yang keluarga pasien lakukan dan ketika hendak membersihkan ruangan rawat inap tidak memakai etika/adab selayaknya tempat pelayanan masyarakat. Sangat di sayangkan RSUD CAM Bekasi sebgas ini tapi citra nya di rusak oleh para pekerja nya	Pelayanan Cleaning Service	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	10/06/2025	10/06/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian Building Management selaku pengelola cleaning service	Google Review
7	Riyan Sebastian	AC tidak dingin	Sekedar saran di lantai 7 ini ya kamar kalo gak ada AC minimal ada hexosofsan biar ada sirkulasiudara, terima kasih	Pelayanan RSUD	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	13/06/2025	13/06/2025	Selesai	Pengaduan langsung ditindaklanjuti dengan mengunjungi lantai 7 yang AC nya tidak dingin, ternyata salah satu keluarga pasien yang menaikkan suhu ruangan sehingga AC terasa panas	Google Review
8	Yudi Rusfendy	Adanya calo kamar	Masih ada calo kamar rawat inap di RSUD tolong dong yang kaya gini harus di hilangin ada rupiah ada kamar, hampir seharian nunggu di IGD karena kamar rawat inapnya penuh pas nanya satpam jawabannya kalo mau cepet bisa saya bantu asalkan ada uang rokoknya sama kopinya tolong yang seperti ini harus dihilangkan	Security	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	20/06/2025	20/06/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke building management selaku pengelola security, langsung dilakukan penyelidikan terkait hal tersebut dan merombak jaga security di IGD	Google Review
9	Cahaya Aripin	Perawat Azalea tidak ramah	Keluarga saya dirawat di ruang azalea beberapa oknum petugas nya dan perawatnya sangat tidak ramanh mohon kepada management RSUD lebih di training lagi untuk para petugasnya agar bisa memanusiakan manusia, apalagi kita tahu pendidikan para perawat dan petugas RS pasti tinggi tapi kenapa justru minus etikanya.	Pelayanan Ruang Rawat Azalea	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	21/06/2025	21/06/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke baidang kepaerawatan, kepala instalasi rawat inap, dan kepala ruang azalea, menjadi perhatian dan evaluasi bagi petugas di ruang azalea	Google Review
10	Shinta Amelia	Anak overdosis zat besi	Selamat pagi, Halo saya mau mengadukan keluhan saya terkait anak saya yang saya duga Overdosis Zat Besi. Akibat dari pemberian zat besi yg berlebih ini, anak saya mengalami diare, muntah muntah, badan lemas, tidak mau makan dan minum hingga saya larikan ke IGD, padahal belum seminggu lalu anak saya baru keluar rawat inap dari RSUD ini. Beruntung hasil darah anak saya baik. Kalau tidak bagaimana ?????? Detailnya, anak saya usia 1 tahun 4 bulan diberi vitamin "Ferrikid" dengan dosis 5ml x sehari. Sedangkan sesuai dengan keterangan di kemasan dosis terendah 2.5ml diberikan untuk usia minimal 2 tahun. Demikian untuk dapat ditindaklanjuti dan memberikan tanggung jawabnya.	Pelayanan Poli Anak (dr. Charles) & Farmasi	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	23/06/2025	23/06/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bagian farmasi dan dokter charles, seusai dengan indikasi medis dokter charles membeirkan terapi zat besi dan keluarga telah datang untuk dibeirkan edukasi dan penjelasan	Instagram
11	Acim Yahyudin	Pelayanan Perawat	Maaf sebelumnya selama anak saya dirawat dirumah sakit RSUD Beklas pelayanannya kurang maksimal terutama perawatnya kalo dimintai pertolongan lama banget dan terburu buru	Pelayanan Perawat Rawat Inap	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	24/06/2025	24/06/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke bidang keparawatan dan kepala instalasi rawat inap	Google Review

12	Restu Cahyarianti	Petugas pendaftaran tidak ramah	Selamat malam, saya hanya ingin menyampaikan saran dan kritik saja, tadi pagi saya berobat disalah satu poliklinik RSUD, untuk rumah sakit sudah bagus, mohon lebih diperhatikan lagi untuk pelayanannya, terutama petugas pendaftaran mohon lebih ramah lagi	Pelayanan Pendaftaran poliklinik	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	24/06/2025	24/06/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke sub koordinator rekam medis selaku atasan langsung petugas pendaftaran	Google Review
13	Aluna Cantyaready	Dokter ditanya penyakit pasien tidak menjelaskan	Untuk pelayanan di gedung E Ruang Camelia sangat baik, perawatnya ramah walau ada beberapa yg kurang, saya kecewa dengan dokter penyakit dalam yg menangani ibu saya, saya sebagai keluarga pasien hanya ingin menanyakan informasi terkait kesehatan ibu saya tetapi dokternya malah jawab yg tidak enak malah bilang "saya ini sekolah lima tahun kedokteran" pdahal yg ditanya apa yg dijawab apa.. alhasil katanya ibu saya sehat boleh pulang, padahal ibu saya masih ada keluhan sesak dan badannya bengkak, setelah pulang, keesokan paginya ibu saya naik sesak dan dilarikan kembali ke rumah sakit hermina disana baru ketauan jantung ibu saya mengalami pembengkakan dan sekarang menjalani perawatan lagi Saya sangat kecewa sekali mudah2an dokter penyakit dalam perempuan yg orang Jawa pakai kacamata itu bisa dievaluasi sangat teledor menangani pasien, saat visit pun pasien tidak di periksa dia hanya baca rekam medis saja..	Dokter Nurfaita	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	27/06/2025	27/06/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke Wadiryen	Google Review
14	deakenw	Dokumen rekam medis gak diantar, harus jemput sendiri	Gak heran kalo di RSUD CAM lo bayar poli eksekutif aja dilayanin kaya pake BPJS, dokumen gak dianter berjam-jam malah disuruh ambil rekammedis sendiri ya gak?	Pelayanan Rekam Medis	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	30/06/2025	30/06/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke sub koordinator rekam medis selaku atasan langsung petugas rekam medis	Instagram

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Juli 2025
Pembuat Laporan

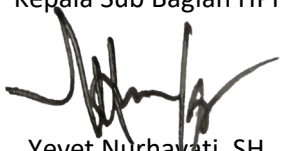


Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

**REKAPITULASI PENGADUAN
SEMESTER I TAHUN 2025**

NO	BULAN	JENIS SARANA PENGADUAN				JUMLAH PENGADUAN	JUMLAH PENGADUAN YANG DITINDAKLANJUTI	PENYELESAIAN			KETERANGAN
		LEMBAR KOMPLAIN	SP4N LAPOR	MEDIA SOSIAL	GOOGLE REVIEW			SELESAI	PROSES	TINDAK LANJUT	
1	JANUARI	3	0	3	3	9	9	9	0	0	
2	FEBRUARI	1	1	2	4	8	8	8	0	0	
3	MARET	1	0	0	4	5	5	5	0	0	
4	APRIL	0	0	1	6	7	7	7	0	0	
5	MEI	0	1	3	20	24	24	24	0	0	
6	JUNI	0	0	2	12	14	14	14	0	0	
JUMLAH		5	2	11	49	67	67	67	0	0	

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Juli 2025
Pembuat Laporan



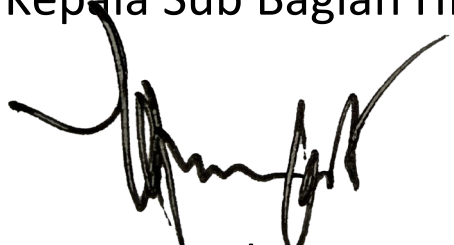
Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL, SP4N LAPOR & GOOGLE REVIEW
BULAN JULI 2025

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	Tia Rizki	Kasir ada jam istirahatnya	Baru kali ini pelayanan di RSUD kasir ada jam istirahatnya. Padahal biaya pribadi. Harusnya kalau istirahat bergantian.jangan semuanya istirahat.	kasir kosobng istirahat	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	02/07/2024	02/07/2024	Selesai	Pengaduan langsung diteruskan ke sub koordinator perbendaharaan dan langsung di konfirmasi ke bagian kasir dan minghambau untuk kasir jika instirahat bergantian.	Google review
2	tyo boy Setyawan	Toilet gedung A kotor	Tolong Dinas yang terkait . Pak Walikota Bekasi . Toilet untuk pengunjung di RSUD ini cuma ada satu di gedung A dan sering banget kotor juga kran yg bocor . Mohon perhatian nya	Toilet gedung A kotor	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	4/07/2025	4/07/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan langsung ke pengawas cleaning service, dan langsung ditindaklanjuti dengan membersihkan dan menambah personil untuk jaga toilet	Google review
3	Taufan Syahputra	Ruang IGD kurang nyaman	Pelayanannya di rawat inap lawak, ganti jarum infusan tangan gua di rodok2 kalah sama pelayanan petshop. Dan juga nada bicaranya kurang sopan. Rawat inap gedung D lantai 4 perawat cowok nya lawak.	nada bicara perawat kurang sopan	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	07/07/2025	07/07/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke kabid keperawatan dan ka instalasi rawat inap.	Google review
4	Syifa Hana	Security membeikan info tidak lengkap	Lain kali security nya kalau kasih informasi kasih yang jelas dong karena saya biasanya kalau jenguk di Rs selalu pas di lobby udah di info duluan boleh atau ga ada anak usia 11 tahun , karena saya tau pasti gak semua rumah sakit sama aturannya dan saya termasuk yang bakal patuh aturan kalau dipikir gak jauh apa jarak parkir sama gedung. Saya mau jenguk rekan ibu saya disini dari awal dateng gak di kasih info anak kecil ga boleh masuk dari nanya gedung dengan security yang di ugd ga di tahan lalu lanjut sampai di gedung pun sama security yang putih bersih gak dilarang hanya suruh tunggu sampai jam besuk tiba saya nunggu 40 menit mengikuti aturan yang ada eh tiba-tiba di lift di tahan sama security yang gak bersih saya ga tau namanya cuma bera sama yang pertama dan kedua bahwa adik saya usia 11 tahun di larang besuk ya tuhan sudah jauh jalan dan sudah ketemu security 2 kali tapi kenapa gak di info kalo ada aturan gitu tau gitu saya ngapain jauh jauh mending saya balik ke mobil lagi karena setelah security itu info saya juga langsung balik ke parkir an cuma saya kecewa nya kenapa kalian ga info dari awal yaa kan saat saya nanya security pertama dan kedua saya sambil gandeng adik saya Semua orang juga bakal taat sama aturan yang di buat	Security membeikan info tidak lengkap	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	12/07/2025	12/07/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke komandan secrity, dan telah di himbau untuk anggota lebih memahami informasi tentang layanan RSUD	Google review
5	Country Boy	MCU ribet	MCU ribet	MCU ribet	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	12/07/2025	12/07/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke wadirum, sub koordinator pelayanan dan dokter MCU, dengan adanya keluhan ini dirancang untuk MCU yang lebih baik lagi, misal untuk pemeriksaan buta warna dan bebas tato bisa dikerjakan oleh dokter umum.	Google review
6	Kaila Aprilia	Pelayanan lama	Pelayanan nya lama dari dulu gaada perubahan, beda fasilitas aja kalo soal pelayanan tetep aja lama, pasien kontrol bukannya dokternya ngecek malah ga di cek sama sekali kondisi pasiennya, skrng makin parah dan akhirnya memutuskan buat pindah rs dan skrng sudah ditangani dengan baik, cukup kecewa sih	Pelayanan poliklinik lama	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	12/07/2025	12/07/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke wadiryan	Google review
7	Lisa nur Fitriani	Staf tidak ramah	Ini gimana ya pelayanan rsud ngga banget, tolong cari staff yang ramah2. Apalagi ibu2 resepsionisnya perkara minta dokumen sebentar ngegas banget jawabnya. Satu lagi bapak2 pendaftaran di igd juga gaada ramah2nya jawab bapak2 yg bingung cara daftarnya aja cara jawabnya kaya ngeledak. Beda banget sama rumah sakit juwita biar pake bpjs juga orang2nya ramah dan penangannya bagus. Plis seleksi lagi orng2 yang dibidang pelayanannya!!!!!! . Malah dokter sama susternya doang yg ramah2	Petugas IGD dan pendaftaran tidak ramah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	17/07/2025	17/07/2025	Selesai	Pengaduan telah disamapaikan ke Wadiryan dan Wadirum	Google review

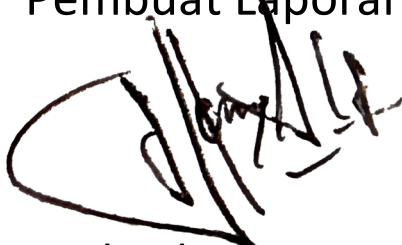
8	Slems Q	Lama untuk rekam jantung di IGD	Bapak saya gagal jantung, masuk IGD Kamis 17 Juli jam 2 siang, sampai jam 10 malam baru direkam jantung. Astaghfirullah, apakah karna pakai BPJS...? Ahirnya kita plan pidah RS Mitra Keluarga Pas mau pindah RS kita minta copot infus malah pasien disuruh jalan, padahal kondisi bapak kritis dan lemas. Ahirnya infus kita copot sendiri dan tak bopong ke mobil. Alhamdulillah di mintra keluarga langsung ditanganin dg baik, perawat dan dokternya pun baik dan ramah.	Lama untuk rekamjantung di IGD dan hasilnya pindah rumah sakit	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	18/07/2025	18/07/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke kepala IGD	Google review
9	Aras Aras	Lama untuk rekam jantung di IGD	Mohon maaf penanganan dan pelayanan nya kurang. Padahal ini rumah sakit dalam pengawasan pemerintah	Pelayanan RSUD kurang	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	20/07/2025	20/07/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke Wadirum dan Wadiryan, (kurang spesifik untuk layanan apa	Google review
10	rachmatsetiyadi	Lama menunggu obat	Pengambilan obat di farmasi gedung E sangat lambat, pada hari ini Selasa tgl 22 Juli 2025 jam 11.20 (sudah 2 jam lebih belum selesai) petugas masih menginput tanggal 11 Juli 2025.. Katanya petugas nya yang senin kemarin keteter.. Kok bisa keteter..	Lama menunggu obat karena errornya sistem transmedik	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	22/07/2025	22/07/2025	Selesai	Admin telah meminta maaf atas kejadian tersebut dan pengaduan telah disampaikan ke farmasi serta transmedik selaku penyelenggara SIM RS	Instagram
11	Atika Romaini	Perawat judes	Perawat laki laki di ruang camelia ada judes banget sama pasiennya keluarga pasien minta di ganti spreï malah di marah-marahin, ini malah disuruh beliperlak, harusnya tidak boleh seperti itu bukannya sudah tugas seorang perawat ya melakukan merawat pasein dengan baik dan membantu nya ini malah marah marah, tolong di tindak lanjutin perawat tersebut.	Perawat judes	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	27/07/2025	27/07/2025	Selesai	Pengaduan telah di teruskan ke kepala bidang keperawatan dan kepala instalasi rawat inap, dan telah dilakukan penyelidikan serta dibuatkan kronologis hal tersebut.	Google review
12	Rina Rivai	IGD gerah dan banyak nyamuk	IGD pelayannya kurang, ruangnya gerah dan banyak nyamuk	IGD gerah dan banyak nyamuk	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	28/07/2025	28/07/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke kepala IGD, dan diteruskan ke IPSRS dan pets control	Google review

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Agustus 2025
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, SP4N LAPOR & GOOGLE REVIEW
BULAN AGUSTUS 2025

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	itsnad.s	Perawat judes	Pelayanan catheliya judes, sinis, manyun, Cuma gara2 minta tolong kecilin AC di ruangan	Perawat kurang ramah (ruang cathellya)	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	01/08/2025	01/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke wadiryen dan wadirum	Instagram
2	sitirozana_shi	di IGD lama mendapat kamar	rasanya pengen pulang, d igd dari jam 20.30 malem sampe sekarang jam 5 sore belum dapet ruangan	Lama menunggu kamar di IGD	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	01/08/2025	01/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke MOD, dan konfirmasi ke pasien memang kondisi ruangan penuh, keluarga sudah mendapatkan edukasi dari MOD	Instagram
3	Eka Gendatz	Pasien dititip di kelas 3 namun tidak kunjung dipindahkan ke kelas 1	Bagus si cuma knp kelas 1 slru penuh n kita bilang nya sementara taro dikelas 3 nnti di pindahkn kembali ke kelas 1 tp udh 3 mlm di sini tidak dipindah"n,trs perawatnya jg ada yg ramah ada yg seenakny..trs segi makanan fasilitas ac dll itu berbeda skali kelas 1 & 3 padahal di jelaskanny orang MOD bilang nya sama hanya beda bed kasurny lebih banyak 6orang itu saja..semua sama beda nya hanya kelas 1 3bed kelas 3 6bed..tp menurut saya semua fasilitas nya jg beda jauh ya..sampai anak sy kegerahan.sudah nanya berkali kali katanya masi penuh penuh gtu trs..tks🙏	Pasien ranap titip di kelas 3 sudah 3 hari tidak dipindahkan ke kelas 1	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	02/08/2025	02/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke wadiryen dan wadirum	Google Review
4	Octavia nurul Sabbrina	Hasil rontgen paru tidak kunjung selesai	Pelayanan di rsud bekasi cukup baik, papa saya dirawat di ruangan camelia lantai 6 gedung E,gedungnya cukup bagus hanya liftnya agak2 serem suaranya.tapi pelayanan dan edukasi mengenai membersihkan luka dari suster Dahlia sangat baik dan ramah sekali.semoga RSUD bekasi semakin baik dalam melayani pasien-pasiennya dari warga kota bekasi. Saya harus menambahkan disini pengalaman kami saat ini ketika papa saya sedang dirawat disana.sudah melakukan rontgen paru dan juga ct scan akan tetapi hasilnya tidak kunjung keluar yang berakibat pada lambatnya penanganan pasien.sebelumnya juga di ruangan yang sama ada pasien yang jadinya keluar dulu dari rumah sakit karena hasil ct scannya tidak kunjung keluar juga.kenapa lambat sekali ya.mohon atensinya.karena para dokter spesialis juga tidak bisa mengambil tindakan tanpa mengetahui hasil daripada pemeriksaan tersebut.	Hasil rontgen paru lama jadinya	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	03/08/2025	03/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke wadiryen dan wadirum	Google Review
5	Octavia nurul Sabbrina	Perawat berbicara tidak ramah dengan keluarga pasien	Dari igd ke ruang rawat wijaya kusuma baik2 tenaga medisnya pas di icu pagi dini hari ada 1 perawat yg dikira sayaa bakal masuk kedalem. Pdhl hanya menunggu dokter akan penjelasan ayah saya. Tp dgn bicara yg tdk ramah! Tolong diperbaiki lagi untuk perawat di ruang icu service excelent nya terhadap pasien/keluarga pasien. Kalau bkn dokter meminta untuk menjelaskan kondisi ayah saya. Saya tdk akan ke icu.	Admin ruang ICU (foto) berbicara kurang ramah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	04/08/2025	04/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke wadiryen dan wadirum	Google Review
6	lavenisa putri hangga bayu	Dokter tidak beretika dalam berbicara	Dokter obgynnya yg cowo dilantai 2 sangat amat buruk.ngga punya etika dalam berbicara. tolong ditinjau	Dokter obgyn tidak beretika dalam berbicara	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	05/08/2025	05/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke wadiryen dan wadirum, tidak jelas dokter yang dimaksud	Google Review
7	Ita.sas81 Dewadewi	Petugas jutek	Di bagian rawat inap kebidanan ada 2 org petugas yg jutek bgt, saya tanya kmr no brp malah jwbnya nyolot bgt pokoknya gak ramah sama sekali, namanya bagian pelayanan jasa ada org bertanya hendaknya jawabnya jgn ketus, alhamdulillah tp petugas security yg perempuann ramah dan helpfull	Petugas ruang rawat kebidanan jutek	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	05/08/2025	05/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke wadirum	Google Review
8	INDRA GUNAWAN	Terapi modalitas singkat	Terapi modalitas singkat	Terpai modalitas singkat IRM	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	05/08/2025	05/08/2025	Selesai	Pengaduan dari MOD	Lembar Komplain
9	Dea Srr	terlalu banyak yang magang	pelayan buruk terlalu banyak perawat magang yang kurang untuk kinerjanya tolong lebih diperhatikan lagi	terlalu banyak perawat magang	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	09/08/2025	09/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke wadirum	Google Review
10	Kon Tol	Pegawai tidak ada yang ramah	Payah gak ada yg ramah ,driver ambulance dan Yg nganter pasien dari igd menuju kamar rawat doang yg ramah	Sebagain besar petugas tidak ramah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	11/08/2025	11/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke wadiryen dan wadirum	Google Review

11	Yoenice Josephine	Pasien meminta hasil laboratorium tidak diberikan	Kepada RSUD, Terus terang, saya sangat kecewa, kesal, dan marah dengan pelayanan yang saya alami di lantai 7 ruang Aster. Hanya untuk meminta hasil laboratorium saja, saya dipersulit dan diminta menunggu hingga pasien pulang, dengan alasan bahwa hasil tersebut masih menjadi milik rumah sakit, bahkan dikatakan semua rumah sakit menerapkan aturan yang sama. Pengalaman saya di rumah sakit lain justru berbeda, saya bisa langsung mendapatkan hasil laboratorium, bahkan bisa difoto atau difotokopi tanpa harus menunggu pasien pulang. Jadi alasan yang diberikan terasa tidak masuk akal dan membuat saya semakin kecewa. Kebijakan seperti ini memberi kesan kuat bahwa ada sesuatu yang disembunyikan dari pasien dan keluarga. Ini sangat tidak menghargai hak kami sebagai keluarga pasien untuk mengetahui kondisi kesehatan secara cepat dan jelas. Saya berharap pihak RSUD segera mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan seperti ini, karena bagi kami, keterlambatan dan pembatasan informasi medis hanya menambah beban emosi di tengah situasi yang sudah sulit.	Ruang aster tidak membeikan hasil lab pasien semasa dirawat	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	11/08/2025	11/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke kbid keperawatan dan telah ditindaklanjuti memberikan copy hasil lab ke pasien	Google Review
12	ASEP SAEPU DIN	Jadwal operasi lama	Ingin dipercepat jadwal operasi orthopedi oleh dokter gatot	Poli bedah orthopedi dr. gatot	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	14/08/2025	14/08/2025	Selesai	Pengaduan dari MOD	Lembar Komplain
13	Jessica chia	Pelayanan jelek	Badddd pelayanannyaaaa. So baddd! Kalau ga ada orang dalam jangan harap cepet semuanya.	Pelayanan jelek, harus ada orang dalam	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	15/08/2025	15/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke wadiryen, wadirum	Google Review
14	Nawra Jasmine	Petugas tidak empati	jelek, semua petugas pada kaga punya empati	Petugas tidak empati	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	16/08/2025	16/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke wadiryen, wadirum	Google Review
15	Endang Pujiati	Perawat PICU kasar dalam tindakan mencabut selang infus	Alhamdulillah... Pelayanannya di IGD cukup baik,tapi ketika anak saya di rawat di Picu, karena kejang di tanggal 9 dan 10 Agustus 2025,saat membuka selang infus ditangan kirinya main cabut paksa, jadi terluka sampai bolang(flebitis) , mohon untuk lebih hati" saat mencabut selang infus karena yg dirawat di Picu merupakan pasien anak. Alhamdulillah untuk kontrol tiap bulan dg Dokter Dina, sangat ramah, dan teliti dengan penyakit yang di derita pasiennya, Terimakasih	Perawat PICU kasar dalam tindakan mencabut infus	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	16/08/2025	16/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke wadiryen, wadirum	Google Review
16	Nova Nov	Lama mendapat kamar	ga baguss, bayi saya udh seharian nunggu kamar ga dapet², petugas nya lelet semua, yang baru datang langsung dapet kamar giliran anak saya masih 1 bulan udh seharian di igd ga dpt² kamarnya, gilaaaaa	Lama menunggu kamar di IGD	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	18/08/2025	18/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke wadiryen, wadirum, dankepala IGD	Google Review
17	Ridho Pahlevi	Pelayanan kurang ramah	Sebuah pengalaman buruk anak saya rawat inap Disni Pelayanan kurang ramah Menunggu lama Saya juga liat ulasanya rating 3,5 Itu pertanda kualitas sekelas RSUD jauh dari baik ,,	Pelayanan kurang ramah, palayanan lama	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	19/08/2025	19/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke wadiryen, wadirum	Google Review
18	ricka priayuni	IGD jorok	Saya baru x ini rawat inap pake bpjs.sblmnya silu pakai umum.emang benar ya klo pke bpjs tuh playanan lama bgt.IGD jorok,byk nyamuk dan toilet gilak ga prnh di brsihkan y.bau muntah dmn2.ckup skali rawat ank dsni pke bpjs.mnding kmn2 pke umum.	IGD jorok, banyak nyamuk, toilet gak pernah dibersihkan	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	19/08/2025	19/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke kepala IGD dan BM dan segera dibersihkan untuk toilet oleh cleaning service	Google Review
19	Ardiansyah Ardi	Lama menunggu dokter di poliklinik	Datang jam 06:30 di pendaftaran sampai jam 12 belum di layani Parah banget pelanyanya Tidak rekomended	lama menunggu dokter di poliklinik	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	20/08/2025	20/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke kepala instalasi rawat jalan	Google Review
20	Suhardi	dokter arogan	Pelayanan dokter internship IGD (dr. David) di nilai arogan	dokter arogan dr. internship (dr. david)	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	20/08/2025	20/08/2025	Selesai	Pengaduan dari MOD	Lembar Komplain
21	Ratu Nova	Pelayanan dokter perinatologi kurang berkenan	Pelayanan DPJP dr.Thomas kurang berkenan	Pelayanan perinatologi dr. Thomas, Sp.A	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	20/08/2025	20/08/2025	Selesai	Pengaduan dari MOD	Lembar Komplain
22	Agua Gidayat	Anrian pasien kacau	Antrian pasien kacau gak jelas yg diutamakan malah pasien dari karyawan sendiri sehingga yg daftar manual jadi paling belakang	Antrian poliklinik kacau	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	21/08/2025	21/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke kepala instalasi rawat jalan	Google Review
23	Pasha Anelka	Anterian urologi	Antrian di poli urologi berantakan gak sesuai dengan nomor antrian yg terdaftar	Anterian poli urologi tidak sesuai antrian	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	21/08/2025	21/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke kepala instalasi rawat jalan	Google Review

24	Generous Christine	Jam berkunjung rawat inap tidak tertib	Tolong tegas dengan waktu kunjungan.. siang tidak ada kunjungan, tetapi ada yg jenguk di jam siang, pasien anak tidur jadi terganggu sangking rame nya..	Jam berkunjung ranap tidak tertib (Pelayanan Security)	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	21/08/2025	21/08/2025	Selesai	Pengaduan telah di sampaikan ke kepala bidang keperawatan, dan telah di konfirmasi ke pengadu tentang perawat yang dimaksud (pengaduan kurang spesifik)	Google Review
25	Hamba Allah	Adanya joki pendaftaran untuk ke poli saraf	Pak.. maaf ganggu waktu bapak pak tolong benahi rsud chasbullah kota bekasi pak disini daftar dan lain2 menggunakan sistem joki, yang datang duluan kalah dengan yg pake jalur orang dalam sehingga yang sakit jadi makin sakit krn nunggu nya terlalu lama, karna adanya jalur pendaftaran yg di setting oleh joki2 tersebut, orang2 nitip lewat jalur dy agar mempercepat berobat sungguh zalim sekali pak saya mohon pak saya pasien poli saraf pak sedang berobat di rsud kota bekasi sistem pendstaran disini sungguh kacau pak saya mohon rsud kota bekasi di benahi pak sehingga tidak ada kecurangan lagi dalam pendaftaran atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih pak	Oknum orang dalam jadi joki di poli saraf	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	23/08/2025	26/08/2025	Selesai	pengaduan telah ditindaklanjuti dengan jawaban di SP4N Lapor	SP4N Lapor
26	iGuysaa	Perawat sangat tidak ramah	Perawat nya sangat ga ramah, ngomong sama pasien sambil melotot2, karena pake bpjs diperlakuin kaya gtu, ga profesional banget kerjanya.	Pelayanan Perawat tidak ramah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	22/08/2025	23/08/2025	Selesai	Pengaduan telah di sampaikan ke kepala bidang keperawatan, dan telah di konfirmasi ke pengadu tentang perawat yang dimaksud (pengaduan kurang spesifik)	Google Review
27	susilo Bramantyo	Pelayanan poli gigi lama, dan dibatalin tindakan karena dokternya gak ada	Perawat poli gigi lelet bgt kerjanya,udah tau pasien banyak masa staf perawat daftarnya cuma 1??udah lagi jutek bgt,gue nunggu dari pagi sampe siang jam set 12 baru dipanggil masuk ruangan,malah dibatalin karena jadwal dokternya ga ada???terus disuruh konfirmasi tanggal lagi lewat wa,lahh malah ga direston"!!!!pas masuk ke ruangnya juga asisten perawatnya apan banget langsung narik buat keluar ruangan!!!!biarrrr pasien pake bpjs Lo layanin lah dengan baik,dari BPJS pasien juga udah termasuk bayar gaji Lo!!!	Pelayanan poli gigi lama, dan pembatalan tindakan karena dokternya tidak ada	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	22/08/2025	22/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke kepala instalasi rawat jalan	Google Review
28	Adi mulyo Sucipto	Infusan lepas, harus berulang kali ke petugas IGD	Kecewa berobat bayar cash di IGD sama kek BPJS pelayanan nya, anak saya impusan nya lepas aja harus bbrpa bolak-balik nyari petugas karena gada yg dtng	Infusan di IGD lepas harus bolak balik laporan	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	23/08/2025	23/08/2025	Selesai	Pengaduan telah di sampaikan ke kepala IGD	Google Review
29	Dita oktavianti	Dokter mengalihkan pasien ke dokter lain dan disuruh balik lagi besok	hari senin, 25 agustus 2025 jam setengah 9 saya mengantar ponakan untuk cek kaki ke poli orthopedi, ponakan saya berusia 5 bulan. pengalaman saya pertama kali kontrol ke rsud kota bekasi sangat mengecewakan saya datang dari jam set 9 baru dipanggil dijam 1 siang pas masuk ponakan saya baru diperiksa 1 kaki langsung dibatalin sama dokter nya dan dialihkan ke dokter lain dilain hari juga. pelayanan dipoli mba mba nya juga judes bgt tolong dievaluasi lagi dibagian pelayanan. saya merasa dirugikan baik tenaga, waktu, ongkos.	1. Dokter (dr. Gatot) mengalihkan ke dokter lain 2. Admin poli bedah orthopedi judes	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	25/08/2025	25/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke wadiry dan bidang pelayanan, dan sudah dilakukan rapat khusus terkait hal tersebut	Google Review
30	Marsyel Prasetya	Pelayanan kurang	Kurangnya pelayanan dan susah untuk ketemu dokternya	Pelayanan kurang	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	25/08/2025	25/08/2025	Selesai	Telah ditanyakan ke pelapor mengenai pelayanan yang kurang dan dokter apa yang susah untuk ditemui	Google Review
31	Siti Rosalinda	Antrian tidak sesuai	Antrian di poli jantung tidak sesuai nomor antrian	Antrian poli jantung tidak sesuai	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	25/08/2025	25/08/2025	Selesai	Pengaduan dari MOD	Lembar Komplain

32	Amelia Syafitri	Pelayanan IGD Mengecewakan	Dengan kecewa saya sampaikan bahwa Rumah Sakit ini benar benar buruk dalam hal pelayanan nya, dimulai dari Pakde saya yang selama 6 jam lebih tidak dapat penanganan khusus, masuk IGD dari jam 10 pagi sampai hari ini pun belum ada penanganan khusus 🙄🙄🙄dahal kondisinya sedang tidak membaik karena jatuh, bahkan minta ganti infusan pun perawat malah marah marah, bukannya itu hak pasien untuk mendapatkan penanganan yang baik ya? padahal minta nya juga baik baik, sangat kecewa.. dimana hak asasi manusia nya? Bahkan malah diinfokan baru ada penanganan dokter hari ini dan siang🙄 ITU PENANGANAN NYA UDA LEWAT DARI 6 JAM? Selain itu dari petugas satpam juga tidak membantu keluarga pasien, masa menanyakan kamar mandi aja di gertak? Bahkan gada sopan santun sekali? Sangat miris Semoga pelayanan nya bisa tolong di evaluasi ya, karena pelayanan no 1 🙄🙄	1. Perawat IGD marah ketika keluarga pasien meminta untuk ganti infus 2. Security tidak ramah terhadap pasien	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	26/08/2025	26/08/2025	Selesai	Pengaduan telah diteruskan ke Wadirydan dan Wadirum, menjadi catatan sebagai bahan evaluasi pelayanan di IGD agar selalu memberikan pelayanan dengan hati	Google Review
33	Keke 19	Jadwal praktek dibatalkan setelah tiba di poliklinik	Tidak ada konfirmasi kalau jadwal praktek dibatalkan. Apa gunanya suruh input nomor telepon di Website saat pendaftaran? Bayangkan pasien rela menahan sakit demi berobat tapi appointment dibatalkan sepihak setelah kami tiba di poli.	Dokter tidak praktek	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	27/08/2025	27/08/2025	Selesai	Telah ditanyakan ke pelapor mengenai poliklinik membatalkan praktek	Google Review
34	Maskanah Kanah	Fasilitas kurang lengkap, tidak bisa menangani penyakit kista ovarium	Pengalaman Sy berada di RSUD bekasi bagus pelayanan bidan dan suster" nya ramah dan sopan dalam menjelaskan kan cukup bagus tentang indekasi penyakit yg di derita pasien cuma yg masih kurang kenapa penanganan tipe penyakit yg berbahaya fasilitas rumah sakit belum lengkap terutama yg sy rasakan diaqnosa penyakit ibu saya kista ovarium tdk bisa di tindakan di rumah sakit umum bekasi mohon pemerintah Jawa barat perlengkapan alat """" medisnya yg semacam rmh sakit" umum yg besar kaya jakarta jd pasien yg penyakit nya bahaya atau ganas bisa ditangani satu rmh sakit aja ga di oper" lg "" udh kaya bola" ibu sy pasien penderita kista ovarium dirawat inep sudah 5 hr dibuang dahlia bidan dn suster"nya ramah dan sopan" bagus pelayanan nya cuma satu perlengkapan	Fasilitas Alkes RSUD belum lengkap	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	27/08/2025	27/08/2025	Selesai	Saran telah di catat sebagai bahan masukan	Google Review
35	owh yht	dokter lama	terlalu lama tunggu dokter nya	lama nunggu dokter	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	28/08/2025	28/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke kepala instalasi rawat jalan	Tiktok
36	Ade_muthmainnah07	Pelayanan lambat	Pelayanannya parah... padahal bayar umum penangannya lama, adik saya kecelakaan disepeluin banget.. Darah udah bercucuran tindakannya lama.. Kecewa	Pelayanan di IGD lambat	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	28/08/2025	28/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke kepala IGD	Tiktok
37	MUHAMAD PRANOTO	Nunggu dokter bedah saraf lama	Nunggu dokter bedah saraf mashaAllah lama bgt datang dari jam 7 pagi, dokter jam 10:47 dokter nya belum datang	Pelayanan dokter bedah saraf dr. Bobby Wirawan Hassan, Sp.BS	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	28/08/2025	28/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke kepala instalasi rawat jalan	Google Review
38	inakitchen_	Alat Echo rusak	Tolong alat ECHO di poli jantung rusak udah 1 bulan lebih, ibu saya jadwal ECHO di tunda2.. Tolong perhatiannya.	Alat Echo Rusak	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	28/08/2025	28/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke Plt. kapid penunjang dan IPSRS	Instagram
39	dody nurhadi	Batal pulang karena belum beli alat cek gula darah	Untuk sementara bintang 4 dulu.... Karena anak saya batal pulang hari ini cuma gara2 belum beli alat cek gula darah nya	Batal pulang karena belum beli alat cek gula darah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	29/08/2025	29/08/2025	Selesai	Telah ditindaklanjuti dengan menanyakan ruang perawatannya	Google Review
40	findyni20	Dokter judes	Entah dokter entah asisten yang ada digedung E, tolong dong jangan judes2, penyampaian yang baik ke pasien, apalagi pasien sudah berumur.	Pelayanan dokter gedung E	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	29/08/2025	29/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan Wadirydan dan wadirum (tidak jelas dokter yang dimaksud)	Instagram
41	RakaRaza	Dokter judes ketus	Dokternya judes2 ketus2, bkin pasien makin drop,udh tau pasien udh tua, nenek2 .. klo ngomong sama pasien itu jng judes jutek, gimana sih dokter, jelasin jg buru2. Smoga ga pernah datang lg deh kesini!!!! Bener2 buruk pelayanan nya!! Gedung E ya!!!	Pelayanan dokter gedung E	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	30/08/2025	30/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan Wadirydan	Google Review

42	titiw3711	Perawat tidak ramah dalam komunikasi	Pelayanan IGD ny ok ko ,, semua ok cuma aga heran aja di ruang rawat judes amat , 🤔 ada bed yg kosong satu org keluarga pasien yg nungguin numpang dstu g boleh ,, bilangin ny g enak aja cara penyampaian ny 🤔 kirain boleh gt yaa toh kosong rasanya badan sakit dan dingin tidur di lantai yg ada tar yg sakit sembuh yg nungguin malah sakit blok f ruang rawat paru lt 4 , Saya sangat menghargai prosedur yang harus dijalankan, namun saya berharap penyampaian nya dapat dilakukan dengan cara yang baik, sopan, dan menghargai pasien maupun keluarga pasien. Komunikasi yang ramah sangat membantu kami yang sedang berada dalam kondisi sulit. Mohon menjadi perhatian untuk perbaikan pelayanan ke depannya Alamanda 402	Perawat alamanda kurang ramah dalam berkomunikasi	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	30/08/2025	30/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke wadiryan dan wadirum	Instagram
43	Riki Ag	Pelayanan buruk	Pelayanan buruk, perawat nya kebanyakan magang	Banyak anak magang	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	30/08/2025	30/08/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke wadiryan	Google Review

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, September 2025
Pembuat Laporan

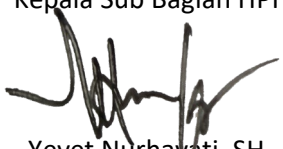


Fauzy Al Farasany, S.I.Kom

**REKAPITULASI PENGADUAN
S/D AGUSTUS TAHUN 2025**

NO	BULAN	JENIS SARANA PENGADUAN				JUMLAH PENGADUAN	JUMLAH PENGADUAN YANG DITINDAKLANJUTI	PENYELESAIAN			KETERANGAN
		LEMBAR KOMPLAIN	SP4N LAPOR	MEDIA SOSIAL	GOOGLE REVIEW			SELESAI	PROSES	TINDAK LANJUT	
1	JANUARI	3	0	3	3	9	9	9	0	0	
2	FEBRUARI	1	1	2	4	8	8	8	0	0	
3	MARET	1	0	0	4	5	5	5	0	0	
4	APRIL	0	0	1	6	7	7	7	0	0	
5	MEI	0	1	3	20	24	24	24	0	0	
6	JUNI	0	0	2	12	14	14	14	0	0	
7	JULI	0	0	1	11	12	12	12	0	0	
8	AGUSTUS	5	1	7	30	43	43	43	0	0	
JUMLAH		10	3	19	90	122	122	122	0	0	

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, SEPTEMBER 2025
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, SP4N LAPOR & GOOGLE REVIEW
BULAN SEPTEMBER 2025

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	Emmanuela Ida Purnnamasari	Call Center tidak diangkat	Halo. apakah ada nomor yang bisa dihubungi? saya hubungi ke nomor cal center via WA di nnonmor 08111755748 tidak dijawab dan WA tidak dibalas	Layanan Lambat	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	02/09/2025	02/09/2025	Selesai	Laporan lagsung dikomunikasikan ke Call center dan sudah di jawab oleh call center	Medsos
2	Erna Julian Silaban	Ancaman Kekerasan dan Pembunuhan Berencana	Malpraktek di rsud chasbullah kota bekasi. acaman kekerasan pasang 4 selang, pembunuhan berencana. bapak saya meninggal jam 20:40 tanggal 30-08-2025, dilayani dokter dan suster ganti malpraktek. mohon di laporkan kepada mannajemen agar diproses hukum dan ganti rugi perbuatan tidak menyenangkan kepada keluarga saya dan diselidiki kasus melpraktek bapak saya mohon bantuan hukum dan itu	Layanan Tidak Sesuai	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	03/09/2025	04/09/2025	Selesai	Pengaduan telah di rapatkan oleh beberapa pihak yaitu HPI, Bidang Pelayanan, Ruang Aster, MOD, dan Ka Instalasi Foreksik	SP4N Lapor
3	Arrisa apriliani nurindah	Dokter Ketus	datang jam 10 pagi di IGD nunggu sampe jam 8 malam baru masuk kamar. dokter dokter disini emang pada ketus yaa? pada cuek? astaghfirullah banget. dokternya capek? trs kl dokter nya capek harus banget ya ketus ke pasien?. besok nya jam 09.40 pagi di tempat informasi saya di cuekin padahal udah ngomong kenceng, perawat di sana udah lihat saya jg tp ttp di cuekin?? kek whatt??? posisi saya sendiri di depan tuh kacaa. minta pasang alat pipis jam berapa baru dipasang jam berapa. astaghfirullah banget ya rsud. mamah saya di rawat di gedung E kamar Azalea. pelayanan buruk. fungsi ulasan ini untuk di baca dan diperbaiki lagi layanan nya. bukan cuma jd tulisan nganggur.	Ranap Penuh, Tidak Ramah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	03/09/2025	03/09/2025	Selesai	Laporan telah diteruskan ke bagian terkait, dan telah ditindaklanjuti langsung oleh perawat. ruang azalea dengan meminta maaf kepada kelaurga pasien yang masih menunggu di rawat.	Google Review
4	Nur Fauziah	Kamar Penuh	Bikin yg sehat jadii stress ini RS masuk IGD lama dapet kamar. giliran udah boleh pulang lama juga prosesnnya. ngurus administrasi dari setengah 7 pagi sampe jam 12 masa gak selesai juga cuma perkara mau pulang pasien rawat inap. paham kok yang pulang saat itu bukan cuma kita tapi kayanya gak masuk akal waktu tunggu nya terlalu lama	Ranap Penuh, Layanan Lambat	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	06/09/2025	06/09/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan Wadirydan dan wadirum (tidak jelas ruang rawat inap dimaksud)	Google Review
5	Mahfud Saputra	Perawat Judes	Tolong dong perawat nya cowo di jaga bahasa lisan nya yang baik dan benar apa tidak di ajarkan 5S nya . Apa seperti preman begitu pake kalung pake sendal ga ada tata SOP nya yg baik di ICU gedung E lantai 4 . Tolong di TI	Tidak Ramah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	08/09/2025	08/09/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan Wadirydan dan wadirum (tidak jelas perawat dimaksud), menjadi catatan di bidang keperawatan	Google Review
6	Jon eko Sipangkar	Pelayanan Buruk	Pelayanannya sangat buruk	Layanan Tidak Sesuai	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	15/09/2025	15/09/2025	Blokir	Layanan dimaksud tidak spesifik	Google Review
7	Daffa Aryanto saputra	Pelayanan Obat Lama dan obat kosong	penanganan lambat pengambilan obat lama sekali nya dapat obat banyak obat yang tidak tersedia BURUKKK	Layanan Lambat, Obat Kosong	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	16/09/2025	16/09/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke instalasi farmasi	Google Review
8	INDRA GUNAWAN	Layanan IRM	Pasien komplain karena merasa terapi yang diberikan tidak ada perubahan dikarenakan tidak sesuai dengan beban yang direncanakan oleh terapis. Kemudian Pasien meminta agar adanya peningkatan dalam pemberian beban untuk terapinya	Layanan Tidak Sesuai	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	22/09/2025	23/09/2025	Selesai	Memberikan edukasi kepada pasien bahwa pemberian beban traksi dalam terapi harus dilakukan secara bertahap tidak bisa langsung sesuai keinginan Pasien dikarenakan akan membuat kondisi Pasien semakin parah	Lembar Komplain
9	Erni Erniawati	Pelayanan tidak ramah	Saya sangat kecewa ke poli saraf setelah itu saya masuk pelayanan nya sangat buruk jutek tidak ramah, dr nya serta yang ada didlm semuanya tidak ramah. Trimakasih	Tidak Ramah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	22/09/2025	22/09/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan Wadirydan, wadirum, dan kepala instalasi rawat jalan	Google Review
10	Amelia	Pelayanan Farmasi Buruk	Pelayanan sangat buruk, staf farmasinya juga pelayanannyasangat buruk, obat katanya diantar uda seminggu obat gak sampe sampe. giliran komplain bilang nya komplemennya ga diterima karena udah kelamaan sangat kecewa dengan RS ini	Layanan Tidak Sesuai	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	23/09/2025	26/09/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan Wadirydan, wadirum, dan kepala instalasi farmasi	Google Review
11	ziyyAthaniaGrazella	Dokter Gigi Spesialis Periodensia cuti	dokter periodonsia aneh gajelas, asal seenaknya ngomong dan ambil cuti, di kira dia doang yang punya kegiatan, orang lain harus nunggu dia gitu. miris dari awal sampai akhir ga dapat tindakan. cuma habisin bensin, cape, fasilitas tempat duduk kurang. najis pokoknya mah ga recommended banget. orang udah sakit parah sampai 2 bulan, bolak balik ke rs tetap ga dapat tindakan untuk sembuh miris sekali kecewa	Layanan Tidak Sesuai	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	25/09/2025	25/09/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan Wadirydan, wadirum, dan kepala instalasi rawat jalan	Google Review

12	Darwono Smt	Pelayanan Buruk	Saya kecewa banget. Segitunya kah atau karna pasien BPJS atau gimana ya. Bapak saya Dateng langsung ke IGD saya minta bapak saya buat di rawa ICU karna sudah 2 rumah sakit sebelumnya sudah claim BPK harus di ICU tapi disana penuh untuk di RS lain . Tapi di RSUD Ini malah di kasih rawat biasa ga di kasih ICU karna masih bisa komunikasi lawak banget pegawai + dokternya. Pdhl kondisi selama disana makin drop 2 Minggu sebelumnya sudah di rawat disana RSUD tapi pulang makin drop harus pake oksigen dirumah. Bukannya di tanganin intensif malah disuruh pulang . Dan kondisi BPK saya ga memungkinkan untuk di bawa pergi2 lagi ke RS dan sudah meninggal tgl 5 September 2025 kemarin. Saya sebelumnya juga ogah balik ke RSUD KLO ga nyari ICU . Karna sebelumnya BPK saya dirawat perawatnya + dokternya iutek dan na ada itikad	Layanan Tidak Sesuai	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	26/09/2025	26/09/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan Wadiryen dan Wadirum	Google Review
13	Saipul Ana	Layanan Poliklinik Lambat	Terlalu lama antrin gedung d Entah itu bnyak ngbrol nya atau apa Dari jam 8 sampe jam 12 kaga di panggil" navahh	Layanan Lambat	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	26/09/2025	26/09/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan Wadiryen, wadirum, dan kepala instalasi rawat jalan	Google Review
14	Reeys	Layanan Farmasi Tidak Sesuai	Maaf kalo ada peraturan baru terkait obat/rujukan/kunjungan di edukasi pasiennya dengan baik apalagi pasien orangtua kasian bolak balik Bapa saya berobat rutin bulanan sepsialis jantung karena sehabis pasang ring disini. Bertahun tahun tidak ada masalah, selalu mengikutin Peraturan jadwal kontrol dan rujukan yg berlaku. Dan bulan ini jadwal bapa saya kontrol, di pendaftaran tidak ada kendala, kunjungan bapa saya berhasil ter regis, ketemu dokter pun di resepskan obat seperti biasa. Nah saat ambil obat ini yg rada membingungkan. Bapa saya sudah antri ambil obat tapi pas giliran bapa saya dipanggil petugas farmasi malah bilang rujukannya tgl terlalu jauh itu maksudnya apa yaaa???? Bapa saya disuruh kembali ke klinik dan meminta rujukan baru (padahal rujukan itu kan masih berlaku) dan ketika bapa saya bilang kalo udah punya rujukan baru harus gimana? Dan dijawab ketemu dokternya ulang dan meminta resep lain karena obat yg di resep sedang kosong. Hah??? Kalo kosong kenapa tidak di koordinasikam dengan dokter tsb merk lain yg sama dengan obat itu apa petugas tsb malah menyuruh pasien yg bolak balik kalo memang itu spo yg terbaru. Ga jelas saya ke klinik minta rujukan baru pun ga bisa lah itu rujukan maaiah berlaku. BULAN INI bapa saya jadi belum minum obat rutinnya nya dan beberapa gejala terjadi karena tidak meminum obat. OGAH berobat kesini lagi kita lebih memilih membuat rujukan baru ke	Layanan Tidak Sesuai, Obat Kosong	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	27/09/2025	27/09/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan Wadiryen, wadirum, dan kepala instalasi farmasi	Google Review
15	inakitchen_	Alat ECHO Rusak	Selamat Sore.. Tolong info alat echo di poli jantung apakah sudah tersedia? sebulan kemarin rusak terus	Alat Rusak	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	29/09/2025	29/09/2025	Selesai	Sudah di jawab, alat sudah bisa dipergunakan kembali (selesai perbaikan)	Medsos
16	Delon Runtu	Petugas tidak punya tatakrama	Penanganan Petugas IGD (perawat dan dokter) tdk ada tata krama kesopanan.	Tidak Ramah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	30/09/2025	30/09/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan Wadiryen, wadirum, dan Kepala Instalasi IGD	Google Review

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Oktober 2025

Pembuat Laporan

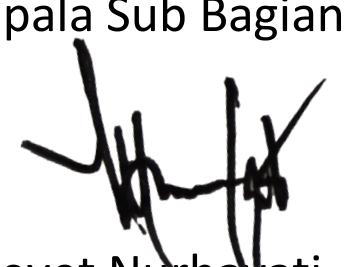


Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL, SP4N LAPOR & GOOGLE REVIEW
BULAN OKTOBER 2025

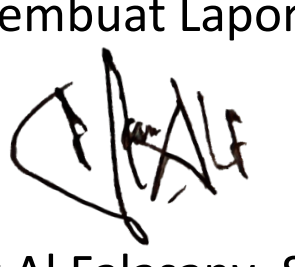
No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	asev_leoboyz	Pelayanan Berbelit	Intinya jangan mempersulit dengan birokrasi berbelit, fotocopy ini itu, syarat ini itu, belum lagi petugasnya harus ramah melayani orang miskin, jangan hanya konten tapi kenyataannya yang baik sesuai dengan kewajiban sebagai pusat layanan kesehatan masyarakat.	Layanan Berbelit	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	10/10/2025	10/10/2025	Selesai	Telah dijawab di Instagram, terkait saran tersebut	Medsos
2	Bora	Tempat Rokok Dokter	Min, tolong dibenahi. masa ruang nicu yang notabene banyak bayi baru lahir & peerlu perawatan intensif, eh sebelahnya malah jadi tempat rokok dokter???	Layanan Lainnya	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	13/10/2025	13/10/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan Wadiryman, wadirum, dan Kepala Instalasi Perinatologi	Medsos
3	Sadiyem Winata	Layanan Lambat	Rs macem apa ya ibu saya udah kesakitan udah dari tgl 20 sampe sekarang gak dikasih tindakan cuma dirawat doang semua bertele tele gak ada alasan yg jelas igd lama dpt kamar lama tindakan gak ada apa nunggu org sekarat dulu baru ditindak? Miris bgt rs ini dokter cuti seenaknya gak ada info dan kejelasan yg jelas	Layanan Lambat, Layanan Tidak Sesuai, Ranap Penuh	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	21/10/2025	21/10/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan Wadiryman, wadirum, dan Kepala IGD, Kepala Instalasi Rawat Inap, Komite Medik	Google Review
4	Malik Fahmy	Petugas tidak sopan	Mau cerita,, tadi anter ibu ke poli paru digedung f alhamdulillah selama berobat jalan pelayanan baik,ramah2 petugasnya,,tpi tadi pas habis dri gedung f disuruh rontgen ibu ,tpi rontgen digedung e lantai 1,pas didepan udh nanya kepetugasnya yg cewek radiologi dmn kalau mau rontgen gmn..trus dijawab disitu lgsg dftrar ajah kta petugasnya dijawab dgn singkat tnpa ada arahan,aku kira ruang rontgen itu ruangnya pas ada bacaan radiologi dibawah nya ada pintu sebelah kiri pintu pertama,ternyata bukan disitu ktanya salah 1 pasien,alhasil kedepan,pas kedepan ternyata poli saraf,nanya lagi ke petugas pendaftaran poli saraf katanya dibelakang,terus masuklah keruang poli saraf +ada dokter dan asisten dokter,lalu nanyalah aku ,tpi di jawab sama dokter dan asisten sopan,...pas nanya ktanya dftrar didepan,pdahal kita blg mau rontgen,klo dftrar didepan itu poli saraf ngbrol sama dokter dan asistennya pas lg diruang poli saraf tiba2 ada ibu2 pake seragam batik kuning dan kerudung kuning negur marah2 ga jelas disitu kaget bngt ko tiba2 marah2 negurnya bgtu,ngasih tau seolah olah mempermalukan pasien didepan umum bnyak pasien,dibilang kita ga mau nanya,pdahal kita nanya udh bolak balik tpi petugasnya jwbnya pda singkat,ga mau ksh arahan dgn detail,,ibu2 yg ada dipoli saraf itu jwb marah2 sambil ngasih tau dengan tidak sangat baik dan tidak ada etika,alhasil tersulut lah emosi aku,aku jawabin jg dengan nada tinggi,krna klo diem ajah dia ngerocos terus mulutnya,,saya pasien bayar pribadi yah diperlakukan kaya gini gimana dengan pasien bnre 2222 Luur si	Tidak Ramah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	25/10/2025	25/10/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan Wadiryman, wadirum, dan Kepala Instalasi Radiologi, Kepala Instalasi Rawat Jalan	Google Review
5	Azis Mutaqin	Nomor Antrian poli tidak sesuai	Terutama untuk poli jantung saya dan ibu saya sudah datang pagi pagi dan online saat panggilan awal ke 4 dan saat panggilan dokter jantung itu ga tahu no berapa karena saya liat pasien" yg datang belakangan di duuin kacau kacau pengambil berkas bukan sesuai dengan no antrian pertama ngaco... Sistem nya masih kacau harus bnerr bnerr di benahin dan pasien' bayar di duuin...	Layanan Tidak Sesuai	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	28/10/2025	28/10/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan Wadiryman, wadirum, dan Kepala Instalasi Rawat Jalan	Google Review
6	Tri Damayanti	Pelayanan Ruang Alamanda	Pelayanan di ruang alamanda 403 lantai 4 pelayanan suster yang pakai batik cewek dan cowok belagu judes2.. lebih rammah DR nya.. padahal pangkatnya lebih tinggi dokter tp kelakuannya sok2an... TOLONG DI PERBAIKI !!!	Tidak Ramah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	30/10/2025	30/10/2025	Selesai	pengaduan telah ditindaklanjuti oleh ruang alamanda, dan telah ada kesepakatan damai dan memperbaiki review	Google Review

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, November 2025
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, SP4N LAPOR & GOOGLE REVIEW
BULAN NOVEMBER 2025

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	Esty Yuanita	Nomor Antrian poli tidak sesuai	Parah kkn nya. Saya mengalami sendiri. Antrian dokter jantung disela terus sama pasien bawaan orang dalam (karyawan rsud). Harusnya antrian profesional sesui no urut daftar / no urut kehadiran. Kasihan pasien rawat jalan yang sudah datang dari pagi harus di sela oleh pasien yg dibawa oleh karyawan dalam RSUD. Mana rata² pasien yang datang antri normal itu sudah sepuh². Kalau mau profesional antri yang benar sesuai nomor urut pendaftaran/nomor urut kedatangan. Bukan karena KKN pasien dibawa oleh karyawan dalam RSUD.	Layanan Tidak Sesuai	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	04/11/2025	04/11/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan Wadiryman, wadirum, dan Kepala Instalasi Rawat Jalan	Google Review
2	Anggit Wanda Azhara	Attitude Dokter	Attitude seorang dokkter yang kakek-kakek yang di lantai 4 sangat kurang banget cma masalah lift aja sampai melontarkan kata2 yang tidak pantas!!!	Tidak Ramah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	08/11/2025	08/11/2025	Blokir	Sudah di tanyakan, tidak ada kejelasan terkait dokter yang dimaksud	Google Review
3	Michelrondonuwu_	Obat Kosong	selamat siang saya pasien rawat jalan di RSUD CAM Bekasi, ini kali kedua saya tidak dapat obat dengan alasan stock kosong, dan yang saya prihatin sabtu kemarin saat saya berobat, saya pulang dengan tangan kosong, karena ada 4 obat yang stocknya kosong, mohon sangat bisa dibantu, butuh waktu dan ongkos. dan hari ini senin saya sudah chat ke farmasi obatnya masih belum ada	Obat Kosong	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	24/11/2025	24/11/2025	Selesai	Sudah di telusuri oleh farmasi : 1. Pasien pembelian tunai 2. Pasein tidak mau menunggu sediaan barang datang dari gudang dan sudah dikonfirmasi 3. Jadi bukan karena ketidak ketersediaan obat di instalasi farmasi	Medsos
4	tupanipakpahan	Layanan Buruk, tidak sesuai	SImat pagi BPK Admin ,sdkit crta ttg pelayanan RSUD Terkait dr petugas dr staf MOD yg 1. TDK memakai seragam alias kaos oblong tnpa berkerah , celana Levis Pada Pria ,sdngkan di ruang UGD yg di meja lingkar ada pria pakai kaos basket, d 2. Terlalu lama dlm regulasi dr masuk ranap smpai berkali2 daftar keruang verifikasi, lalu pengambilan sampel darah dan urin masa hrs kelgny yg mengantar , hasil lab msih kelg yg ambil sdngkan skrg di rs sdh sistem digital yg sdh otomatis link ke sistem 3. Msih BS dokter lapor infus obat TDK Ama Skali nyata trs dioper lagi suruh nungguin prwat dan ank PKL lagi riweh urus pasien 4. Terkait gedung yg mngoper dr UGD ke gedung ranap saat TDK efektif, dmn dmsukan ke dlm mobil dan isinya BS beramai2 , Dan itu membuat staff kelelahan juga dlm mengirim pasien bolak balik, bayakan itu brp LBH dr 300 psien dianter tiap hr pakai antri 5. Tlong sediakan tim Helper utk mengantar pasien ke ruang jgn cuman 1 masa hnya 1 satpam sy mngalamin msuk ke kmar nunggu dr 6 sore smpe jm 2 pagi 6. Terkait pemberian obat cepat oleh dokter Ama prwat nya 7 mohon untuk diberikan pelatihan thd staf dan melayani Krn Mama sy merasa serba diburu2in saat USG meluber smua gell nya ,itu hnya dilapangan asal dna disuruh keluar ruangan ,sdngkan kondisi mama lemes dan lansia 8. Masalah gedung yg jorok dan bau, Lampu nya mati	Layanan Tidak Sesuai, Layanan Berbelit, Layanan Lainnya	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	30/11/2025	30/11/2025	Selesai	Seluruh komplain telah di sampaikan ke bagian terkait diantaranya : Wadirum, Wadiryman, Kepegawaian, BM	Medsos

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Desember 2025

Pembuat Laporan

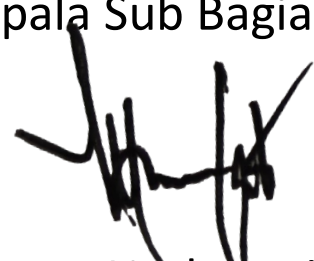


Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

LAPORAN SARAN DAN KELUHAN / KOMPLAIN / PENGADUAN RSUD dr. CHASBULLAH ABDULMADJID KOTA BEKASI
MELALUI LEMBAR KOMPLAIN, MEDIA SOSIAL, SP4N LAPOR & GOOGLE REVIEW
BULAN DESEMBER 2025

No	Nama Pelapor	Judul Pengaduan	Isi Pengaduan	Topik	Kategori	Instansi	Tanggal Pengaduan	Tanggal Publish/Unpublish	Status Pengaduan	Tanggapan / Tindak Lanjut	Pengaduan Melalui
1	Fitri Safitri	Dokter Galak	drg. Andrena perio gigi apakah kalau pasien BPJS begitu pelayannya galak judes. baru mau ngomong apa yang dirasain sakitnya udah ngomel dokternya, udah 2x pertemuan tetep sama judes galak. kalo perawatnya malah ramah enak diajak ngomong, saya ke RS mmay berobat bukan ngajak gelut dokternya lebih galakan dari saya judes juga, RS pemerintah kok gitu dokternya.	Tidak Ramah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	12/5/2025	12/5/2025	Selesai	Pengaduan telah disampaikan ke Wadiryan, Wadirum, Kepala Instalasi Rawat Jalan, Komite Medik	Medsos
2	Nurhidayanti	Rekrutmen tidak transparan	Selamat siang admin rsud kota bekasi ada yang mau saya tanyakan terkait formasi ketenagaan di RSUD bekasi terutama perawat. kenapa di rsud bekasi kota tidak pernah saya dengar ada info loker di rsud ini? tau-tau didalamnya sudah ada perawat baru non asn. apakah di rsud bekasi isinya keluarga semua? mohon info jawabannya karena banyak teman saya yang bekerja di rsud dan hasil dari lowongan	Layanan Lainnya	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	12/5/2025	12/5/2025	Selesai	Pengaduan telah di jawab, dengan jawaban untuk proses rekrutmen melalui mekanisme dan prosedur, setiap ada rekrutmen di umumkan melalui website RSUD CAM Kota Bekasi	Medsos
3	Azmi Al Izzani	Pelayanan Tidak Sesuai	Astaghfirullah astaghfirullah astaghfirullah. Taubat para pengurus RSUD ini. Semoga kalian diberikan hidayah. Para dokter dan penjaga nggak becus dan tidak ramah. Adik kami pasien mandiri masih lemes terkapar disuruh pulang dan begitu kami mau rujuk ke RS lain panik semua. Semua yang baca dan korban RSUD yuk bareng2 protes	Layanan Tidak Sesuai, Tidak Ramah	Pengaduan	RSUD dr. Chasbullah Abdulmadjid	12/10/2025	12/10/2025	Proses	Sudah ditanyakan identitas pasien untuk di tindaklanjuti, namun belum ada jawaban dari pengadu	Google Review
4	Nurwahida	Obat Kosong	kak, kenapa persediaan sibital sering banget kosong di RSUD CAM kasihan lo kak anak anak yang membutuhkan apalagi mereka yang keterbatasan keuannya	Obat Kosong			12/10/2025	12/10/2025	Selesai	Telah dijelaskan ketersediaan sibital kosong pabrik, pihak penunjang sudah memesan, tinggal menunggu datangnya obat	Medsos

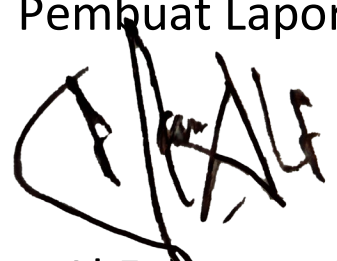
Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI



Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Desember 2025

Pembuat Laporan



Fauzy Al Falasany, S.I.Kom

**REKAPITULASI PENGADUAN
TAHUN 2025**

NO	BULAN	JENIS SARANA PENGADUAN				JUMLAH PENGADUAN	JUMLAH PENGADUAN YANG DITINDAKLANJUTI	PENYELESAIAN			KETERANGAN
		LEMBAR KOMPLAIN	SP4N LAPOR	MEDIA SOSIAL	GOOGLE REVIEW			SELESAI	PROSES	TINDAK LANJUT	
1	JANUARI	3	0	3	3	9	9	9	0	0	
2	FEBRUARI	1	1	2	4	8	8	8	0	0	
3	MARET	1	0	0	4	5	5	5	0	0	
4	APRIL	0	0	1	6	7	7	7	0	0	
5	MEI	0	1	3	20	24	24	24	0	0	
6	JUNI	0	0	2	12	14	14	14	0	0	
7	JULI	0	0	1	11	12	12	12	0	0	
8	AGUSTUS	5	1	7	30	43	43	43	0	0	
9	SEPTEMBER	1	1	2	12	16	16	16	0	0	
10	OKTOBER	0	0	2	4	6	6	6	0	0	
11	NOVEMBER	0	0	2	2	4	4	4	0	0	
12	DESEMBER	0	0	3	1	4	4	4	0	0	
JUMLAH		11	4	28	109	152	152	152	0	0	

Mengetahui,
Kepala Sub Bagian HPI


Yeyet Nurhayati, SH
Nip. 19690101 199503 2 002

Bekasi, Desember 2025
Pembuat Laporan


Fauzy Al Falasany, S.I.Kom