



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS KESEHATAN
RSUD BENDAN

Jalan Sriwijaya Nomor 2 Kota Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah
Kode Pos 51119 Telepon (0285) 437222 Faksimile (0285) 437222

Pos-el: rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Laman: <https://rsudbendan.pekalongankota.go.id/>

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
OPD : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
BULAN JANUARI TAHUN 2026

NO	TANGGAL ADUAN	NAMA PELAPOR	ALAMAT PELAPOR	KANAL ADUAN	PENERIMA ADUAN	UNIT PELAYANAN YANG DIADUKAN	ISI ADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN ADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	TANGGAPAN DARI PENGADU	STATUS	KET.
1.	05 januari 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Beberapa pasien kecewa karena bpjs pbi non aktif tidak ada pemberitahuan	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service	05 januari 2026	PUAS	Selesai	-

								berkoordinasi dengan bagian bpjs – Setelah dikoordinasikan memang bpjs non aktif diakhir bulan – Mengedukasi pasien untuk mengaktifkan bpjs melalui dinas kesehatan – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
2.	05 januari 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Poliklinik THT	Pasien kecewa karena poli tht siang ternyata tutup padahal sudah daftar online	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan poli	05 januari 2026	PUAS	Selesai	-

								THT – Setelah dikoordinasikan memang poli paru tutup mendadak karena dokter ada kendala untuk hadir – Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile dan apabila terjadi kegawatan bisa langsung di bawa ke igd rsud bendan – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
3.	06 januari 2026	██████	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Poliklinik obgyn	Pasien sangat kecewa karena sudah daftar poli obgyn secara online tetapi	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan	06 januari 2026	PUAS	Selesai	-

							ternyata tutup	- Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain - Berkoordinasi dengan poli obgyn - Setelah dikoordinasikan memang poli paru tutup mendadak karena ada kendala untuk hadir - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile dan apabila terjadi kegawatan bisa langsung di bawa ke igd rsud bendan				
--	--	--	--	--	--	--	----------------	---	--	--	--	--

								- Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
4.	08 januari 2026	■	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Ada tindakan oprasi poliklinik mata menggunakan ski jantung, rujukan poli jantung habis sehingga tidak bisa diproses	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain - Berkoordinasi dengan tpprj - Setelah dikoordinasikan memang rujukan sudah habis dan harus ada rujukan dari faskes1 - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	08 januari 2026	PUAS	Selesai	-
5.	08 januari 2026	■	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Bpjs perusahaan tetapi statusnya non aktif karena	- Memohon maaf atas ketidaknyaman	08 januari 2026	PUAS	Selesai	-

							premi, sudah konfirmasi perusahaan katanya sudah diproses tetapi masih non aktif	annya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain - Berkoordinasi dengan petugas bpjs zabiyan - Setelah menunggu 15 menit status bpjs sudah aktif kembali - Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
6.	08 januari 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Sudah ada rujukan dari faskes 1 tetapi sesampainya di rsud bendan ternyata noka yg tertera di mjkn berbeda dengan noka berdasarkan nik, jadi harus diperbarui	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas	08 januari 2026	PUAS	Selesai	-

								dan komplain - Setelah dikoordinasikan dari faskes1 membuat rujukan tidak berdasarkan noka bpjs yg sesuai ktp. - Petugas resepsionis membantu konfirmasi ke faskes1 untuk disesuaikan rujukannya berdasarkan ktp agar pasien bisa kontrol ke rsud bendan - Petugas resepsionis mengedukasi pasien untuk lebih teliti lagi ketika mendapatkan rujukan - Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

7.	09 januari 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Disuruh kontrol kemarin tetapi mau daftar lewat jkn tidak bisa, muncul notifikasi obat kronis	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang tidak ada obat kronis - Petugas farmasi berkoordinasi dengan it - Pasien bisa melakukan pendaftaran kembali - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir	09 januari 2026	PUAS	Selesai	-
----	-----------------------	--	--------------------	---------------------	-------	---------	--	---	-----------------------	------	---------	---

								terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
8.	09 januari 2026	■■■■	Kota Pekalong an	Customer Service	Acha	Lain-lain	Sudah bayar bpjs kok statusnya masih non aktif karena premi, sudah nunggu 20 menit belum aktif-aktif juga	- Memohon maaf atas ketidaknyaman annya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain - Berkoordinasi dengan petugas bpjs zabiyan - Setelah menunggu 15 menit status bpjs sudah aktif kembali - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	09 januari 2026	PUAS	Selesai	-
9.	09 januari	■■■■	Kota Pekalong	Whatsapp	Admin	Poli penyakit	Melalui surat ini saya ingin	- Memohon maaf atas	09 januari	PUAS	Selesai	-

	2026	██████	an			jiwa	menyampaikan keluhan dan kekecewaan saya atas pelayanan medis yang saya terima pada saat berobat.sebagai pasien, saya datang dengan harapan mendapatkan penanganan yang profesional, manusiawi, dan penuh empati. Namun sangat disayangkan, pengalaman yang saya alami justru jauh dari harapan tersebut. Sejak awal pemeriksaan, saya merasa kurang mendapatkan perhatian yang layak. Cara komunikasi yang digunakan terkesan terburu-buru, minim	ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain - Berkoordinasi dengan kepala ruang poliklinik - Setelah dikoordinasikan, karena pasien tersebut ada riwayat kriminal mengancam dokter dan pasien tidak melakukan kewajibannya untuk menghargai dokter - Mengedukasi petugas untuk senantiasa menerapkan	2026			
--	------	--------	----	--	--	------	---	--	------	--	--	--

						penjelasan, dan tidak memberikan ruang bagi saya sebagai pasien untuk bertanya atau memahami kondisi kesehatan saya secara menyeluruh. Setiap pertanyaan yang saya ajukan dijawab secara singkat, bahkan terkesan tidak sabar, sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman dan cemas. Selain itu, sikap yang ditunjukkan selama proses pemeriksaan membuat saya merasa seolah-olah keluhan saya dianggap sepele. Padahal, sebagai pasien,	budidaya 5s(senyum,sapa,salam,sopan dan santun). - Pasien dapat menerima - Komplain selesai					
--	--	--	--	--	--	---	---	--	--	--	--	--

						saya datang dalam kondisi tidak sehat dan membutuhkan penjelasan serta ketenangan, bukan perlakuan yang membuat saya merasa diabaikan. Kurangnya empati ini sangat saya sayangkan, karena pelayanan medis seharusnya tidak hanya berfokus pada tindakan klinis, tetapi juga pada pendekatan kemanusiaan. Saya juga merasa bahwa waktu konsultasi yang diberikan tidak proporsional. Proses pemeriksaan berlangsung sangat singkat tanpa penjelasan diagnosis yang					
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

						jelas, tanpa edukasi lanjutan, serta tanpa memastikan apakah saya benar-benar memahami kondisi dan pengobatan yang diberikan. Hal ini menimbulkan kebingungan dan kekhawatiran setelah saya meninggalkan tempat praktik. Saya hanya mengharapkan pelayanan yang layak, komunikasi yang baik, dan sikap profesional sebagaimana standar etika kedokteran. Pengalaman yang saya alami justru membuat saya ragu dan kecewa terhadap kualitas					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

							pelayanan yang seharusnya bisa lebih baik. Melalui komplain ini, saya berharap dokter yang bersangkutan dapat melakukan evaluasi dan introspeksi. Kritik ini saya sampaikan agar ke depannya tidak ada lagi pasien yang merasakan ketidaknyamanan serupa. Pelayanan medis yang baik bukan hanya soal keahlian, tetapi juga soal sikap, empati, dan rasa hormat terhadap pasien. Seumur umur saya tidak pernah menemukan dokter yg membentak					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

							bentak saya dan mengusir. Padahal saya datang dengan baik, dan memberikan penjelasan, belum selesai saya memberi penjelasan dokter tersebut malah bilang "apotik ini, apotik ini" saya diusir dan suruh pindah dokter. Jika tidak ada pernyataan dan respon lebih lanjut, saya akan membawa masalah ini ke ranah hukum. Dan akan saya viralkan di sosmed. Demikian komplain ini saya sampaikan dengan harapan dapat menjadi bahan perbaikan.					
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

							Atas perhatian dan kesediaannya untuk mengevaluasi pelayanan, saya ucapkan terima kasih.					
10.	12 januari 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien hendak melakukan pemeriksaan poli orthopedi, 2 kali kejadian kecelakaan awal pakai bpjs, yg terakhir memakai umum, ini mau melakukan kontrol ulang dg bpjs tetapi tidak bisa karena memakai umum.	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain - Berkoordinasi dengan bagian tpprj & rekam medis - Berkoordinasi dengan petugas bpjs zhabiyah - Setelah dikoordinasikan bisa menggunakan bpjs disertai	12 januari 2026	PUAS	Selesai	-

								surat laporan polisi – Mengedukasi pasien untuk ke kantor polisi untuk membuat lp dan mengedukasi pasien untuk mendaftar online menggunakan mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
11.	20 januari 2026		Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Rawat inap buketan	Pasien kecewa karena sudah lama di rawat tetapi belum bertemu dokternya, pernah bertemu dokter pengganti tetapi baru 1x saja	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan	20 januari 2026	PUAS	Selesai	-

								perawat buketan – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang cuti umroh dan digantikan dengan dokter lain. – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
12.	22 januari 2026		Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Parikesit	Kecewa karena sudah whatsapp parikesit tetapi tidak ada respon dari kemarin pagi	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan bagian parikesit – Mengedukasi petugas agar	22 januari 2026	PUAS	Selesai	-

								senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
13.	22 januari 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Poli anak	Sudah daftar online melalui mjk, sesampainya di jam 10.47 dokter sudah selesai, kecewa karena tidak ada pemberitahuan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan poliklinik anak – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang ada keperluan dan	22 januari 2026	PUAS	Selesai	-

								pasien sudah selesai diperiksa semua yang sudah menyelesaikan administrasi - Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud bendan terlebih dahulu sebelum ke rs - Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
14.	22 januari 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Rawat inap buketan	Mohon maaf pasien kenapa jadwal oprasi ditunda terus? Padahal sudah puasa terus, posisi pasien lansia. Tidak ada kejelasan sudah tanya berkali-kali tidak ada	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas	22 januari 2026	PUAS	Selesai	-

							jawaban yang memuaskan. Suruh tunggu terus semalan puasa katanya oprasi jam 10 terus ditunda lagi katanya suruh puasa lagi oprasi jam 08 malam sampe sekarang belum ada keputusan.	& komplain – Berkoordinasi dengan perawat buketan – Setelah dikoordinasikan memang tindakan operasi ditunda dikarenakan ruangan oprasi masih penuh – Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
15.	24 januari 2026	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poli obgyn	Pasien baru dapat rujukan dari faskes1, info dari puskesmas tutup jam 10.00 tetapi	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan	24 januari 2026	PUAS	Selesai	-

							sesampainya di rs jam 08.55 sudah tutup polinya. Pasien kecewa	- Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain - Berkoordinasi dengan poliklinik obgyn - Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang ada keperluan dan pasien sudah selesai diperiksa semua yang sudah mendaftar - Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud bendan terlebih dahulu				
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

								sebelum ke rs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
16.	26 januari 2026	Pasien rawat jalan	Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Seharusnya disediakan fasilitas payung untuk pasien karena jika musim hujan seperti ini mau ambil mobil di parkiran susah nunggu hujan reda	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Pihak rumah sakit kedepannya akan menyediakan payung di lobi – Pasien dapat menerima – Komplain selesai.	26 januari 2026	PUAS	Selesai	-
17.	26 januari 2026	██████	Kota Pekalongan	Customer Service	acha	Tpprj	Jadwal kontrol setelah opname memang tanggal 30 januari tetapi	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam	26 januari 2026	PUAS	Selesai	-

							hari ini pasien ada keluhan, sudah konfirmasi poli bedah dsuruh periksa hari ini tetapi saat mau daftar kok tidak bisa mohon arahannya	pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan bagian pic verifikator – Setelah dikoordinasikan pasien bisa kontrol hari ini – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
18.	26 januari 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Pasien kecewa karena sudah bayar tagihan bpjs tetapi statusnya masih non aktif karena premi, padahal sudah nunggu 15 menit belum aktif juga	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi	26 januari 2026	PUAS	Selesai	-

								dengan petugas bpjs zabiyah – Setelah meunggu 10 menit status bpjs sudah aktif kembali – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
19.	26 januari 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Poli orthopedi	Saya kecewa karena sudah daftar poli orthopedi dokter dimas dapat no antrian 7 melalui mjkn sesampainya rs ternyata jam 13.30 sudah selesai, harusnya ada informasi jika polinya sudah selesai jadi tidak jauh2 ke rsud bendan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan poliklinik anak – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang bersangkutan sedang ada keperluan dan	26 januari 2026	PUAS	Selesai	-

								pasien sudah selesai diperiksa semua yang sudah menyelesaikan administrasi – Mengedukasi pasien untuk mendaftar online melalui aplikasi jkn mobile / menghubungi rsud bendan terlebih dahulu sebelum ke rs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
20.	29 januari 2026	██████	Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Tppri	Hendak konfirmasi ketersediaan kamar sudah mencoba tlf ke no 0285437222 tetapi tidak ada yg menjawab.	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas	29 januari 2026	PUAS	Selesai	-

								& komplain – Berkoordinasi dengan bagian tppri – Mengedukasi petugas agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
21.	30 januari 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Masukan saja untuk rsud bendan agar disediakan payung di lobi karena saya mau kegedung parikesit susah, atau ada jalan penghubung ke parikesit biar tidak kehujanan.	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Pihak rumah sakit	30 januari 2026	PUAS	Selesai	-

								kedepannya akan menyediakan payung di lobi – Pasien dapat menerima – Komplain selesai.				
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

Pekalongan, 31 Januari 2026

DIREKTUR RSUD BENDAN

KOTA PEKALONGAN



dr. Dwi Heri Wibawa, M.Kes

ASRAUK UTRAK
0552155205075550

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

ASRAUK UTRAK
0552155205075550

Kartu Indonesia Sehat

0003590626779

NIK: IVAN

KALIBELUK 10/5 KALIBELUK, WARUNGASEM, KAB. BATANG

Tanggal Lahir: 31-12-1966

NIK: 3325127112660015

Peskes Tingkat I: Warungasem

Syarat dan ketentuan:
1. Kartu KIS digital harus dibawa setiap kali berobat.
2. Kartu KIS ini berlaku untuk seluruh keluarga.
3. Kartu KIS ini berlaku untuk seluruh keluarga.
BPJS Kesehatan Care Center 105
www.kis.kemkes.go.id

PROVINSI JAWA TENGAH

NIK: [REDACTED]

Nama: BATANG, 31-12-1966

Tempat/Tgl Lahir: PERUMPUAN

Jenis Kelamin: KALIBELUK

Alamat: 010 / 005

Agama: KALIBELUK

Pekerjaan: WARUNGASEM

Status Perkawinan: ISLAM

Pekerjaan: KAWIN

Kewarganegaraan: MENURUS RUMAH TANGGA

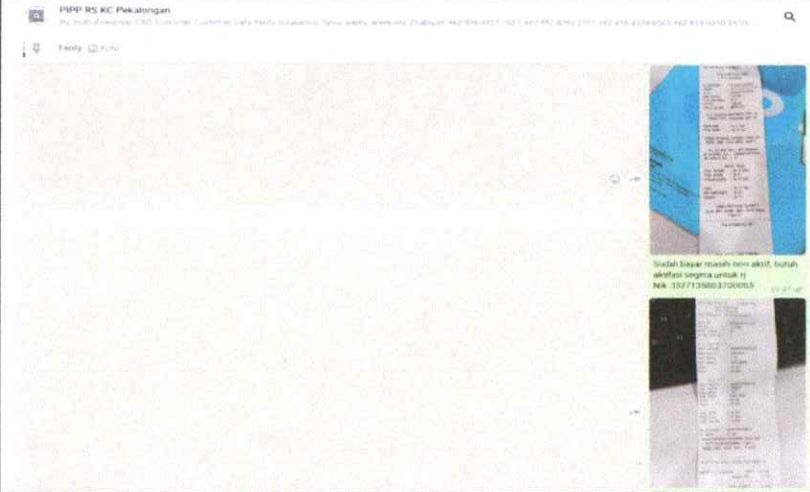
Berlaku Hingga: 31-12-2017

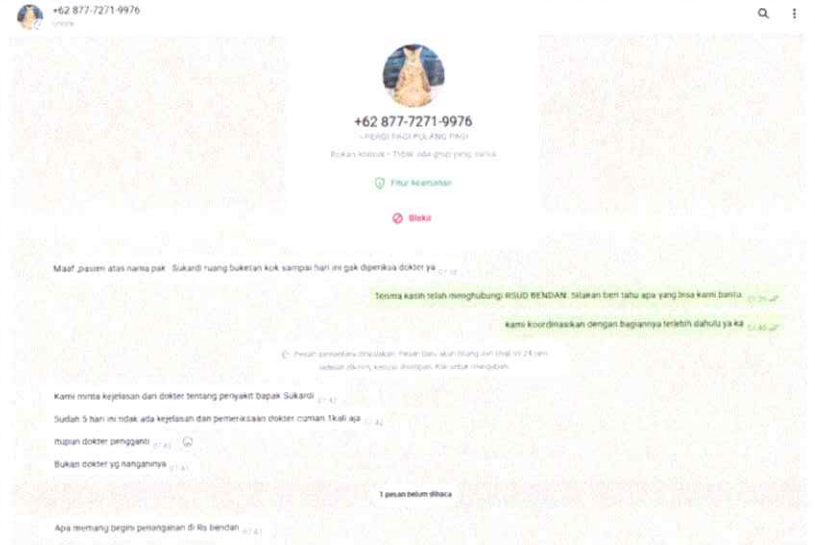
BATANG

02-03-2012

Tahun

Utama/Tangg

09 januari 2026		Langsung	
09 januari 2026		Whatsapp	

20 januari 2026		Whatsapp	 +62 877-7271-9976 Pilih keamanan Blokir Maaf jaman atas nama pak Sukardi nuang buketan kuk sampai hari ini gak diperiksa dokter ya Terima kasih telah menghubungi RSUD BENDAN. Silakan beri tahu apa yang bisa kami bantu. kami koordinasikan dengan bagiannya terlebih dahulu ya ka Kami minta kejelasan dan dokter tentang penyakit bapak Sukardi Sudah 5 hari ini tidak ada kejelasan dan pemeriksaan dokter cuma sekali apa rupan dokter pengantar Bukan dokter yg nangutnya 1 pesan belum dibaca Apa memang begini penanganan di RS Bendan
22 januari 2026		Whatsapp	 +62 819-9226-6750 Pilih keamanan Blokir halo kak, buat mcu cpns, bedanya paket 1,3,5 item apa ya? Terima kasih telah menghubungi RSUD BENDAN. Silakan beri tahu apa yang bisa kami bantu. Bisa menghubungi nomer ini ya kak 081542402121 klinik parikesit RSUD Bendan sudah tapi tidak dibalas kak ditunggu ya ka sudah dari kemarin pagi kakak

23 januari 2026

Whatsapp

21:25 *
Lega Sugiarti mengetik
APABILA MEMBUTUHKAN INFORMASI LEBIH LANJUT, HUBUNGI 0285437222 21:10 ✓

Mohon maaf knpa pasien jadwal operasi ditunda terus 21:10
Padahal sudah puasa terus 21:11
Posisi pasien lansia 21:11
Ko Gk kasian pak? 21:15
Gk ada kjelasan 21:16

Telepon suara tak terjawab
Ketuk untuk menelepon balik 21:16

Sudah tanya berkali-kali tdk ada jawaban yg memuaskan 21:17
Suruh tunggu terus 21:18
Smlem puasa ktanya operasi jam 10 21:19
Trs ditunda lg katanya suruh puasa lg op jam 8 mlm 21:19
Smpe skrg blm ada putusan 21:19

Telepon suara tak terjawab
Ketuk untuk menelepon balik 21:25

21:30 *
Lega Sugiarti mengetik
Ketuk untuk menelepon balik 21:23

Baik ka, sebelumnya pasien atas nama siapa dan dari ruang apa? 21:24 ✓

Sukapti 21:24
Ruang buketan nomor 4 21:24
Pasien sudah rewel 21:25
Krn tahan lapar 21:25
Dan di kasih harapan 21:25

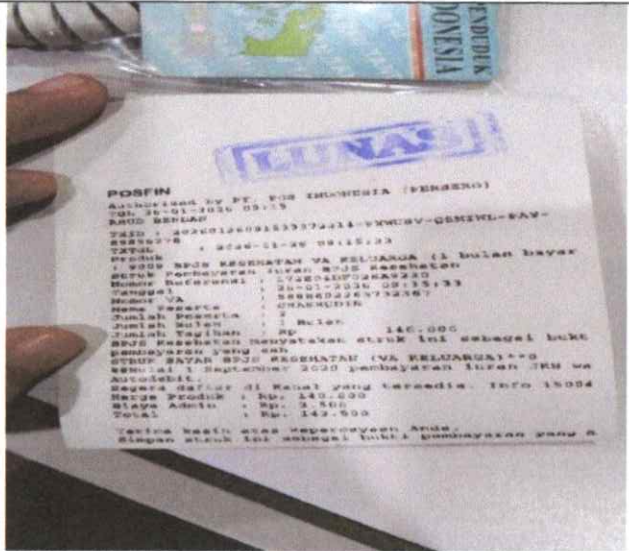
Baik kami koordinasikan dengan bagiannya dahulu mohon ditunggu ka 21:25 ✓

Terimakasih 21:26
Kalo tidak di tanggapi/tdk ada kjelasan, pasien minta pulang paksa 21:26

21:26
Baik ka sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanannya nggih, semoga kami bisa memberikan pelayanan yg lebih baik lagi. Aduan kami tindaklanjuti dg bagian terkait 21:30 ✓

Pesan

			 21.49 Legu Sugianti terakhir dilihat hari ini pak Terimakasih 21.25 Kato tidak di tanggapi/tdk ada kjsian, pasien minta pulang paksa 21.26 21.26 Baik ka sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanannya nggih, semoga kami bisa memberikan pelayanan yg lebih baik lagi. Aduan kami tindaklanjuti dg bagian terkait 21.30 ✓ Yg sehat jadi ikut sakit pak 21.30 Jadi Keputusan nya bgmana? 21.31 Sedang kami koordinasikan ya ka, mohon ditunggu nanti kami konfirmasi kembali 21.32 ✓ 21.32 Msh mgantung jg ya pak? 21.43 Pihak mn yg bisa dipercaya? 21.46 Pesan
26 januari 2026		Langsung	PENYERIKAH KOTA PERALONGAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENDAN Jl. Wiragaga No. 2 Peralongan Telp. (0385) 437352 Fax. (0385) 437185 Kode Pos. 51119 Website : rsudbendankota.go.id Email : rsudbendankota@gmail.com SURAT KETERANGAN Nomor : 26016030 026030/RSK/TSB-0126 No. RM / No. Registrasi : 000162533 / R12600001556 Nama Pasien : LATIFAH Penanggung : BPJS Umur / Jenis Kelamin : BEDAH UMUM Diagnosis : HERNIA FEMORALIS SINISTRA (REPAIRABLE LIMPADENOPATI FEMORALIS SINISTRA CERATUM 100 MG CAPSUL, SACTAN 2 (PARACETAMOL 325 MG, TRAMADOL 35 MG/MG/PRAXIDOL 25 MG CAPSUL, VITAMIN C 50 MG TABLET, GENTAMICIN 0.1% AK 5 GM, Tujuan : Tgl. Rujukan (atau EKT) (diutamakan) : Sebelum dapat dikembalikan ke Fasilitas Kesehatan Perujuk dengan alasan : Konsultasi tidak lanjut yang dilakukan pada kunjungan selanjutnya : Surat Keterangan dibuatkan untuk 1 (satu) kali kunjungan dengan diagnosis diatas pada Tanggal dan Jam Kontrol Ulang : 30 Januari 2026 : 10.00.00 Peralongan, 22 Januari 2026 Dokter Rujuk / Konsul Dokter Penanggung Jawab Pasien dr. HUSKRY, Sp.B Pendidikan kesehatan untuk dirumah ☐ Cuci tangan / Luka dengan bersih / Kering ☐ Hindari mengangkat beban berat ☐ Jaga kebersihan / menggunakan sendal ☐ Istirahat yang cukup ☐ Jaga kebersihan ☐ Makan yang bergizi ☐ Minum obat teratur ☐ Jaga Kelembutan ☐ Perawatan Tindakan ☐ Mengonsumsi obat dan biaya pada bayi ☐ ASI Eksklusif Diberikan kepada pasien / keluarganya ☐ Obat - Obat ☐ Obat - Obat ☐ Hasil pemeriksaan penunjang Pemerik / Rujuk yang menyerahkan Keluarga yang menerima * Pasien kondisi gawat darurat yang langsung ke Rumah Sakit tidak melampirkan rujukan online SIMRS RSUD Benda Kota Peralongan

26 januari 2026		Langsung	
29 januari 2026		Whatsapp	



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS KESEHATAN
RSUD BENDAN

Jalan Sriwijaya Nomor 2 Kota Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah
Kode Pos 51119 Telepon (0285) 437222 Faksimile (0285) 437222

Pos-el: rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Laman: <https://rsudbendan.pekalongankota.go.id/>

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
OPD : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
BULAN FEBRUARI TAHUN 2026

NO	TANGGAL ADUAN	NAMA PELAPOR	ALAMAT PELAPOR	KANAL ADUAN	PENERIMA ADUAN	UNIT PELAYANAN YANG DIADUKAN	ISI ADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN ADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	TANGGAPAN DARI PENGADU	STATUS	KET.
1.	01 februari 2026	Sy	Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Lain-lain	Tv diruangan jamprang no 4 tidak nyala sudah konfirmasi perawat juga tidak bisa	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain - Berkoordinasi dengan ipsrs - Petugas ipsrs langsung memperbaiki	01 februari 2026	PUAS	Selesai	-

								- Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
2.	02 februari 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Dapat rujukan dari faskes1 ke poliklinik orthopedi, pernah ada riwayat jatuh tetapi sudah 2 bulan yg lalu ditempat kerja, kecewa karena jatuhnya kan sudah lama dan ini ada riwayat nyeri mungkin bukaan efek jatuh itu juga tetapi dipersulit harus pakai bpjs tk.	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain - Berkoordinasi dengan petugas bpjs zabiyah - Karena diagnosa tidak termasuk diagnosa yg dulu pasien bisa periksa tanpa surat kronologi - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	02 februari 2026	PUAS	Selesai	-
3.	03		Kota	Customer	Huzny	Lain-lain	Bpjs non aktif	- Memohon	03	PUAS	Selesai	-

	februari 2026		Pekalongan	Service			diakhir bulan, ketika dicek status kepesertaannya pbi bukan pensiunan pns padahal pasien merupakan istri dari pensiunan pns dan setiap bulan ada potongan bpjs di gaji pensiunan yg diterima. Mohon solusinya	- maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain - Berkoordinasi dengan petugas bpjs zabiyah - Pasien diminta untuk mengumpulkan sk agar bisa segera diproses - Pasien dapat menerima - Komplain selesai	februari 2026			
4.	04 februari 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Mau periksa ke poliklinik gigi bedah mulut untuk ditentukan jadwal oprasi tetapi tiba-tiba status bpjsnya non aktif tidak ditanggung,	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi	04 februari 2026	PUAS	Selesai	-

							kecewa karena tidak ada informasi sebelumnya jika dinonaktifkan	dengan unit bagian humas dan customer service - Unit bagian humas dan customer service berkoordinasi dengan bagian bpjs - Setelah dikoordinasikan memang bpjs non aktif diakhir bulan - Mengedukasi pasien untuk mengaktifkan bpjs melalui dinas sosial / kelurahan setempat - Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
5.	05 februari 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Dok kenapa setelah minum obat chilopromazine kok bapak jd	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan	05 februari 2026	PUAS	Selesai	-

							tidur terus sama badan nya terasa lemas ya ,bahaya tidak dok soalnya sejak minum obat itu kok tidur terus bangun aja susah	- Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang terkait manfaat minum obat chlorpromazin yaitu untuk mengurangi halusinasi, dapat juga untuk menyembuhkan cegukan. Namun salah satu efek sampingnya adalah mengantuk. Jadi jika efek sampingnya cukup berlebih maka dapat				
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

								dijeda tidak diminumkan terlebih dahulu. - Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
6.	06 februari 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Barusan ke puskesmas buaran dirujuk langsung ke bendan poli jantung, tetapi sesampainya di rs bendan kata petugas belum ada rujukan	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain - Berkoordinasi dengan faskes1 - Setelah dikoordinasikan pasien di edukasi untuk daftar online melalui mjkn - Petugas resepsionis membantu mendaftarkan	06 februari 2026	PUAS	Selesai	-

								melalui mjk – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
7.	06 februari 2026		Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Lain-lain	Awalnya status bpjs non aktif karena premi, sudah dibayar tetapi masih non aktif	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan petugas bpjs (zabian) – Setelah dikoordinasikan dan menunggu 15 menit bpjs sudah aktif kembali dan pasien bisa melakukan pemeriksaan – Pasien dapat menerima	06 februari 2026	PUAS	Selesai	-

								- Komplain selesai				
8.	09 februari 2026		Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Farmasi	Terakhir kontrol tgl 12 januari dan obatnya sudah habis cukup lama, tetapi daftar mjkn tidak bisa	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna	09 februari 2026	PUAS	Selesai	-

								meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
9.	17 februari 2026		Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Tppri	Nomor 0285437222 ditelfon puluhan kali tidak diangkat malah beberapa kali direjeck sekitar jam 15.00	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain - Berkoordinasi dengan unit bagian tppri - Setelah dikoordinasikan memang ada gangguan jaringan - Mengedukasi kepada petugas tppri agar senantiasa menerapkan	17 februari 2026	PUAS	Selesai	-

								pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
10.	17 februari 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Obat sudah habis tetapi mau daftar via mjkn gagal	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahan saat penginputan obat oleh petugas farmasi	17 februari 2026	PUAS	Selesai	-

								- Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
11.	18 februari 2026		Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Lain-lain	Tukang parkir menolak uang logam 200an karena kata tukang parkir uangnya tidak berlaku dan tidak boleh. Sombong banget tidak mau terima uang logam. Tolong laporkan dengan bagian terkait	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Mengedukasi pasien bahwa yang mengelola tempat parkir adalah pihak ketiga - Pihak ketiga berkoordinasi langsung	18 februari 2026	PUAS	Selesai	-

								dengan pasien untuk menyelesaikan masalah – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
12.	20 februari 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Laboratorium	Saat pengambilan darah dengan petugas 1 terasa sakit pegal & lama, cara pengambilan darah seperti tidak profesional, setelah diperiksa oleh dokter p.dalam disuruh ambil darah lagi di laborat, saat diambil petugas 2 tidak sakit. Mengapa petugas 1 tidak profesional dan tidak nyaman untuk perbaikan kedepan tolong dibina agar pelayanan bagus	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian laboratorium – Mengedukasi kepada petugas laboratorium agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir	20 februari 2026	PUAS	Selesai	-

								terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
13.	23 februari 2026		Kota Pekalong an	Whatsapp	Admin	Lain-lain	Jam 20.00 obat belum diantar padahal info dari petugas jne sore mau diantar	– Memohon maaf atas ketidaknyaman annya dalam pelayanan – Menindaklanjut i komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasika n obat sudah diantar sekitar jam 20.30 – Mengedukasi kepada petugas farmasi dan jne agar senantiasa menerapkan pelayanan	23 februari 2026	PUAS	Selesai	-

								prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
14.	25 februari 2026		Kota Pekalong an	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Kemarin bpjs pbi non aktif sudah konfirmasi ke loket untuk aktivasi dsuruh ke puskesmas dari puskesmas disuruh ke mpp setelah itu dari pihak mpp besok bisa langsung aktif tetapi sesampainya di rs bpjs masih non aktif	– Memohon maaf atas ketidaknyaman annya dalam pelayanan – Menindaklanjut i komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan petugas bpjs tpprj & dinkes – Info dari petugas dinkes tidak bisa dengan bpjs pbi dikarenakan status pasien sudah bekerja	25 februari 2026	PUAS	Selesai	-

								dibadan usaha – Mengedukasi pasien untuk konfirmasi dengan perusahaan tempat dia bekerja agar didaftarkan bpjs – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
15.	27 februari 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Mau kontrol tidak bisa muncul keterangan bpjs non aktif, mohon dibantu agar bisa aktif kembali bpjsnya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan petugas bpjs zabiyah – Pasien diminta untuk mengumpulkan	27 februari 2026	PUAS	Selesai	-

								sk agar bisa segera diproses – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
16.	28 februari 2026		Kota Pekalong an	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Daftar melalui online mjkn dokter fahri tidak pernah bisa	– Memohon maaf atas ketidaknyaman annya dalam pelayanan – Menindaklanj ut i komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Berkoordinasi dengan petugas it – Berkoordinasi dengan pasien jika pendaftaran online masih ada kendala jaringan dan pasien sementara bisa mendaftar	28 februari 2026	PUAS	Selesai	-

								secara offline terlebih dahulu				
								– Pasien dapat menerima				
								– Komplain selesai.				

Pekalongan, 28 Februari 2026
DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN



dr. Dwi Heri Wibawa, M.Kes

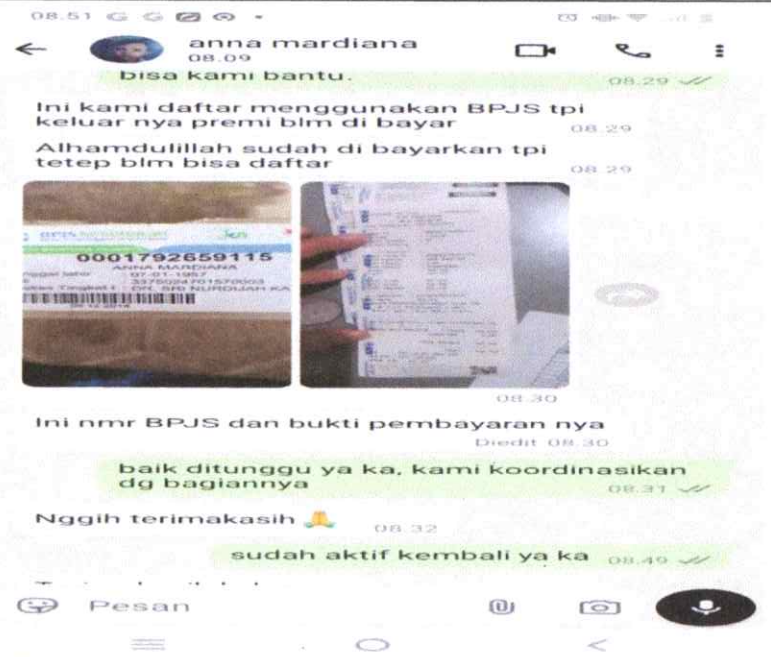
LAMPIRAN

TANGGAL	NAMA	KANAL ADUAN	LAMPIRAN
01 february 2026	Sy	Whatsapp	Sy terakhir dilihat hari ini. SLOWRESPON LIBUR HARI MINGGU & TGL MERAH APABILA HENDAK MEMBERIKAN MASUKAN DAN SARAN BISA MENGISI DATA BAWAH INI : NAMA: NIK/NO RM: MASUKAN DAN SARAN : APABILA MEMBUTUHKAN INFORMASI LEBIH LANJUT, HUBUNGI ☎ 0285437222 21.00 ✓ Maaf kak mau tanya saya kan lagi di rawat inap di RSUD Bendan kalo TV ijin di nyalakan bisa gak ya? 21.02 1/2/2026 Langsung konfirmasi ke perawatnya saja ka 04.20 ✓ Udah kak perawatnya gaisa katanya 06.08 Ruang apa ka kamar no brpa? 06.12 ✓ Ruang jlamprang no 4 kak 06.12 Baik ka, kami koordinasikan terlebih dahulu dengan bagiannya ya 06.23 ✓ Iya kak terimakasih 06.24 Sudah bisa kak terimakasih 09.35 Baik ka, mohon maaf atas ketidaknyamanannya ya ka 🙏 09.38 ✓
04 februari 2026	■■		

06 februari 2026



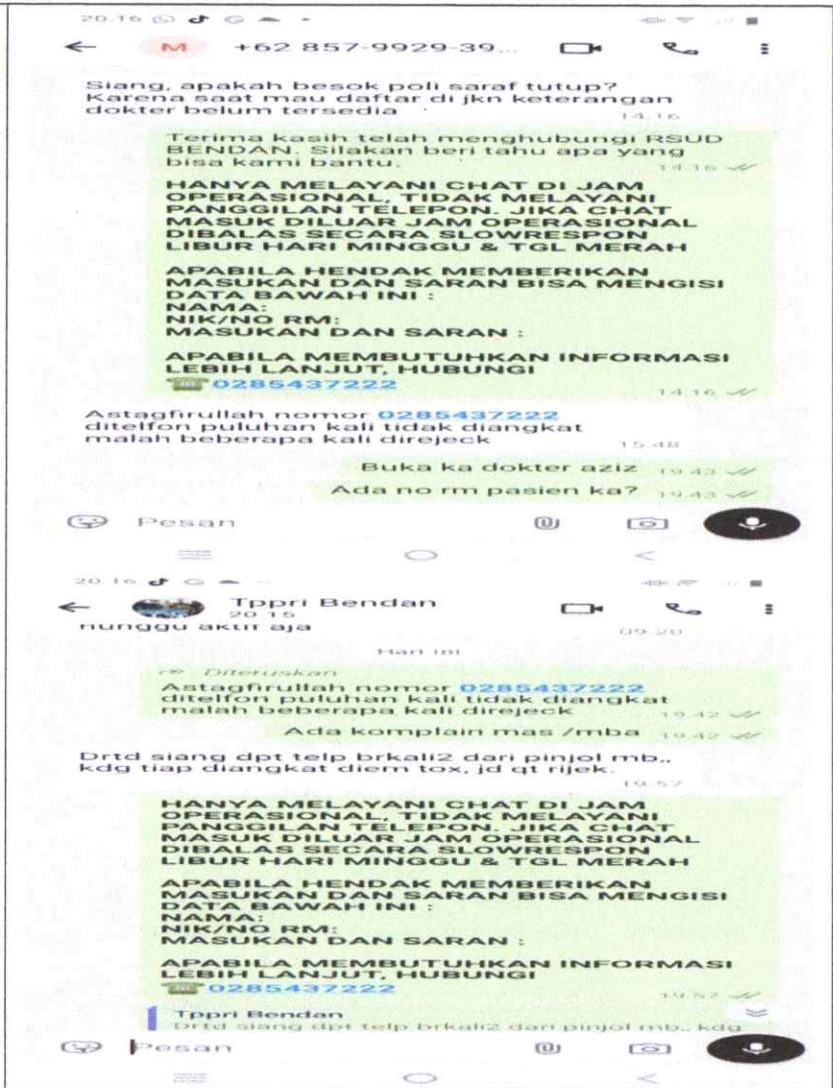
Whatsapp

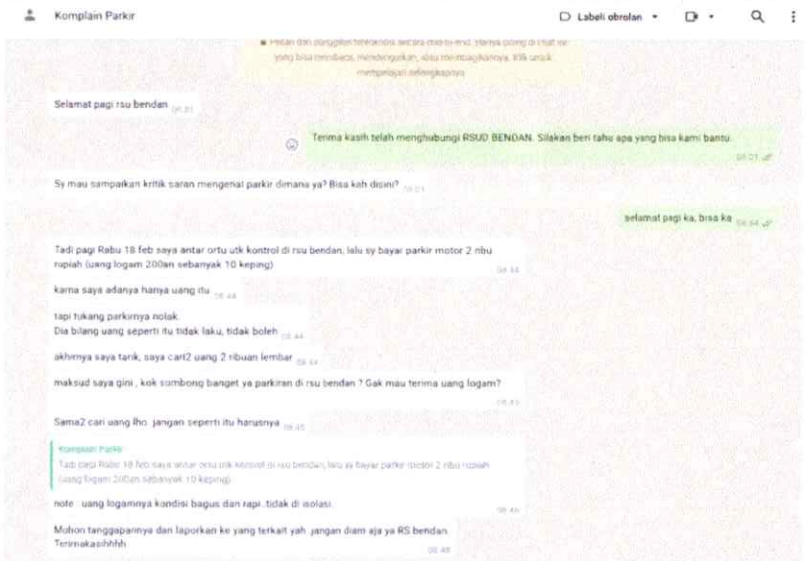
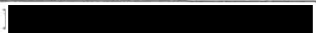
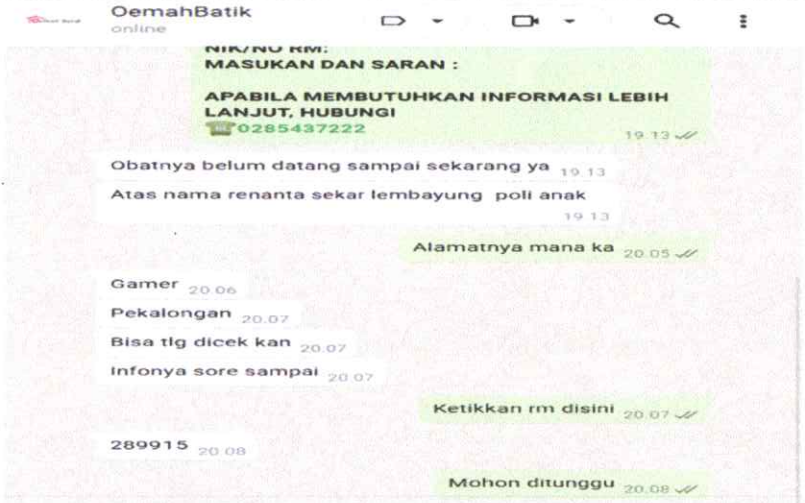


17 februari 2026



Whatsapp

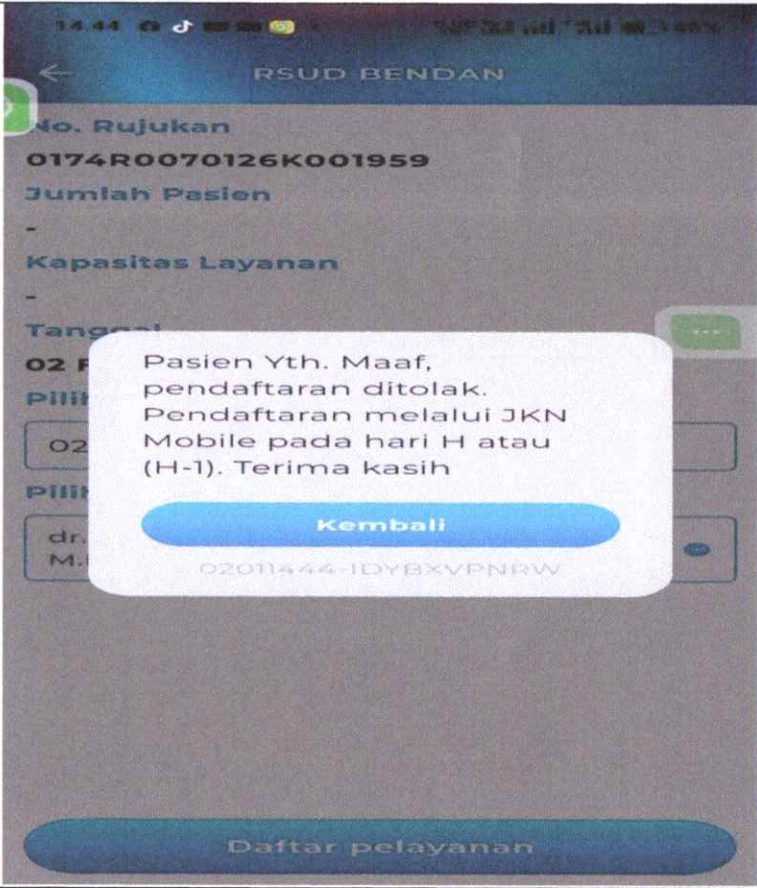


18 februari 2026		Whatsapp	 Klaiman Parkir Isikan dan tanggapan terakreditasi dan ada foto resmi, jangan pusing di chat ter yang bisa mendeteksi, melindungi, atau menyimpannya. Kita untuk melindungi hak-haknya Selamat pagi rsu bendan 19.21 ✓ Terima kasih telah menghubungi RSUD BENDAN. Silakan beri tahu apa yang bisa kami bantu. 19.21 ✓ Sy mau sampaikan kritik saran mengenai parkir dimana ya? Bisa kah disini? 19.21 Selamat pagi ka, bisa ka 19.24 ✓ Tadi pagi Rabu 18 feb saya antar ortu utk kontrol di rsu bendan, lalu sy bayar parkir motor 2 ribu rupiah (uang logam 2000an sebanyak 10 keping) 19.34 karna saya adanya hanya uang itu 19.44 tapi tktang parkirnya nolak 19.44 Dia bilang uang seperti itu tidak laku, tidak boleh 19.44 akhirnya saya tarik, saya cari2 uang 2 ribuan lembar 19.44 maksud saya gini, kok sombong banget ya parkir di rsu bendan? Gak mau terima uang logam? 19.45 Sama2 cari uang lho, jangan seperti itu harusnya 19.45 Klaiman Parkir Tadi pagi Rabu 18 feb saya antar ortu utk kontrol di rsu bendan, lalu sy bayar parkir motor 2 ribu rupiah (uang logam 2000an sebanyak 10 keping) 19.45 note : uang logamnya kondisi bagus dan rapi, tidak di isolasi. 19.45 Mohon tanggapannya dan laporkan ke yang terkait yah, jangan diam aja ya RS bendan. Terimakasih 19.45
23 februari 2026		Whatsapp	 OemahBatik online NIK/NO RM: MASUKAN DAN SARAN : 19.13 ✓ APABILA MEMBUTUHKAN INFORMASI LEBIH LANJUT, HUBUNGI 19.13 ☎️0285437222 19.13 ✓ Obatnya belum datang sampai sekarang ya 19.13 Atas nama renanta sekar lembayung poli anak 19.13 Alamatnya mana ka 20.05 ✓ Gamer 20.06 Pekalongan 20.07 Bisa tlg dicek kan 20.07 Infonya sore sampai 20.07 Ketikkan rm disini 20.07 ✓ 289915 20.08 Mohon ditunggu 20.08 ✓

28 februari 2026



Langsung



KRITERIA ADUAN KOMPLAIN BULAN FEBRUARI 2026

No	TANGGAL	KRITERIA KOMPLAIN										JUMLAH	KET
		PELAYAN AN KLINIK	PERILAK U DAN ETIKA PETUGAS	ADMINIST RASI DAN PROSEDU R	FASILITA S DAN SARAN RUMAH SAKIT	OBAT DAN LOGISTIK	KEAMAN AN DAN KESELAM ATAN	BIAYA DAN TAGIHAN	IT DAN SISTEM INFORMA SI (SIMRS)	KOMUNIK ASI DAN INFORMA SI	WAKTU PELAYAN AN		
1	01/02/2026			1								1	Selesai
2	02/02/2026			1								1	Selesai
3	03/02/2026			1								1	Selesai
4	04/02/2026			1								1	Selesai
5	05/02/2026					1	1					2	Selesai
6	06/02/2026			2								2	Selesai
7	09/02/2026					1						1	Selesai
8	17/02/2026			1		1	1					3	Selesai
9	18/02/2026		1									1	Selesai
10	20/02/2026		1									1	Selesai
11	23/02/2026					1						1	Selesai
12	25/02/2026			1								1	Selesai
13	27/02/2026			1								1	Selesai
14	28/02/2026								1			1	Selesai
	TOTAL	0	2	9	0	4	2	0	1	0	0	18	

NB: SUMBER ADUAN BERDASARKAN

1. ADUAN TATAP MUKA
2. ADUAN MELALUI WA
3. ADUAN MELALUI SPAN LAPOR
4. ADUAN MELALUI WEB

Pekalongan, 28 Februari 2026
Direktur RSUD Bendan Kota Pekalongan



dr. Dwi Heri Wibawa, M.Kes



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS KESEHATAN
RSUD BENDAN

Jalan Sriwijaya Nomor 2 Kota Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah
Kode Pos 51119 Telepon (0285) 437222 Faksimile (0285) 437222
Pos-el: rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Laman: <https://rsudbendan.pekalongankota.go.id/>

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
OPD : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
BULAN MARET TAHUN 2026

NO	TANGGAL ADUAN	NAMA PELAPOR	ALAMAT PELAPOR	KANAL ADUAN	PENERIMA ADUAN	UNIT PELAYANAN YANG DIADUKAN	ISI ADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN ADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	TANGGAPAN DARI PENGADU	STATUS	KET.
1.	05 maret 2026		Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Lain-lain	Assalamu'alaikum Pak/Bu, saya mau daftar online lwt mobile JKN tapi nggak bisa kenapa ya? Hari ini rencananya mau kontrol, tetapi dituliskan app JKN nya tidak bisa mendaftar karena belum 7hari, padahal terakhir kontrol hari Kamis Minggu lalu	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas - Setelah dikoordinasikan mulai tanggal 12 februari 2025 ada aturan baru	05 maret 2026	PUAS	Selesai	-

								berdasarkan permenkes nomor 26 tahun 2021 - Mengedukasi kepada pasien mulai tanggal 12 februari kontrol rawat jalan menjadi lebih dari 7 hari (minimal 8 hari) - Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
2.	09 maret 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Farmasi	Setelah rawat inap pasien hendak kontrol dengan dokter vebri atas rujukan dari dokter yohanes tetapi saat mau daftar keterangannya masih 14 hari karena sbelum rawat inap memang pasien ada rutin poli	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan memang ada obat kronis	09 maret 2026	PUAS	Selesai	-

							penyakit dalam	tetapi karena post opname jadi bisa daftar sesuai tanggal kontrol - Petugas farmasi berkoordinasi dengan it - Pasien bisa melakukan pendaftaran kembali - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
3.	14 maret 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Farmasi	Hendak periksa tetapi tidak bisa karena obat anti nyeri habis	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan	14 maret 2026	PUAS	Selesai	-

								- Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan pasien ternyata mendapatkan obat kronis sehingga bisa kontrol kembali sesuai tanggal yang sudah ditentukan - Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
4.	14 maret 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Kecewa karena sudah bayar bpjs tetapi masih non aktif karena premi	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti	14 maret 2026	PUAS	Selesai	-

								i komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan petugas bpjs (zabiyah) – Setelah dikoordinasikan dan menunggu 15 menit bpjs sudah aktif kembali dan pasien bisa melakukan pemeriksaan – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
5.	14 maret 2026	██████	Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Lain-lain	Kecewa karena hendak daftar online tetapi rujukannya tidak ada, minggu kemarin memang batal tetapi sudah dibatalkan melalui aplikasi	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi	14 maret 2026	PUAS	Selesai	-

							langsung	dengan unit bagian humas & komplain – Petugas resepsionis melakukan penginputan sku kembali supaya pasien bisa mendaftar online melalui aplikasi mjkn – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
6.	17 maret 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	laborat	Sudah cek hasil laborat tetapi hasilnya kenapa sudah ditunggu 2 jam belum juga muncul di aplikasi mbendan? Mohon penjelasannya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian laboratorium	17 maret 2026	PUAS	Selesai	-

								– Setelah dikoordinasikan petugas akan dibimbing kembali – Mengedukasi petugas laboratorium agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
7.	25 maret 2026		Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Gizi	Masukan saran: Tingkatkan pelayanan cepat tanggap perawat dan perbaiki bagian gizi jangan ketus sama pasien bpjs saya bawa pasien pasca stroke tidak sadar urgent dijanjikan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain	25 maret 2026	PUAS	Selesai	-

							pasang NGT tidak dipasang-pasang sampai pasien tidak makan 2 hari sampai asamlambung naik cuma jawabnya nanti nanti saja bagian gizi juga ketus yg agak tua kemarin siang sudah tau pasien tidak bisa makan dikasih makan kasar. Ini bagaimana kalau kenapa-kenapa? Terimakasih mohon untuk ditindaklanjuti	- Berkoordinasi dengan petugas gizi - Mengedukasi petugas untuk senantiasa menerapkan budidaya 5s(senyum,sapa,salam,sopan dan santun). - Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
8.	25 maret 2026	██████	Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Lain-lain	Hendak daftar online untuk kontrol besok tetapi tidak bisa, ada tulisannya gagal terhubung dengan server rs	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit	25 maret 2026	PUAS	Selesai	-

								bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang untuk pendaftaran online masih ada gangguan jaringan – Petugas customer service mengedukasi pasien untuk melakukan pendaftaran secara offline – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
9.	25 maret 2026		Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Tppri	Mengenai nomor pendaftaran rawat inap kenapa tidak bisa dihubungi ya?	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain	25 maret 2026	PUAS	Selesai	-

								tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan bagian tppri – Mengedukasi petugas agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
10.	26 maret 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Obgyn	Setelah rawat inap harusnya kontrol dokter okka kemarin, tetapi kemarin sampai di rs poli sudah tutup, hari ini ke rsud bendan lagi ternyata dokternya sudah	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Mengedukasi pasien bahwa dokter yang	26 maret 2026	PUAS	Selesai	-

							tidak praktek lagi di rsud bendan	bersangkutan sudah tidak praktek di rsud bendan - Mengedukasi pasien untuk mendaftar kontrol dengan dokter yang sedang praktek dan hubungi rs bendan via telepon terlebih dahulu untuk memastikan kehadiran dokter - Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
11.	31 maret 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	IGD	Sebenarnya pelayanannya igd bagus ruangan juga nyaman cuma perlu di perbaiki lagi etika petugas ketika di ruangan igd suara petugas saat bercanda	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit	31 maret 2026	PUAS	Selesai	-

							terdengar keras sampai ruangan transit itu membuat pasien terganggu.	bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit bagian igd – Mengedukasi kepada petugas igd agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
12.	31 maret 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Ketika hendak daftar poli jantung dokter fahri lewat mjk tidak pernah bisa padahal sudah waktunya pemeriksaan dan jam pendaftaran online pun sudah sesuai yg ditentukan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service	31 maret 2026	PUAS	Selesai	-

								- Berkoordinasi dengan petugas it - Berkoordinasi dengan pasien jika pendaftaran online masih ada kendala jaringan dan pasien sementara bisa mendaftar secara offline terlebih dahulu - Pasien dapat menerima - Komplain selesai.				
13.	31 maret 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Sudah daftar online tetapi nunggu panggilan untuk fingerprint lama	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain - Berkoordinasi	31 maret 2026	PUAS	Selesai	-

									dengan unit bagian IT – Setelah dikoordinasikan memang sedang ada gangguan jaringan dari bpjs – customer service mengedukasi pasien untuk menunggu – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
14.	31 maret 2026		Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Farmasi	Obat terkirim	belum	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Berkoordinasi dengan unit	01 april 2026	PUAS	Selesai	-

									bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan obat sudah diantar sekitar jam 17.30 - Mengedukasi kepada petugas farmasi dan jne agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Pekalongan, 31 Maret 2026
DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN



dr. Dwi Heri Wibawa, M.Kes

LAMPIRAN

TANGGAL	NAMA	KANAL ADUAN	LAMPIRAN
05 maret 2026	[REDACTED]	Whatsapp	 13.11 100% Rizky Septiani 5 Maret 2026 Assalamu'alaikum Pak/Bu, saya mau daftar online iwt mobile JKN tapi nggak bisa kenapa ya? Hari ini rencananya mau kontrol, tetapi ditulisan app JKN nya tidak bisa mendaftar karena belum 7hari, padahal terakhir kontrol hari Kamis Minggu lalu. HANYA MELAYANI CHAT DI JAM OPERASIONAL, TIDAK MELAYANI PANGGILAN TELEPON. JIKA CHAT MASUK DILUAR JAM OPERASIONAL DIBALAS SECARA SLOWRESPON LIBUR HARI MINGGU & TGL MERAH APABILA HENDAK MEMBERIKAN MASUKAN DAN SARAN BISA MENGISI DATA BAWAH INI : NAMA: NIK/NO RM: MASUKAN DAN SARAN : APABILA MEMBUTUHKAN INFORMASI LEBIH LANJUT, HUBUNGI ☎️ 0285437222 Pasien bpjs kontrol di poliklinik yg sama 8 hari 1x kontrol ka, jika minggu kemarin Kamis minggu ini berarti Jumat Dokter siapa ka? Pesan 13.11 100% Rizky Septiani HANYA MELAYANI CHAT DI JAM OPERASIONAL, TIDAK MELAYANI PANGGILAN TELEPON. JIKA CHAT MASUK DILUAR JAM OPERASIONAL DIBALAS SECARA SLOWRESPON LIBUR HARI MINGGU & TGL MERAH APABILA HENDAK MEMBERIKAN MASUKAN DAN SARAN BISA MENGISI DATA BAWAH INI : NAMA: NIK/NO RM: MASUKAN DAN SARAN : APABILA MEMBUTUHKAN INFORMASI LEBIH LANJUT, HUBUNGI ☎️ 0285437222 Pasien bpjs kontrol di poliklinik yg sama 8 hari 1x kontrol ka, jika minggu kemarin Kamis minggu ini berarti Jumat Dokter siapa ka? Dokter Dinar Pak/Bu Poli THT berarti nanti jika pasien hendak periksa dengan dokter dinar bisa hari sabtu ka Baik pak/Bu terimakasih infonya Pesan

© 2006 The Authors

[illegible]

No Antrian	
Tanggal Antrian	
NORM	000344124
	Cari Pemohon

Nama Pasien

TN. AMAT TARJUKI

Alamat DESA PAWEDEN BUARAN RT/RW 15/05 KAB
PEKALONGAN

Umur	50 THN	08 BLN	08 HR
------	--------	--------	-------

L

No. HP 085642628802

No. KTP/NIK **3326140107750158**

Ortu / Wali

HUB. KEL.

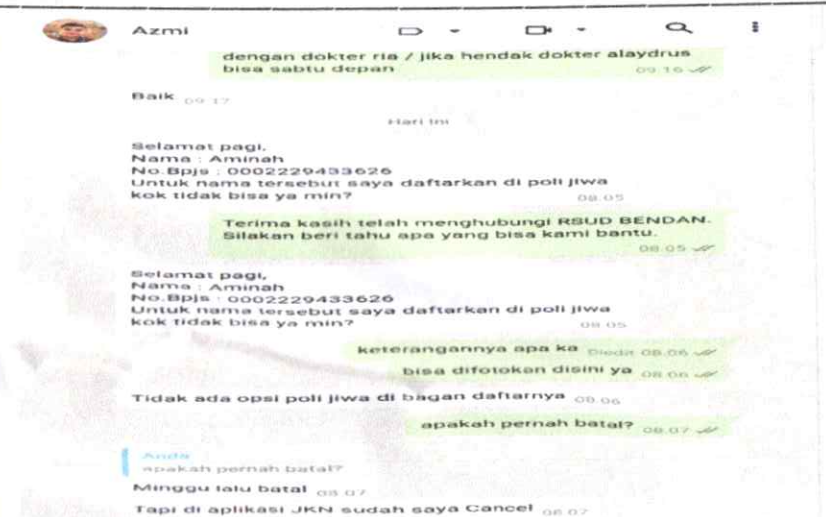
Kunjungan Terakhir

09-03-2026 - PENYAKIT DALAM - BPJS
05-03-2026 - BEDAH UMUM - BPJS
26-02-2026 - JLAMPRANG - BPJS
26-02-2026 - BEDAH UMUM - BPJS

Tanggal Keluar Rawat

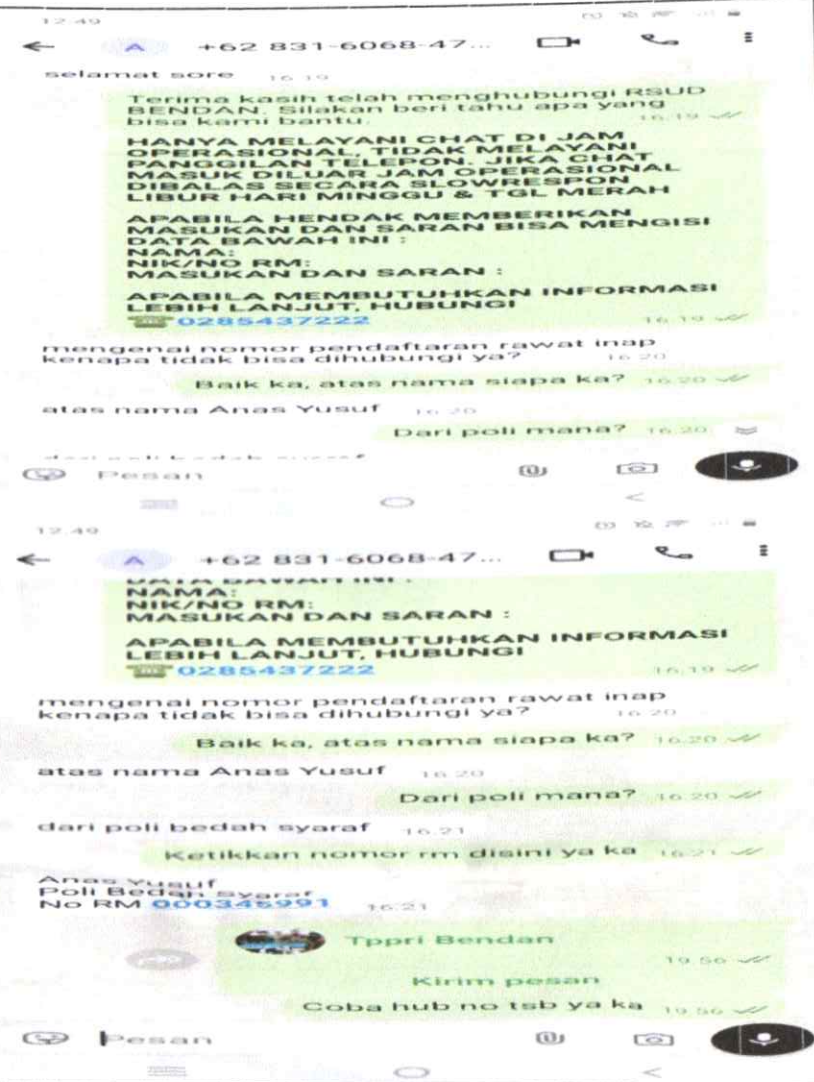
Inap

Catatan
Geriatrici

14 maret 2026		Langsung	 PIPP RS KC Pekalongan Bu. budirahayupipp, CSQ, Customer, Cu... 07:37 ✓ sudah bayar masih non aktif raharjo 3326130709680002 Customer Service Official - budari Semangat pagi 🌞 Mohon bantuannya dari RS H.A. Zaky Djunaid Pekalongan terkait sek tagihan, akan atih segmen Detail Peserta Nomor Kartu 0002800414225 Nama KHAIRONI SIDIQ Status Kepesertaan TIDAK DITANGGUNG Terima kasih 🙏 07:39 Dafa Rpjs Anda sudah bayar masih non aktif raharjo 07:46 Dh aktif + Ketik pesan
14 maret 2026		Whatsapp	 Azmi 09:16 ✓ dengan dokter ria / jika hendak dokter alaydrus bisa sabtu depan Baik 09:17 Hari ini Selamat pagi, Nama : Aminah No.Bpjs : 000229433626 Untuk nama tersebut saya daftarkan di poli jiwa kok tidak bisa ya min? 09:05 Terima kasih telah menghubungi RSUD BENDAN. Silakan beri tahu apa yang bisa kami bantu. 09:05 ✓ Selamat pagi, Nama : Aminah No.Bpjs : 000229433626 Untuk nama tersebut saya daftarkan di poli jiwa kok tidak bisa ya min? 09:05 keterangannya apa ka Dinda 09:06 ✓ bisa difotokan disini ya 09:06 ✓ Tidak ada opsi poli jiwa di bagan daftarnya 09:06 apakah pernah batal? 09:07 ✓ Anda apakah pernah batal? 09:07 Minggu lalu batal 09:07 Tapi di aplikasi JKN sudah saya Cancel 09:07

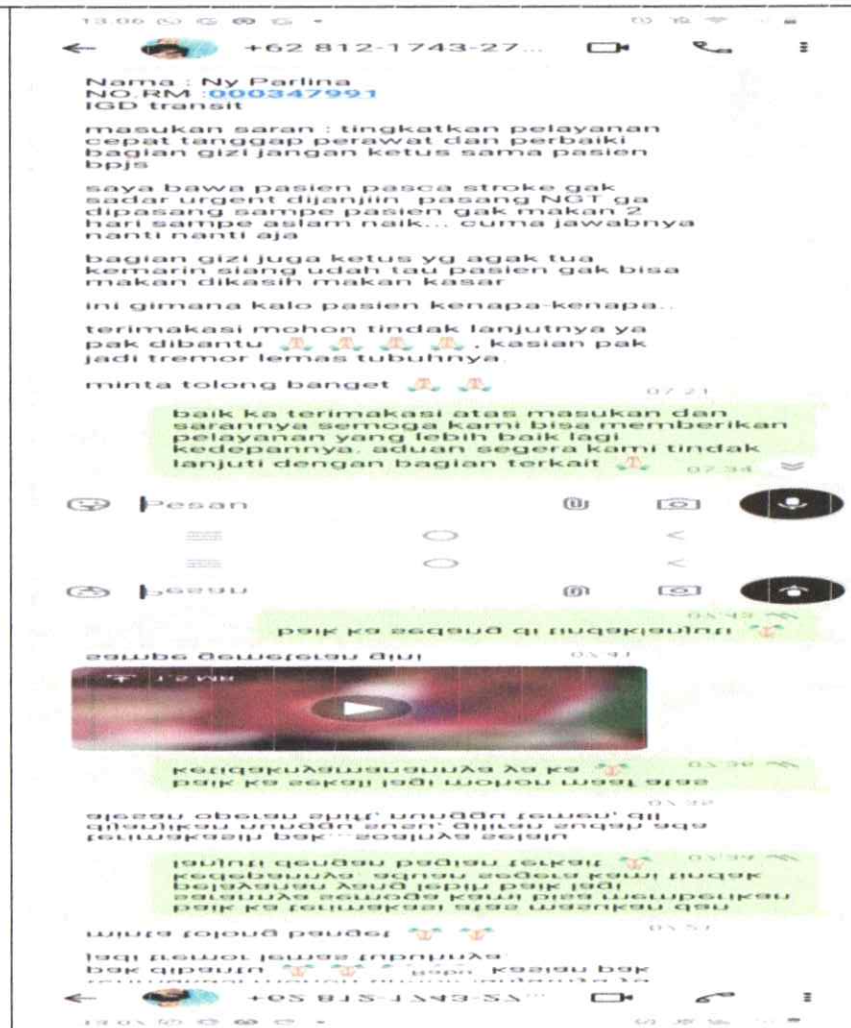
25 maret 2026

Whatsapp



25 maret 2026

Whatsapp



KRITERIA ADUAN KOMPLAIN BULAN MARET 2026

No	TANGGAL	KRITERIA KOMPLAIN										JUMLAH	KET
		PELAYAN AN KLINIK	PERILAK U DAN ETIKA PETUGAS	ADMINIST RASI DAN PROSEDU R	FASILITA S DAN SARANA RUMAH SAKIT	OBAT DAN LOGISTIK	KEAMAN AN DAN KESELAM ATAN	BIAYA DAN TAGIHAN	IT DAN SISTEM INFORMA SI (SIMRS)	KOMUNIK ASI DAN INFORMA SI	WAKTU PELAYAN AN		
1	05/03/2026			1								1	Selesai
2	09/03/2026					1						1	Selesai
3	14/03/2026			1		1			1			3	Selesai
4	17/03/2026										1	1	Selesai
5	25/03/2026		1						1	1		3	Selesai
6	26/03/2026	1										1	Selesai
7	31/03/2026		1			1			2			4	Selesai
	TOTAL	1	2	2	0	3	0	0	4	1	1	14	

NB: SUMBER ADUAN BERDASARKAN

1. ADUAN TATAP MUKA
2. ADUAN MELALUI WA
3. ADUAN MELALUI SPAN LAPOR
4. ADUAN MELALUI WEB

Pekalongan, 31 Maret 2026

Direktur RSUD Benda Kota Pekalongan



dr. Dwi Heri Wibawa, M.Kes



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
DINAS KESEHATAN
RSUD BENDAN

Jalan Sriwijaya Nomor 2 Kota Pekalongan, Provinsi Jawa Tengah
Kode Pos 51119 Telepon (0285) 437222 Faksimile (0285) 437222

Pos-el: rsudbendan.pekalongankota@gmail.com Laman: <https://rsudbendan.pekalongankota.go.id/>

LAPORAN PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
OPD : RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN
BULAN APRIL TAHUN 2026

NO	TANGGAL ADUAN	NAMA PELAPOR	ALAMAT PELAPOR	KANAL ADUAN	PENERIMA ADUAN	UNIT PELAYANAN YANG DIADUKAN	ISI ADUAN	TINDAK LANJUT PENYELESAIAN ADUAN	TANGGAL TINDAK LANJUT	TANGGAP ANDARI PENGADU	STATUS	KET.
1.	01 april 2026	[REDACTED]	Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Farmasi	Obat atas nama Bpk Abdur rozaq udah dianter blm ya	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi - Setelah dikoordinasikan obat diantar pada keesokan harinya dikarenakan	01 april 2026	PUAS	Selesai	-

								ada kendala dengan kurirnya, saat ini sedang dalam proses pengantaran maksimal jam 14.00 - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
2.	02 april 2026		Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Farmasi	Saya periksa dari hari Selasa, minta obat diantar udah bayar tapi sampe sekarang ko belum sampai?	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi	02 april 2026	PUAS	Selesai	-

								- dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan memang obat diantar pada keesokan harinya – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
3.	05 april 2026		Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Lain-lain	Setiap mau daftar online dokter fahri gagal terus, mau sampai kapan proses perbaikannya ya?	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi	05 april 2026	PUAS	Selesai	-

								dengan unit bagian humas dan customer service - Berkoordinasi dengan petugas it - Berkoordinasi dengan pasien jika pendaftaran online masih ada kendala jaringan dan pasien sementara bisa mendaftar secara offline terlebih dahulu - Pasien dapat menerima - Komplain selesai.				
4.	09 april 2026	■■■■■	Kota Pekalongan	Web rsud bendan	Admin	Supir ambulan	Supir tidak mau masuk gang dan tidak membantu menaikkan pasien tempat tidur hanya melihat saja	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut	09 april 2026	PUAS	Selesai	-

								- Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain - Berkoordinasi dengan unit bagian pengembangan dan penunjang pelayanan - Berkoordinasi dengan unit bagian ambulan - Setelah dikoordinasikan memang ada kesalahpahaman antara pihak keluarga dan petugas - Mengedukasi kepada supir ambulan agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat				
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

								menerima – Komplain selesai				
5.	12 april 2026		Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Farmasi	Info dari jne diantar hari ini tetapi kok tidak datang-datang, apakah hari minggu tidak ada pengantaran?	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasikan obat diantar pada keesokan harinya dikarenakan ada kendala dengan kurirnya, saat ini sedang dalam proses pengantaran maksimal jam 14.00 – Mengedukasi kepada petugas farmasi agar	12 april 2026	PUAS	Selesai	-

								senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
6.	13 april 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik paru	Mau daftar online gagal terus tulisannya poli tutup padahal obat sudah hampir habis dan ada obat TB	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan poli paru-paru - Setelah dikoordinasikan memang poli paru tutup dan buka setiap hari jumat tutup karena dokternya ada pelatihan	13 april 2026	PUAS	Selesai	-

								- Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile dan apabila terjadi kegawatan bisa langsung di bawa ke igd rsud bendan - Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
7.	13 april 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Tpprj (loket APM)	Saya kecewa dengan pelayanan petugas di loket depan yg jaga mesin apm karna petugas terkesan acuh ketika pasien bertanya. Saya merasa pelayanan tersebut kurang etis jika pasien	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain - Berkoordinasi	13 april 2026	PUAS	Selesai	-

							disuruh baca tanpa diterangkan.	dengan petugas tpprj – Mengedukasi petugas untuk senantiasa menerapkan budidaya 5s(senyum,sap a,salam,sopan dan santun). – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
8.	17 april 2026		Kota Pekalong an	Whatsapp	Admin	Farmasi	Obat sampai hari ini belum diantar	– Memohon maaf atas ketidaknyaman annya dalam pelayanan – Menindaklanj ut i komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian farmasi – Setelah dikoordinasika n obat diantar pada keesokan harinya dikarenakan	17 april 2026	PUAS	Selesai	-

								ada kendala dengan kurirnya, saat ini sedang dalam proses pengantaran maksimal jam 14.00 - Mengedukasi kepada petugas farmasi agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminilisir komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
9.	17 april 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Rawat inap jlamprang	Hendak kontrol setelah rawat inap sesampainya di tpprj disuruh mengumpulkan sko padahal saat pulang tidak dikasih sko dari ruangan.	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan ruang rawat inap	17 april 2026	PUAS	Selesai	-

									jlampang – Setelah dikoordinasikan sudah diberikan oleh pihak keluarga – Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
10.	17 april 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Lain-lain	Sudah tetapi bpjsnya	bayar status masih	– Memohon maaf atas ketidaknyaman	17 april 2026	PUAS	Selesai	-

							non aktif	annya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan petugas bpjs zabiyah – Setelah menunggu 15 menit status bpjs sudah aktif kembali – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
11.	17 april 2026	***	Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Poliklinik paru	Assalamu'alaikum ka Mohon maaf sebesar besarnya saya sangat" Kecewa priksa di rs bendan Klinik paru" Sangat tidak memuaskan	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit	17 april 2026	PUAS	Selesai	-

							pelayanannya kurang ramah untuk perawatnya tidak murah senyum dan urutannya tidak antriannya tidak urut. Untuk perawatnya bicaranya jg tidak dikondisikan mohon untuk kedepannya diperbaiki lagi terimakasih. Sangat" Kecewa bngt saya ka disini baru kali ini pelayanannya tidak mengenakan sangat" Terlalu tidak memuaskan. Kalo ngga sala yuli ka namanya	bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan petugas poliklinik paru – Mengedukasi petugas untuk senantiasa menerapkan budaya 5s(senyum,sapa,salam,sopan dan santun). – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
12.	18 april 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Rawat inap truntum	Saya kecewa karena tertulis tanggal kontrol 18 (hari sabtu)	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam	18 april 2026	PUAS	Selesai	-

							disuruh kontrol ke poli dalam dokter kukuh, sesampainya di rs katanya tidak ada jadwal. Seharusnya saat penyerahan surat kontrol dicek lagi dan petugas rawat inapnya harusnya memahami juga jadwal polikliniknya jadinya tidak bolak balik	pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan ruang rawat inap truntum – Setelah dikoordinasikan memang terjadi kesalahan dalam penginputan jadwal pelayanan dokter DPJP – Mengedukasi perawat agar senantiasa memberikan pelayanan prima sehingga meminimalisir terjadinya komplain dari pasien – Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran				
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

								online melalui aplikasi benden mobile / JKN mobile – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
13.	20 april 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Poliklinik orthopedi	Saya periksa poliklinik orthopedi hari Kamis tgl 16 april 2026, kemudian dirujuk untuk MRI di Budirahayu, info dari petugas radiologi hasilnya bisa dibacakan hari Senin. Sesampainya di RS hari ini katanya belum waktunya berobat padahal saat pemeriksaan terakhir tidak diberikan resep obat & perawat juga tidak pernah memberi tahu	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian Humas & komplain – Berkoordinasi dengan petugas poliklinik orthopedi – Setelah dikoordinasikan ternyata perawat memang belum memberitahu untuk jadwal	20 april 2026	PUAS	Selesai	-

							kapan tanggal kontrol ulang, saya jauh-jauh dari pemalang mohon untuk kedepannya diperbaiki lagi pasien diberi tahu tanggal kontrol ulang	kontrol ulangnya – Mengedukasi kepada perawat agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
14.	20 april 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Lain-lain	Pasien ada rujukan dari faskes 1 ke poli orthopedi dan ada riwayat jatuh awal pemeriksaan di rs alkaromah dan disana sudah pernah membuat surat kronologi jatuh. Info dari petugas jika hendak periksa dengan diagnosa	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas & komplain – Petugas resepsionis menghubungi	20 april 2026	PUAS	Selesai	-

							yg sama harus membawa salinan kronologinya tetapi saat di alkaromah pihak keluarga tidak diberikan salinan. Pihak keluarga pun ke alkaromah untuk meminta salinan tetapi sesampainya disana pihak rs alkaromah tidak mau memberikan salinannya alasannya untuk bukti klaim bpjs. Mohon solusinya	rs saat pasien dirawat sebelumnya untuk permintaan surat lp/kronologi - Setelah dikoordinasikan petugas dari rs tersebut tidak memberikan & rs bendang membuat baru surat kronologinya - Mengedukasi kepada pasien untuk menyimpan berkas lp/kronologi - Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
15.	24 april 2026	f [REDACTED]	Kota Pekalongan	Customer Service	Acha	Rawat inap jlamprang	Perawat kurang cekatan dalam melayani pasien, jika dipanggil	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam	24 april 2026	PUAS	Selesai	-

							selalu bilang iya tapi tidak datang tetapi ketika di pencet bel langsung datang untuk lain-lain sangat puas	pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian ruang jlamprang – Setelah dikoordinasikan saat itu memang petugasnya lupa jadi tidak langsung menindaklanjuti – Mengedukasi kepada petugas agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain – Pasien dapat menerima – Komplain selesai				
16.	27 april 2026		Kota Pekalong	Customer Service	Acha	Rawat inap	Ac kamar no 13 tidak dingin	– Memohon maaf atas	27 april 2026	PUAS	Selesai	-

			an			jamprang		ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian humas dan customer service – Berkoordinasi dengan ipsrs untuk cek ac – Pasien dapat menerima – Komplain selesai.				
17.	29 april 2026		Kota Pekalongan	Customer Service	Huzny	Rawat inap truntum	Pelayanannya lama Hasil usg terlalu lama, tambah darah info dari igd pagi tetapi ditidaknya sore ketika di ruang rawat inapnya	– Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan – Menindaklanjuti komplain tersebut – Berkoordinasi dengan unit bagian ruang truntum – Mengedukasi kepada petugas	29 april 2026	PUAS	Selesai	-

								ruang truntum agar senantiasa menerapkan pelayanan prima guna meminimalisir terjadinya komplain - Pasien dapat menerima - Komplain selesai				
18.	30 april 2026	██████	Kota Pekalongan	Whatsapp	Admin	Poliklinik paru	Saya kecewa karena tidak ada kepastian kapan bukanya poliklinik paru,	- Memohon maaf atas ketidaknyamanannya dalam pelayanan - Menindaklanjuti komplain tersebut - Berkoordinasi dengan poli paru-paru - Setelah dikoordinasikan memang poli paru tutup dan buka setiap hari jumat tutup karena dokternya ada	30 april 2026	PUAS	Selesai	-

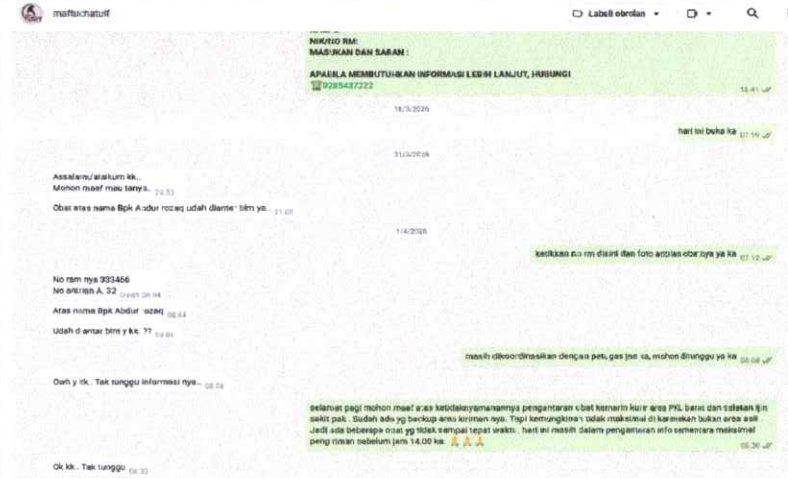
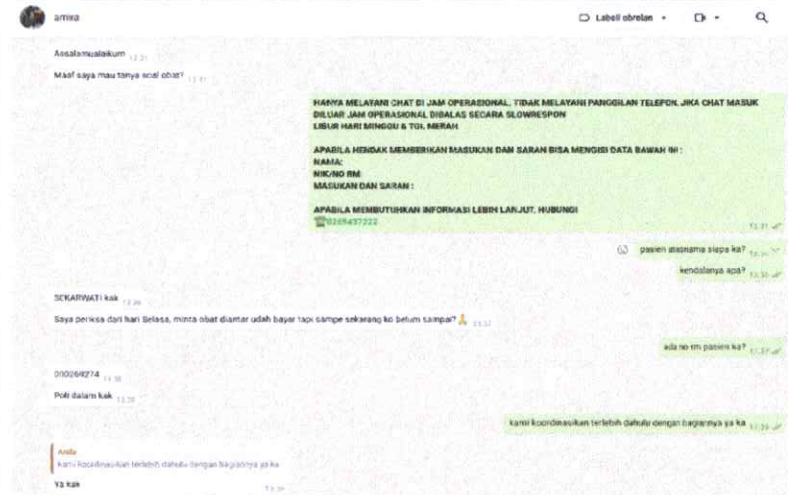
								pelatihan - Mengedukasi pasien tata cara melakukan pendaftaran online melalui aplikasi bendan mobile / JKN mobile dan apabila terjadi kegawatan bisa langsung di bawa ke igd rsud bendan - Pasien dapat menerima - Komplain selesai.				
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

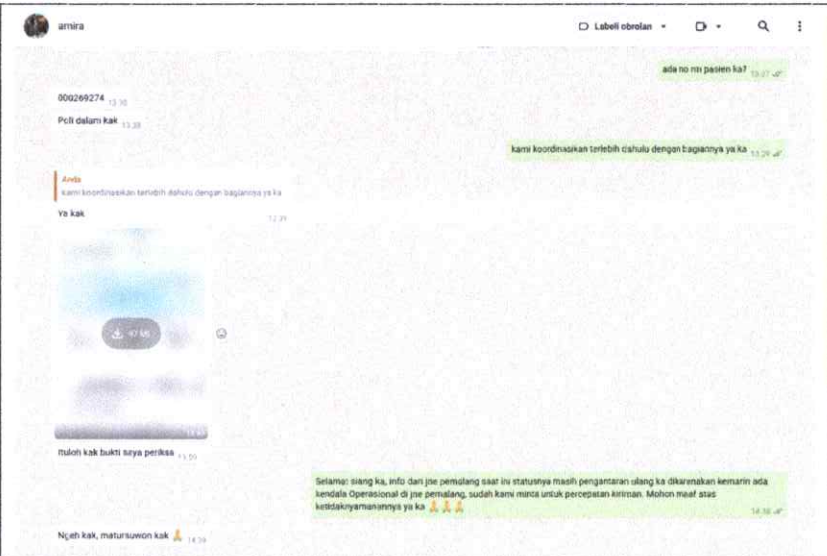
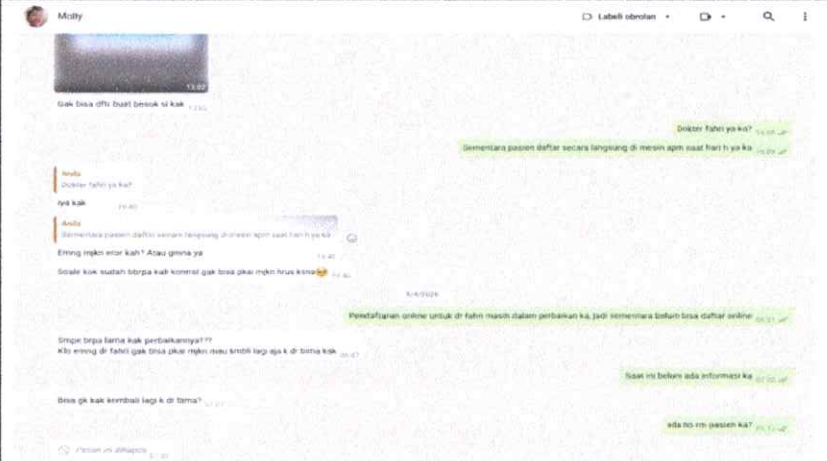
Pekalongan, 30 April 2026
DIREKTUR RSUD BENDAN
KOTA PEKALONGAN



dr. Dwi Heri Wibawa, M.Kes

LAMPIRAN

TANGGAL	NAMA	KANAL ADUAN	LAMPIRAN
01 april 2026		Whatsapp	
			

			 WhatsApp chat interface with contact 'amira'. The chat shows a conversation about a patient's condition. Key messages include: 'ada no rpi pasien ka?' (13:37), 'Poli dalam kak' (13:38), 'kami koordinasikan terlebih dahulu dengan bagasinya ya ka' (13:39), 'Anda kami koordinasikan terlebih dahulu dengan bagasinya ya ka' (13:39), 'Yo kak' (13:39), a video thumbnail (13:40), 'mohon kak bukti saya periksa' (13:40), 'Selamat siang ka, info dari jre pemulang saat ini statusnya masih pengantaran ulang ka dikarenakan kemarin ada kendala Operasional di jre pemulang, sudah kami minta untuk percepatan pengiriman. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya ya ka' (14:36), and 'Njeh kak, matusuwon kak' (14:39).
05 april 2026	██████████	Whatsapp	 WhatsApp chat interface with contact 'Muly'. The chat shows a conversation about a patient's condition. Key messages include: 'Gak bisa offi buat breuk si kak' (13:40), 'Dokter Fahri ya ka?' (13:40), 'Sementara pasien daftar secara langsung di mesin apem saat hari h ya ka' (13:40), 'Anda Dokter Fahri ya ka?' (13:40), 'Yo kak' (13:40), 'Anda Sementara pasien daftar secara langsung di mesin apem saat hari h ya ka' (13:40), 'Emang ingkin enter kah? Atau gmn ya' (13:40), 'Sudah kak sudah terpa kwh kontrol gak bisa pake mesin hrus klm' (13:40), 'Pendaftaran online untuk dr Fahri masih dalam perbaikan ka jadi sementara daftar secara offline' (13:40), 'Siapa itu belian ada informasi ka' (13:40), 'ada no rpi pasien ka?' (13:40), and 'Anda dan info' (13:40).

12 april 2026		Whatsapp	+62 821-4437-4646 Assalamualaikum yg ter hormat rumah sakit bendan mau kasih tau yg bawes obat yg ter nama itu feathish am yg di pang di anter kemaren tp sampek saat ini btm di anter Terima kasih telah menghubungi RSUD BENDAN. Silakan beri tahu apa yang bisa kami bantu Baik ka, utk ulasannya dimana Vg di prun vita de blandong cornal 100 meter setelah rumah lampu merah blandong atau pte poltu blandong Kemaren sudah di isi datang dibrempai pengirimannya obat hari ini dikirim mungkin lupa kalau hari ini minggu kali Kami koordinasikan dulu dg bagian terkait ya ka Bisa dibantu kirim no rfm nya ka Oruh baik em ya Sgaj mikah obat sudah tiba di tempat Baik ka mohon ditunggu
17 april 2026		Whatsapp	Mama 3H Selamat pagi, utk wa hanya melayani chat ya ka ada yg bisa kami bantu Kemarin pagi kedua anak saya periksa ke RSUD Bendan. Ke DSA. Pakai jawa antar obat, tapi sampai skrg obat belum sampai. Padahal ada obat netu untuk anak saya karena kata DSA anak saya yg kecil kena pneumonia Jadi 2 hari ini anak saya tidak dapat terapa obat atau netu em obat btm datang Baik ka bisa kirimkan no rfm disini ya nnt kita bantu konfirmasi ke pihak pengantaran obatnya Saya lupa RfM nya Atas nama 1. Hidayat Sanjaya 2. Ahmad Hecul Majah Alamat: Kawagen, wopi Pembayaan: pribadi Baik ka kami cek dulu Ngh Gimana ka? 

			 Mama3H Label obrolan Pembayaran pribadi 10.53 Duk ka karo cek dudu 10.53 10.54 nggih 10.55 Dimana ka?  11.04 Obatnya baru datang kak terimakasih Mohon kedepannya bisa on time nggih. Kan tujuan kita diantar obat baru efisien dan gak antri lama kiro bawa lagi Kalau sopir ini jadi memperlama buka mempercepat kak Maturnuhun dan maaf abisnya 11.04 11.05 bak ka untuk pengantaran wilayah di luar kota pakalungan memang hr 1 ka bukan hari h ya ka, untuk pengantaran wilayah kota pakalungan hari h estimasi jam 16.00-21.00, sekali lagi mohon maaf atas ketidaknyamanannya ya ka 11.05
17 april 2026		Whatsapp	 vitaputih15 Label obrolan Assalamu alaikum ka Mohon maaf sebesar besarnya saya sangat kecewa priksa di rs berdas Klinik paru. Sangat tidak memuaskan pelayanan nya kurang ramah untuk perawatnya tidak murah senyum dan urutan antreannya tidak urut Untuk perawatnya bicaranya yg tidak dikondisikan, mohon untuk kedepanya diperbaiki lagi terimakasih kasih 10.30 10.30 Sangat kecewa bngt saya ka disini baru kali ini pelayanannya tidak menyenangkan sangat. Terlalu tidak memuasi 10.30 10.31 Selamat pagi, sebelumnya mohon maaf atas ketidaknyamanan pengantaran, akan segera kami tindak lanjut dg bagian terkait 10.31 10.31 Terimakasih atas masukannya, semoga kami bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi 10.31  10.31 Amannya lama bngt ka, badan saya sudah tidak kuat. Ihhi saya sudah konfirmasi tetapi pelayanan untuk perawatnya bicaranya tidak menyenangkan perasaan orang lain apakah bisa tunggu pengiran dudu disini 10.31 10.31 mohon dibantu untuk perawat mananya siapa kan akan kami tindak lanjut dengan bagannya 10.31 10.32 Kalo ngga sala yuli ka namanya 10.32 10.32 Seperti jadinya ya mau nkat pulang ngga jeli priksa disini 10.32

KRITERIA ADUAN KOMPLAIN

BULAN APRIL 2026

No	TANGGAL	KRITERIA KOMPLAIN										JUMLAH	KET
		PELAYANAN KLINIK	PERILAKU DAN ETIKA PETUGAS	ADMINISTRASI DAN PROSEDUR	FASILITAS DAN SARANA RUMAH SAKIT	OBAT DAN LOGISTIK	KEAMANAN DAN KESELAMATAN	BIAYA DAN TAGIHAN	IT DAN SISTEM INFORMASI (SIMRS)	KOMUNIKASI DAN INFORMASI	WAKTU PELAYANAN		
1	01/04/2026					1						1	Selesai
2	02/04/2026					1						1	Selesai
3	05/04/2026								1			1	Selesai
4	09/04/2026		1									1	Selesai
5	13/04/2026	1	1			1						3	Selesai
6	17/04/2026		1	2		1						4	Selesai
7	18/04/2026			1								1	Selesai
8	20/04/2026	1								1		2	Selesai
9	24/04/2026										1	1	Selesai
10	27/04/2026				1							1	Selesai
	29/04/2026										1	1	Selesai
	30/04/2026	1										1	Selesai
	TOTAL	3	3	3	1	4	0	0	1	1	2	18	

NB: SUMBER ADUAN BERDASARKAN

1. ADUAN TATAP MUKA
2. ADUAN MELALUI WA
3. ADUAN MELALUI SPAN LAPOR
4. ADUAN MELALUI WEB

Pekalongan, 30 April 2026
Direktur RSUD Benda Kota Pekalongan



Dr. Dwi Heri Wibawa, M.Kes