

# **L A P O R A N**

## **MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT SEMESTER I PERIODE JANUARI – JUNI TAHUN 2024**



**SUB BAGIAN HUMAS DAN KEMITRAAN  
BAGIAN HUKUM HUMAS DAN PELAPORAN**

**RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

## Kata Pengantar

Sub Bagian Humas dan Kemitraan, dalam hal ini Pusat Informasi dan Komunikasi, menjalankan salah satu fungsinya dalam menerima dan memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Salah satu bentuk layanan informasi tersebut berupa penanganan atas pengaduan masyarakat. Pengaduan yang masuk dari masyarakat dan ditujukan kepada RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung merupakan bentuk kesadaran dan apresiasi masyarakat terhadap keberadaan dan kinerja RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Sementara itu, opini publik dapat muncul atas dasar bagaimana RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menangani pengaduan masyarakat dan bagaimana RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mampu menyelesaikannya. Pada akhirnya, masyarakat dan pihak-pihak yang terkait (*stakeholders*) RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung lainnya akan menilai kinerja dan akuntabilitas RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Pengaduan dari masyarakat baik yang ditujukan kepada RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ada beberapa saja. Hal ini mengindikasikan bahwa RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menjadi tumpuan masyarakat dalam mewujudkan tata kelola pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab, transparan, dan bersih. Pengaduan masyarakat disampaikan melalui beberapa cara, antara lain dengan datang secara langsung ke RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung maupun mengirim pengaduan melalui surat elektronik (*e-mail*), telepon, atau situs internet (*website*) dan kotak pengaduan/saran RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Isi pengaduan masyarakat yang diterima RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung bermacam-macam.

Untuk mendapatkan informasi dan masukan atas segala aduan yang disampaikan oleh masyarakat, Subbagian Humas dan Kemitraan menyusun monitoring atas pengaduan masyarakat yang diterima RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Monitoring pengaduan masyarakat dilakukan setiap hari dan setiap minggu, untuk kemudian direkap dan dilaporkan setiap bulannya. Hasil monitoring ini dapat menjadi informasi, masukan maupun acuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Laporan hasil monitoring pengaduan masyarakat ini bertujuan untuk memetakan jenis pengaduan dan media penyampaian pengaduan yang paling banyak diakses oleh masyarakat, menilai efisiensi dan efektifitas kinerja RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam penanganan pengaduan, serta untuk mengetahui harapan masyarakat terhadap RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Hasil analisis ini nantinya dapat menjadi masukan bagi pimpinan untuk mengambil keputusan dan kebijakan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam menanggapi arah kecenderungan pengaduan masyarakat yang terus berkembang dengan strategi komunikasi yang tepat.

Direktur RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

  
dr. IRA AJENG ASTRIED

## Daftar Isi

|                                                                 |          |
|-----------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Kata Pengantar.....</b>                                      | <b>2</b> |
| <b>Daftar Isi .....</b>                                         | <b>3</b> |
| <b>Resume Pengaduan Masyarakat.....</b>                         | <b>4</b> |
| <b>Analisis Pengaduan Masyarakat .....</b>                      | <b>5</b> |
| I. Jenis Pengaduan Masyarakat.....                              | 6        |
| II. Media Penyampaian Pengaduan Masyarakat .....                | 7        |
| III. Tanggapan terhadap Pengaduan Masyarakat.....               | 7        |
| IV. Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat pada Bidang Terkait..... | 8        |
| <b>Lampiran .....</b>                                           | <b>9</b> |

**RESUME PENGADUAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2024****RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

| No. | Klasifikasi                              |   | Uraian                             |
|-----|------------------------------------------|---|------------------------------------|
| 1.  | Total pengaduan masuk                    | : | 11 Pengaduan                       |
| 2.  | Jenis pengaduan yang paling banyak masuk | : | 7 Sarana dan prasarana rumah sakit |
| 3.  | Media penyampaian pengaduan              |   |                                    |
|     | a. Website                               | : | -                                  |
|     | b. Email                                 | : | -                                  |
|     | c. Surat / Box                           | : | 2                                  |
|     | d. PIK                                   | : | 9                                  |
|     | e. Telepon (HOTLINE)                     | : | -                                  |
| 4.  | Pengaduan yang masih dalam proses        |   |                                    |
|     | a. Semester II Tahun 2023                | : | -                                  |
|     | b. Semester I Tahun 2024                 | : | -                                  |

## **Analisis Pengaduan Masyarakat Tahun 2024**

Subbagian Humas dan Kemitraan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menyediakan dan mengumumkan informasi publik melalui saluran informasi publik antara lain:

- (1) Situs web RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
- (2) Email;
- (3) Telepon;
- (4) Kotak Pengaduan/Saran;
- (5) Langsung.

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan baik secara elektronik maupun secara tertulis atau langsung kepada *Front Office*.

Berdasarkan hal tersebut, untuk memudahkan masyarakat, baik internal maupun dari eksternal Subbagian Humas dan Kemitraan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam hal ini Pusat Informasi dan Komunikasi membuka beberapa saluran informasi melalui *website*, surat elektronik/surel (*email*), telepon, Kotak Pengaduan/Saran, maupun dengan cara datang langsung. Subbagian Humas dan Kemitraan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung secara rutin melakukan analisis terhadap pengaduan-pengaduan masyarakat yang diterima RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Hasil analisis ini kemudian direkapitulasi dan dilaporkan setiap bulannya sebagai bahan evaluasi dan masukan terhadap peningkatan pelayanan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Laporan bulanan ini akan menjadi dasar penyusunan laporan pengaduan semester I Tahun 2024 ini.

Dalam analisis semester I Tahun 2024 atas pengaduan masyarakat ini, pertama-tama akan dilakukan analisis terhadap jenis pengaduan masyarakat yang diterima RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Kemudian, jenis media penyampaian pengaduan masyarakat serta keterkaitan antara sebaran media yang digunakan dengan jenis pengaduan yang masuk dikemukakan. Lebih lanjut, tanggapan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terhadap pengaduan masyarakat yang diterima akan dibahas, beserta dengan proses tindak lanjut yang sedang dilakukan oleh RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung atas pengaduan-pengaduan masyarakat tersebut.

## I. JENIS PENGADUAN MASYARAKAT

Dalam analisis pengaduan masyarakat, pengaduan masyarakat yang diterima RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dikategorikan ke dalam 4 (empat) jenis pengaduan utama:

1. Pengaduan terkait pelayanan;
2. Pengaduan terkait non-pelayanan;
3. Pengaduan terkait informasi RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang dikecualikan; dan
4. Pengaduan lain-lain.

Jenis Pengaduan yang terkait dengan pemeriksaan mengacu pada pengaduan-pengaduan masyarakat yang berisikan aduan atas hal-hal yang diharapkan dapat dilakukan pelayanan oleh RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, atau atas hasil pemeriksaan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Pengaduan terkait non-pelayanan mengacu pada aduan atas hal-hal diluar bidang pelayanan, namun masih dalam ranah atau penguasaan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Pengaduan terkait informasi RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang dikecualikan mengacu pada aduan terhadap informasi atau hasil kerja RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang sesuai dengan undang-undang termasuk ke dalam jenis informasi yang dikecualikan. Pengaduan lain-lain mengacu pada pengaduan-pengaduan masyarakat yang sama sekali tidak terkait dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, atau pengaduan yang tidak lengkap atau tidak sesuai syarat penyampaian pengaduan masyarakat yang diatur dalam peraturan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, sehingga atas pengaduan tersebut dimungkinkan untuk tidak ditindaklanjuti.

Pada semester I Tahun 2024, pengaduan masyarakat yang masuk berdasarkan kategori jenis pengaduan sebagai berikut:

**Tabel 1. Jenis pengaduan masyarakat yang masuk selama Semester II Tahun 2023**

| No.                          | Jenis Pengaduan Masyarakat | Jumlah Pengaduan Masuk |
|------------------------------|----------------------------|------------------------|
| 1                            | Pelayanan                  | 4 Pengaduan            |
| 2                            | Non-pelayanan              | 7 Pengaduan            |
| 3                            | Dikecualikan               | -                      |
| 4                            | Lain-lain                  | -                      |
| <b>Total Pengaduan Masuk</b> |                            | <b>11 Pengaduan</b>    |

Dari Tabel 1. Dapat diketahui bahwa terdapat 11 (Sebelas) pengaduan masuk yang diterima RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung semester I Tahun 2024.

## II. MEDIA PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat yang berasal dari publik eksternal RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat disalurkan melalui beberapa saluran pengaduan yakni *website*, surat elektronik (*email*), telepon, surat, ataupun datang langsung ke *Front Office* RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang beralamat di Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kec. Merawang, Kabupaten Bangka, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33172.

Pada semester I Tahun 2024, sebaran media yang digunakan masyarakat untuk menyampaikan pengaduannya adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Jenis pengaduan masuk pada tiap media**

| No. | Jenis Pengaduan | Website | Email | Telepon | Surat | PIK |
|-----|-----------------|---------|-------|---------|-------|-----|
| 1   | Pelayanan       | -       | -     | -       | 1     | 3   |
| 2   | Non-pelayanan   | -       | -     | -       | 1     | 6   |
| 3   | Dikecualikan    | -       | -     | -       | -     | -   |
| 4   | Lain-lain       | -       | -     | -       | -     | -   |
|     | <b>JUMLAH</b>   | -       | -     | -       | 2     | 9   |

Dari tabel diatas diketahui bahwa terdapat 11 (Sebelas) pengaduan masyarakat baik yang masuk melalui saluran *website*, *email*, telepon, surat dan langsung ke *Front Office*.

## III. TANGGAPAN TERHADAP PENGADUAN MASYARAKAT

Sub Bagian Humas dan Kemitraan memproses secara administrasi dan menyampaikan tanggapan atas pengaduan yang diterima melalui *website*, *email*, telepon, surat maupun melalui *Front Office* RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Apabila pengaduan masyarakat yang masuk membutuhkan tindak lanjut dari bidang terkait, maka Sub Bagian Humas dan Kemitraan akan menyampaikan pengaduan tersebut kepada bidang terkait, setelah dilakukan verifikasi identitas pengadu maupun isi pengaduan tersebut, verifikasi terhadap pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Sub Bagian Humas dan Kemitraan dilakukan dengan mengkategorikan pengaduan-pengaduan masyarakat ke dalam empat kelompok proses penanganan pengaduan sebagai berikut:

- ❖ Pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti, apabila:
  - Identitas pengadu tidak jelas/tidak ada;
  - Tidak terdapat kronologi aduan dan data pendukung;
  - Pengaduan berkaitan dengan persoalan pribadi;
  - Kasus yang diajukan sudah masuk kepada ranah/kewenangan APH;
  - Pengaduan tidak berkaitan langsung dengan kerugian negara;
  - Pengaduan tidak tepat ditujukan maupun ditembuskan kepada RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung; dan
  - Pengaduan diluar tupoksi RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

- ❖ Pengaduan diteruskan kepada bidang terkait sebagai informasi, apabila:
  - Identitas pengadu (alamat balasan) tidak lengkap;
  - RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai tembusan;
  - Kronologi permasalahan jelas namun tanpa disertai data pendukung yang memadai; dan
  - Data pendukung lengkap namun sifat/isi aduan tidak memerlukan jawaban dari RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
- ❖ Pengaduan diteruskan kepada bidang terkait untuk ditindaklanjuti/dijawab, apabila:
  - Sifat/isi pengaduan meminta atau memerlukan jawaban dari RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
  - Dugaan nilai kerugian negara material (>Rp 1Milyar)
- ❖ Pengaduan yang bersifat aspirasi, masukan, dan saran apabila:
  - Pengaduan masyarakat yang bersifat membangun, meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Berdasarkan proses verifikasi ke dalam empat kelompok proses penanganan pengaduan sebagaimana tersebut di atas, jumlah masing-masing jenis pengaduan masyarakat yang dikelompokkan ke dalam masing-masing kelompok penanganan pengaduan ditunjukkan pada tabel 3.

**Tabel 3. Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat**

| No    | Jenis Pengaduan | Tidak Dapat Ditindaklanjuti | Untuk Ditindaklanjuti oleh Bidang Terkait | Sebagai Informasi untuk Bidang Terkait | Total |
|-------|-----------------|-----------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------|-------|
| 1     | Pelayanan       | -                           | 4                                         | -                                      | 4     |
| 2     | Non-pelayanan   | -                           | 7                                         | -                                      | 7     |
| 3     | Dikecualikan    | -                           | -                                         | -                                      | -     |
| 4     | Lain-lain       | -                           | -                                         | -                                      | -     |
| Total |                 | -                           | 11                                        | -                                      | 11    |

Dengan demikian, berdasarkan pengelompokan pada Tabel 3, maka dapat menunjukkan bahwa 11 pengaduan yang masuk ke RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk ditindaklanjuti oleh bidang terkait.

#### **IV. TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT PADA BIDANG TERKAIT**

Sesuai informasi yang ditunjukkan pada Tabel 3, Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pengaduan masyarakat ke satuan bidang terkait telah mendapatkan tindak lanjut.

# LAMPIRAN

### Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Telepon & Secara Langsung

### Alur Pengaduan Masyarakat Melalui Box, Message, Fax

**KAM BANGGA MELAYANI**

1. GUY BANGGA

2. GUY BANGGA

3. GUY BANGGA

4. GUY BANGGA

5. GUY BANGGA

6. GUY BANGGA

7. GUY BANGGA

8. GUY BANGGA

- Identitas diri;
- Dokumen pendukung laporan.

- Datang langsung ke Kantor RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan diserahkan kepada petugas secara langsung.
- Dikirimkan melalui pos kealamat:

- Dikirimkan melalui telp/faks ke: 0717-9106756 / 0811-717-6750 (*Hotline*)
- Dikirimkan ke alamat e-mail: [rsud-soekarno@babelprov.go.id](mailto:rsud-soekarno@babelprov.go.id)

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN**  
**RSUD DR. (H.C) IR. SOEKARNO PROVINSI KEP. BANGKA BELITUNG**  
**SEMESTER I TAHUN 2024**

| No. | Tanggal Diterimanya Pengaduan | Nama Pengadu*       | Pengaduan Melalui | Petugas Penerima Pengaduan | Kronologis Singkat                                                                                                                                                | Perihal Aduan                                          | Tindak Lanjut |         | Tanggal Penyelesaian Pengaduan |
|-----|-------------------------------|---------------------|-------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------|---------|--------------------------------|
|     |                               |                     |                   |                            |                                                                                                                                                                   |                                                        | Proses        | Selesai |                                |
| 1   | 05-Feb-24                     | Katryn Herdyana     | Langsung          | Jelita                     | Kondisi Ruangan Kotor (ruangan ranap) dan CS yang bertanggung jawab tidak ada dengan alasan hari libur (Minggu)                                                   | Kebersihan Ruangan                                     | v             | v       | 06-Feb-24                      |
| 2   | 12-Feb-24                     | Ekram Sanjaya       | Langsung          | Jelita                     | Ketersediaan obat dari pasien masuk tidak tersedia                                                                                                                | Ketersediaan obat                                      | v             | v       | 12-Feb-24                      |
| 3   | 04-Mar-24                     | Bernard Jonathan    | Langsung          | Jelita                     | Ruangan Panas dan pengab dikarenakan AC di tempat pasien dirawat tidak dingin sedangkan AC di tempat pasien yang lain hidup, dan pasien minta pindah ruangan.     | AC tidak dingin                                        | v             | v       | 04-Mar-24                      |
| 4   | 26-Mar-24                     | Ryan Andika         | Langsung          | Yandri                     | Pelapor merasa tidak nyaman dengan pelayanan keperawatan di rawat Inap                                                                                            | Pelayanan yang kurang                                  | v             | v       | 04-Apr-24                      |
| 5   | 28-Mar-24                     | Istia Yunita        | Langsung          | Yandri                     | Pasien ingin mengetahui alasan pasien setelah operasi belum bisa mobilisasi tetapi sudah dipulangkan oleh pihak RS                                                | Kurangnya penjelasan dari petugas ke pasien            | v             | v       | 01-Apr-24                      |
| 6   | 01-Apr-24                     | Vita Christiani     | Langsung          | Jelita                     | Mohon untuk disediakan kursi di spot kosong untuk kenyamanan pasien dan pengunjung serta toilet mohon diperbaiki                                                  | kurangnya sarana penunjang untuk pasien dan pengunjung | v             | v       | 01-Apr-24                      |
| 7   | 03-Apr-24                     | Sovia Kristin       | Langsung          | Jelita                     | Alat monitor pemasangan ring jantung rusak, mohon untuk segera dilakukan tindakan agar alatnya bisa digunakan utk pasien                                          | Alat rusak                                             | v             | v       | 03-Apr-24                      |
| 8   | 26-Apr-24                     | Usman Efendi        | Langsung          | Jelita                     | Ketersediaan air minum di galon kurang dan untuk pergantian Infus pasien yang mau habis sering telat untuk diganti, tong sampah sangat kecil sehingga cepat penuh | Pelayanan dan sarana yang masih kurang                 | v             | v       | 26-Apr-24                      |
| 9   | 30-Apr-24                     | Paramita Lienarti   | Kotak Saran       | Jelita                     | Metode pendaftaran terlalu lama dan jaringan yang ada sangat susah dan lambat                                                                                     | Proses pelayanan lama dan jaringan yang susah          | v             | v       | 30-Apr-24                      |
| 10  | 30-Apr-24                     | Rudy                | Kotak Saran       | Jelita                     | Pelayanan rumah sakit terhambat karena jaringan yang ada sangat susah                                                                                             | Kendala jaringan                                       | v             | v       | 30-Apr-24                      |
| 11  | 04-Jun-24                     | Aloysius TobliKelen | Langsung          | Jelita                     | Teman kerja sekaligus kerabat pasien meminta informasi terkait pasien yang tidak ada penanggung jawabnya dan tindak lanjut biaya RS serta pengurusan jenazah      | Tidak adanya penanggung jawab pasien                   | v             | v       | 05-Jun-24                      |



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

**DINAS KESEHATAN**

**UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. (H.C.) Ir. SOEKARNO**

Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712

Telp. 0717-9106750, 9106753, Fax : 0717-9106754 Email : [rsud-soekarno@babelprov.go.id](mailto:rsud-soekarno@babelprov.go.id)

**NOTA DINAS**

Kepada : Daftar Undangan Terlampir  
Dari : Direktur RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Prov. Kep. Bangka Belitung  
Tanggal : 28 Juni 2024  
Nomor : 445 / 036 / 01.3 / RSUDP / 2024  
Sifat : -  
Hal : Undangan Rapat Pengkajian dan Monev Pengaduan Semester I Tahun 2024

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya rapat pengkajian dan monev pengaduan semester I tahun 2024, maka kami mohon kepada Bapak / Ibu untuk dapat menghadiri kegiatan tersebut. Adapun kegiatan tersebut sebagai berikut:

Hari / Tanggal : Senin, 1 Juli 2024  
Waktu : 09.00 WIB s/d selesai  
Tempat : Gedung Malaria Center RSUD Soekarno

Demikian disampaikan, atas perhatian dan berkenaan Bapak, diucapkan terima kasih.

Direktur RSUD Dr.(H.C )Ir. Soekarno  
Provinsi kepulauan Bangka Belitung,

dr.IRA AJENG ASTRIED  
NIP. 19770520 200501 2 013



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

**DINAS KESEHATAN**

**UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. (H.C.) Ir. SOEKARNO**

Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712

Telp. 0717-9106750, 9106753, Fax : 0717-9106754 Email : [rsud-soekarno@babelprov.go.id](mailto:rsud-soekarno@babelprov.go.id)

**LAMPIRAN UNDANGAN  
RAPAT PENGKAJIAN DAN MONEV PENGADUAN**

| NO | NAMA JABATAN                                              |
|----|-----------------------------------------------------------|
| 1  | Wakil Direktur Umum dan Kepegawaian                       |
| 2  | Wakil Direktur Pelayanan dan Keperawatan                  |
| 3  | Wakil Direktur Saran Prasarana Dan Pengembangan Teknologi |
| 4  | Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian                        |
| 5  | Kepala Bagian Keuangan dan Perencanaan                    |
| 6  | Kepala Bagian Hukum, Humas dan Pelaporan                  |
| 7  | Kepala Bidang Pelayanan Medik                             |
| 8  | Kepala Bidang Keperawatan                                 |
| 9  | Kepala Bidang Rekam Medik dan Akreditasi                  |
| 10 | Kepala Bidang Sarana dan Prasarana                        |
| 11 | Kepala Bidang Teknologi Informasi                         |
| 12 | Kepala Bidang Aset                                        |

| NOTULENSI                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                         |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| PENYELESAIAN SK DAN STANDAR PELAYANAN PENGADUAN                                                                                                                                                           |                                                                                                                         |                                                                                     |
| DAN                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                         |                                                                                     |
| PENYUSUNAN LAPORAN MONEV PENGADUAN SEMESTER 1                                                                                                                                                             |                                                                                                                         |                                                                                     |
| RSUD Dr (H.C0 Ir. SOEKARNO PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG                                                                                                                                             |                                                                                                                         |                                                                                     |
| TAHUN 2024                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                         |                                                                                     |
|                                                                                                                                                                                                           | HARI/TANGGAL                                                                                                            | Senin, 1 Juli 2024                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                           | WAKTU                                                                                                                   | 09.00 – 11.30 WIB                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                           | TEMPAT                                                                                                                  | Gedung Malaria Center RSUD Dr (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung |
| AGENDA                                                                                                                                                                                                    | Pengkajian hasil pengaduan dan monev pengaduan semester 1 RSUD Dr (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung |                                                                                     |
| PIMPINAN RAPAT                                                                                                                                                                                            | Direktur RSUD Dr (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung                                                  |                                                                                     |
| PESERTA RAPAT                                                                                                                                                                                             | Daftar hadir terlampir                                                                                                  |                                                                                     |
| CATATAN PERTEMUAN                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                         |                                                                                     |
| 1. Pembukaan oleh Direktur RSUD Dr (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung :                                                                                                                |                                                                                                                         |                                                                                     |
| a) Telah diterima Laporan Pengaduan Semester I Tahun 2024 RSUD Dr (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terkait penyelesaian pengaduan dan tindak lanjut pengaduan semester 1 tahun 2024. |                                                                                                                         |                                                                                     |
| b) Saya telah menerima laporan monev pengaduan semester 1 dan sudah ditindaklanjuti terkait dengan masalah yang telah diajukan dalam pengaduan.                                                           |                                                                                                                         |                                                                                     |
| c) Diharapkan kepada semua tim hukum, humas dan pelaporan serta bidang yang lainnya untuk saling bekerjasama dalam hal proses pengaduan.                                                                  |                                                                                                                         |                                                                                     |
| d) Untuk tim pengaduan diharapkan untuk selalu melaporkan setiap aduan yang diterima baik secara langsung, kotak saran/pengaduan, telepon, email maupun website resmi rumah sakit.                        |                                                                                                                         |                                                                                     |
| 2. Pembahasan                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                         |                                                                                     |
| Hasil Pemantauan dari Pengaduan semester 1 tahun 2024 dan Laporan Pengaduan RSUD Dr (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung :                                                               |                                                                                                                         |                                                                                     |
| 1. Pengkajian ulang SK dan standar pelayanan sert SPO pengaduan                                                                                                                                           |                                                                                                                         |                                                                                     |
| 2. Menyusun laporan monev semester 1                                                                                                                                                                      |                                                                                                                         |                                                                                     |
| 3. Menyusun SK Standar Pelayanan pengaduan telah terpenuhi                                                                                                                                                |                                                                                                                         |                                                                                     |
| 4. Laporan monev pengaduan semester 1 telah dibuat                                                                                                                                                        |                                                                                                                         |                                                                                     |
| 5. Tersedianya nomor hotline pengaduan dan ruang pengaduan                                                                                                                                                |                                                                                                                         |                                                                                     |

### 3. Kesimpulan

Beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk dapat mendorong peningkatan capaian pelayanan pengaduan dan penyusunan laporan monev pengaduan semester 1 RSUD Dr (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024 berdasarkan hasil monev antara lain :

- Terdapat petugas yang belum menerapkan budaya 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam memberikan pelayanan kepada pasien/masyarakat.
- Sarana prasarana banyak rusak seperti toilet tersumbat, AC, dan kursi tunggu sedikit.
- Masih perlu pemantauan dari hasil monev pengaduan semester 1
- Laporan monev pengaduan semester 1 bisa menjadi acuan untuk peningkatan pelayanan penanganan pengaduan
- Pemantauan, evaluasi, dan monitoring standar pelayanan pengaduan di Rumah Sakit setiap bulan

### 4. Rekomendasi

- Akan dilakukan rapat rutin untuk membahas hasil dan tindak lanjut monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan RSUD Dr (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung setiap bulan.
- Bukti pengaduan yang telah diajukan oleh pasien atau keluarga pasien harus selalu di arsipkan untuk kelengkapan pelaporan
- Perlu adanya hasil dari pemecahan masalah yang diajukan dalam pengaduan yang dibuat oleh pasien atau keluarga pasien dalam rangka meningkatkan pelayanan di RSUD Dr (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
- Perlu penambahan penguat sinyal agar jaringan dirumah sakit mudah oleh masyarakat untuk mengakses layanan.
- Perlu adanya perbaikan form pengaduan sesuai dengan tahapan penyelesaian pengaduan

Bangka, 1 Juli 2024

Notulen,



Jelita

Mengetahui,

Kepala Bagian Hukum, Humas  
dan Pelaporan,



Arbian Eka Putra, S.E, M.M

## DOKUMENTASI RAPAT





PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. (H.C.) Ir. SOEKARNO

Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712  
Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : [rsupsoekarno@babelprov.go.id](mailto:rsupsoekarno@babelprov.go.id)

DAFTAR HADIR RAPAT PENGKAJIAN DAN MONEV PENGADUAN  
SMSTR I TH 2024 RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO  
HARI / TANGGAL : SENIN / 1 JULI 2024

| NO  | NAMA             | JABATAN            | TANDA TANGAN |
|-----|------------------|--------------------|--------------|
| 1.  | IKA AJENG        | DIREKTUR           | 1.           |
| 2.  | HP. Alfars Haldi | Wakil Sarana.      | 2.           |
| 3.  | Glenn. SKM       | Wakil Pelayanan    | 3.           |
| 4.  | Yohar. O         | Wakil              | 4.           |
| 5.  | Kiki Anst.       | Kabid.             | 5.           |
| 6.  | FIANY. D         | SUBROO KEM         | 6.           |
| 7.  | Beni Henry       | Subroo Kepegawaian | 7.           |
| 8.  | Herd Wahyudi     | Subroo Hukum       | 8.           |
| 9.  | Darmoris         | Kabid Keperawatan  | 9.           |
| 10. | Amat Faro        | SUBROO UMUM.       | 10.          |
| 11. | RIFA FERDIAN     | SUBROO SARANA      | 11.          |
| 12. | Ummi Kusum       | Subroo IT          | 12.          |
| 13. | Emy. G.          | Subroo Pel. Medis  | 13.          |
| 14. | Pripta Darneni   | Subroo Humas       | 14.          |
| 15. |                  |                    | 15.          |
| 16. |                  |                    | 16.          |
| 17. |                  |                    | 17.          |
| 18. |                  |                    | 18.          |
| 19. |                  |                    | 19.          |
| 20. |                  |                    | 20.          |