

L A P O R A N

MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT SEMESTER II PERIODE JULI – DESEMBER 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 AENG ASTRIED

Daftar Isi

Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
Resume Pengaduan Masyarakat	4
Analisis Pengaduan Masyarakat	5
I. Jenis Pengaduan Masyarakat	6
II. Media Penyampalan Pengaduan Masyarakat	7
III. Tanggapan terhadap Pengaduan Masyarakat	7
IV. Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat pada Bidang Terkait	8
Lampiran	9

RESUME PENGADUAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2024

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

No.	Klasifikasi	Uraian
1.	Total pengaduan masuk	: 6 Pengaduan
2.	Jenis pengaduan yang paling banyak masuk	: 3 Informasi jadwal dokter dan ketersediaan obat
3.	Media penyampaian pengaduan	
	a. Website	: -
	b. Email	: -
	c. Surat / Box	: -
	d. PIK	: 6
	e. Telepon (HOTLINE)	: -
4.	Pengaduan yang masih dalam proses	
	a. Semester I Tahun 2024	: -
	b. Semester II 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 II Tahun 2024 ini.

Dalam analisis semester II 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 (tapoksi) 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 II Tahun 2024, pengaduan masyarakat yang masuk berdasarkan kategori jenis pengaduan sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis pengaduan masyarakat yang masuk selama Semester II Tahun 2024

No.	Jenis Pengaduan Masyarakat	Jumlah Pengaduan Masuk
1	Pelayanan	6 Pengaduan
2	Non-pelayanan	-
3	Dikecualikan	-
4	Lain-lain	-
Total Pengaduan Masuk		6 Pengaduan

Dari Tabel 1. Dapat diketahui bahwa terdapat 6 (Enam) pengaduan masuk yang diterima RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung semester II 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 II 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	-	-	-	-	6
2	Non-pelayanan	-	-	-	-	-
3	Dikecualikan	-	-	-	-	-
4	Lain-lain	-	-	-	-	-
	JUMLAH	-	-	-	-	6

Dari tabel diatas diketahui bahwa terdapat 6 (Enam) 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	-	6	-	6
2	Non-pelayanan	-	-	-	-
3	Dikecualikan	-	-	-	-
4	Lain-lain	-	-	-	-
Total		-	6	-	6

Dengan demikian, berdasarkan pengelompokan pada Tabel 3, maka dapat menunjukkan bahwa 6 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

PENGADUAN MASYARAKAT



Dokumen yang **wajib** dilampirkan adalah sebagai berikut:

- Identitas diri;
- Dokumen pendukung laporan.

Pengaduan tersebut beserta lampiran, silahkan dikirimkan kepada RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan cara:

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

RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
d/a Jalan Zipur Desa Air Anyir Kec. Merawang Kab. Bangka 33172

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



Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2023 Tentang
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

BERITA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN

No. 014 /PP /RSUDP/2024

Pada hari Kamis, Tanggal 11, Bulan Juli, Tahun 2024, yang bertanda tangan dibawah ini, Petugas Pengaduan dari UPTD RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan pihak Pengadu telah dilakukan penyelesaian pengaduan sebagai berikut :

- Nomor Pengaduan : 014
Hari/Tanggal Penerimaan : Kamis, 11 Juli 2024
Pengaduan
- Nama Pelapor : ERIK SAPUTRA
No.KTP : 1904011505840004
Nomor Telepon : 082281574875
- Alamat : Perumahan permata mandiri RT 001/RW 001
Deskripsi Pengaduan : Aduan terkait update jadwal dokter di media sosial dan pasien merasa tidak mendapatkan pelayanan sesuai keinginan
Hasil Penyelesaian Pengaduan : Akan dilakukan koordinasi ke bidang-bidang terkait atas masukan tersebut agar dapat menginformasikan jadwal dokter terupdate ke semua media sosial RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno

Demikian berita acara pengaduan ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pelapor

Pengarah Penanganan Pengaduan

Yuhan Octavian, S.Sos
NIP. 19710508 200212 1 002

Koordinator Penanganan Pengaduan

NIP. 19820912 200001 1 005

MENGETAHUI

KETUA

dr. Ika Ajeng Astried
NIP. 19770203 200501 2 013



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

Jl. Zikur Desai Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712

Telp. 0717-8100750, 8100753, Email : rsu.drsoekarno@bangkab.go.id

DOKUMENTASI

PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
KABUPATEN BANGKA SELATAN

NIK : 1904031505840004

Nama	ERDE SAPUTRA
Tanggal lahir	15-05-1995
Jenis Kelamin	Laki-laki
Agama	PERUM PERMATA MENTAL
RT/RW	01/001
Kelurahan	DARUNG
Kecamatan	TONGAJA
Kabupaten	OLUK
Kelurahan	JAMAR
Kecamatan	01/001
Kabupaten	01/001

01/001



01/001





BERITA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN
No. 015 /PP /RSUDP/2024

Pada hari Selasa, Tanggal 16, Bulan Juli, Tahun 2024, yang bertanda tangan di bawah ini, Petugas Pengaduan dari UPTD RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan pihak Pengadu telah dilakukan penyelesaian pengaduan sebagai berikut ;

- Nomor Pengaduan : 015
Hari/Tanggal Penerimaan : Selasa, 16 Juli 2024
Pengaduan
Nama Pelapor : EDO MERDIANNO SE
No.KTP : 34021287057990002
Nomor Telepon : 087842390335
Alamat : Nang nang utara no.365 rt/rw 003/006, kel.sungailiat, kec.sungailiat
Deskripsi Pengaduan : Suami pasien a.n. Miem merasa tidak paham apa yang dijelaskan dokter sehingga dalam hal ini suami dari pasien melapor ke kepala lingkungan, suami dari pasien merasa tidak mampu sehingga pelapor meminta solusi ke pihak rumah sakit anak baya pasien dan disarankan pihak rumah sakit untuk mengajukan surat keterangan tidak mampu ke dinas sosial atau ke bawas.
Hasil Penyelesaian Pengaduan : Pelapor merasa puas dengan penjelasan dokter dan pihak rumah sakit.

Demikian berita acara pengaduan ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pelapor

Edo Merdianno SE

Koordinator Penanganan Pengaduan

Arban Dwi Putra
NIP. 19920910 200601 1 000

Pengarah Penanganan Pengaduan

Yohar Daman, S.Sos
NIP. 19710908 200212 1 002

MENGETAHUI
KETUA

dr. Ika Ajeng Astried
NIP. 19770526 200601 2 012



DOKUMENTASI







BERITA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN
No. 009 /PP /RSUDP/2024

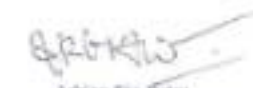
Pada hari Selasa, Tanggal 23, Bulan Juli, Tahun 2024, yang bertanda tangan dibawah ini, Petugas Pengaduan dari UPTD RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan pihak Pengadu telah dilakukan penyelesaian pengaduan sebagai berikut :

- Nomor Pengaduan : 019
Hari/Tanggal Penerimaan : Selasa, 23 Juli 2024
Pengaduan
Nama Pelapor : AGUS SATWONO
No.KTP : 1905041701350002
Nomer Telepon : 0813-7873-1573
Alamat : Jl. Seroja Dusun I, RT/rw 003/003, Kel. Kemaja, Kec. Mendo Barat
Deskripsi Pengaduan : Obat sudah dipesan dan farmasi kendalanya tidak dikirim karena rumah sakit di lag, masih belum melakukan pembayaran obat terkahir. Pelapor berharap ada solusi untuk ketersediaan obat di rumah sakit.
Hasil Penyelesaian Pengaduan : Pelapor merasa puas dengan tindakan/urutan farmasi

Pelapor


AGUS SATWONO

Koordinator Penanganan Pengaduan


Arban Eka Putra
NIP. 19820615 200501 1 005

Pengarah Penanganan Pengaduan


Yitihar Octavian, S.Sos.
NIP. 19710908 200312 1 002

MENGETAHUI
KETUA


dr. Irs Ayeng Astriand
NIP. 19770520 200501 2 015



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

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

Telp. 0717-0106750, 0106753, Email : psd@kesbangbelitong.go.id





BERITA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN
No. 017 /PP /KSUDP/2024

Pada hari Selasa, Tanggal 30, Bulan Juli, Tahun 2024, yang beranda tangan dibawah ini, Petugas Pengaduan dari UPTD RS/UD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan pihak Pengadu telah dilakukan penyelesaian pengaduan sebagai berikut :

- Nomor Pengaduan : 017
Hari/Tanggal Penemuan : Selasa, 30 Juli 2024
Pengaduan
Nama Pelapor : SUBARYAN
No.KTP : 1905030701740001
Nomor Telepon : 0853-8209-8295
Alamat : Desa cupat rt/rw 008/008, kel. cupat, kec. pantiga
Deskripsi Pengaduan : Pelapor merasa kecewa karena poli urologi untuk pasien nya dibatasi, dan pelapor berharap ada solusi dari manajemen rumah sakit untuk masalah tersebut.
Hasil Penyelesaian Pengaduan : Terkait pembatasan jumlah pasien urologi akan disampaikan dan dikoordinasikan ke bidang terkait untuk dikoordinasikan lagi ke bjjk kesehatan cabang pangkalpinang, dan sudah ditindaklanjuti oleh bidang rekam medik dan akreditasi pengelola pipp bjjk kesehatan.

Pelapor



Belmont Y P

Koordinator Penanganan Pengaduan



Artian Eka Purno
NIP. 19820913 200501 1 008

Pengarah Penanganan Pengaduan



Yizhak Octavian, S.Sos
NIP. 19710908 200212 1 002

MENGETAHUI
KEPLUA



dr. Irs Ajeng Astried
NIP. 19770520 202501 2 013



DOKUMENTASI





PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. (H.C.) Ir. SOEKARNO
Jl. Zpur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712
Telp. 0717-9100750, 9100753, Email : rsud.sukarno@prov.bangkabelitung.go.id





BERITA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN
No. 019 /PP /RSJUD/2024

Pada hari Selasa, Tanggal 20, Bulan Agustus, Tahun 2024, yang bertanda tangan di bawah ini, Petugas Pengaduan dari UPTD RSJUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan pihak Pengadu telah dilakukan penyelesaian pengaduan sebagai berikut :

- Nomer Pengaduan : 019
Hari/Tanggal Penerimaan : Selasa, 20 Agustus 2024
Pengaduan
Nama Pelapor : ASWAN
No.KTP : 1905062311820001
Nomer Telepon : 0821-3700-8687
Alamat : Desa Teluk Limau, RT/RW 010/001, Kel. Teluk Limau, Kec. Paritiga, Kab. Bangka Barat
Deskripsi Pengaduan : Pelapor merasa kecewa karena poli urologi untuk jumlah pasien yang bisa dilayani dikursi, kurangnya penyebaran informasi terkait pembatasan jumlah pasien tersebut.
Hasil Penyelesaian Pengaduan : Terkait pembatasan jumlah pasien urologi akan disampaikan dan dikoordinasikan ke bidang terkait untuk dikoordinasikan lagi ke bpti kesehatan cabang pangkalpinang, dan terkait tentang penyebaran informasi baik di media sosial dan website rumah sakit akan disampaikan kebidang humas, agar ditindaklanjuti.

Pelapor

Koordinator Penanganan Pengaduan

Arrian Eka Putra
NIP. 19820613 200501 1 008

Pengarah Penanganan Pengaduan

Yohar Octavian, S.Sos
NIP. 19710908 200212 1 002

MENGETAHUI
KETUA

Ir. Iri Ajeng Astried
NIP. 19770520 200501 2 013



DOKUMENTASI





BERTA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN
No. 018 /PP /RSUDP/2024

Pada hari Selasa, Tanggal 20, Bulan Agustus, Tahun 2024, yang bertanda tangan di bawah ini,
Petugas Pengaduan dari UPTD RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
dan pihak Pengadu telah dilakukan penyelesaian pengaduan sebagai berikut :

- Nomor Pengaduan : 018
Hari/Tanggal Penerimaan : Selasa, 20 Agustus 2024
Pengaduan
Nama Pelapor : RISMAN ABDUL
No.KTP : 1901060705930001
Nomor Telepon : 0812-7249-482
Alamat : Desa Teluk Limas, RT/RW 030/001, Kel. Teluk Limas, Kec.
Pantufa, Kab. Bangka Barat
Deskripsi Pengaduan : Pelapor merasa kecewa karena poli urologi untuk jumlah pasien
yang bisa diayani dibatasi, kurangnya penyebaran informasi
terkait pembatasan jumlah pasien tersebut.
Hasil Penyelesaian
Pengaduan : Terkait pembatasan jumlah pasien urologi akan disampaikan dan
dikoordinasikan ke bidang terkait untuk dikoordinasikan lagi ke
bpjs kesehatan cabang pangkalpinang, dan terkait tentang
penyebaran informasi baik di media sosial dan website rumah
sakit akan disampaikan ke bidang humas, agar ditindaklanjuti.

Pelapor

Koordinator Penanganan Pengaduan

Artian Eka Putra

NIP. 19820913 200501 1 006

Pengarah Penanganan Pengaduan

Yohar Octavian, S.Sos

NIP. 19710908 200212 1 082

MENGETAHUI
KEBWA

dr. Iva Apeng Astried

NIP. 19770520 200501 2 015



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. (H.C.) Ir. SOEKARNO
Jl. Ziput Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712
Telp. 0717-8106750, 8106753, Email: rsud.soukarnod@bangkab.go.id



**REKAPITULASI PENINGKATAN PENYADARAN
MELALUI OMBUDSMAN RI PERWAKILAN BANGSA BELITUNG**

No.	Tanggal Pelaksanaan Kegiatan	Materi Kegiatan	Pangrehetun Mendaftar	Partisipasi Partisipan Per jabatan	Penyampaian Materi	Partisipasi Partisipan	Penyelesaian		Variasi Partisipasi Partisipan
							Peserta	Saluran	
4.	10 April 2018	Umum Belitung	Omni Belitung	—	Informasi mengenai Ombudsman RI dan tugasnya serta Ombudsman RI sebagai lembaga yang melindungi hak-hak masyarakat	tidak ada partisipasi dalam kegiatan ini	—	—	Umum Belitung



**PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

Jalan Ahmad Yani No.3 Pangkalpinang - Bangka Belitung 33125
Telp. (0717) 9114193 Layanan Penerimaan (WA) 0811 9732 737
Laman: www.ombudsman.go.id

Nomor : T/589/LM.13-08/0257.2024/XI/2024
Sifat : Terbatas
Lampiran : 1 (satu) berkas UHP
Hal : Penutupan Laporan

14 November 2024

Yth,
Sdr. Dedy Wahyudi
d.s. Jln. Komplek Piaben, Desa Baturusa, Kecamatan Merawang,
Kabupaten Bangka
(Hp. 0853-64296768)

Bersama ini kami beritahukan bahwa Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah melakukan serangkaian pemeriksaan terhadap Laporan Saudara mengenai perihal dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. (HC) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terkait belum adanya tindak lanjut keluhan layanan instalasi Gawat Darurat (IGD) ketika menangani adik Saudara pada tanggal 6 Mei 2024.

Berkaitan dengan laporan tersebut dan atas dasar persetujuan dalam gelar laporan Rapat Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan telah menerbitkan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) pada tanggal 13 November 2024, yang pada intinya Ombudsman berpendapat bahwa laporan Saudara telah memperoleh penyelesaian dari Terlapor.

Berdasarkan hal dimaksud, sesuai ketentuan Pasal 26 Ayat (1) huruf d Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia juncto Pasal 67 huruf b Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, maka Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menyatakan laporan Saudara selesai dan ditutup.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan peran aktif Saudara menyampaikan laporan kepada Ombudsman, kami ucapkan terima kasih.

Kepala Perwakilan



Shulby Yozar Arisdhy

Tembusan Yth :

1. Ketua Ombudsman RI di Jakarta;
2. Pl. Gubernur Kepulauan Bangka Belitung di Pangkalpinang;
3. Pl. Inspektur Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di Pangkalpinang;
4. Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di Pangkalpinang;
5. Direktur RSUD Dr. (HC) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di Air Anyir, Bangka.



NOTA DINAS

Kepada : Daftar Undangan Terlampir
Dari : Direktur RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Prov. Kep. Bangka Belitung
Tanggal : 11 Desember 2024
Nomor : 445 / 098 / 01.3 / RSUDP / 2024
Sifat : -
Hal : Undangan Rapat Pengkajian dan Money Pengaduan Tahun 2024

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

Hari / Tanggal : Rabu, 11 Desember 2024
Waktu : 09.00 WIB s/d selesai
Tempat : Gedung Malaria Center RSUD Soekarno Babel

Demikian disampaikan, atas perhatian dan perkenaan 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@bangkalinn.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 II
RSUD Dr (H.C) Ir. SOEKARNO PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
TAHUN 2024

	HARI/TANGGAL	Rabu, 11 Desember 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 II Tahun 2024 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 II Tahun 2024 RSUD Dr (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terkait penyelesaian pengaduan dan tindak lanjut pengaduan semester II tahun 2024.
- b) Saya telah menerima laporan monev pengaduan semester II 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 dan ditanggapi serta ditindaklanjuti secepatnya.

2. Pembahasan

Hasil Pemantauan dari Pengaduan semester II tahun 2024 dan Laporan Pengaduan RSUD Dr (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung :

1. Pengkajian ulang laporan pengaduan dalam satu tahun
2. Menyusun laporan monev semester II
3. Menyesuaikan jadwal dokter yang ada di aplikasi dengan jadwal yang dipangan
4. Laporan monev pengaduan semester I dan II telah dibuat dan ditindaklanjuti
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 movev pengaduan semester II RSUD Dr (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024 berdasarkan hasil movev antara lain :

- Sarana prasarana banyak rusak seperti toilet tersumbat, AC, dan kursi tunggu sedikit dan sedikitnya petunjuk akses rumah sakit
- Kurangnya informasi kesehatan yang akurat seperti jadwal dokter
- Masih perlu pemantauan dari hasil movev pengaduan dalam satu tahun
- Laporan movev pengaduan semester II bisa menjadi acuan untuk peningkatan pelayanan penanganan pengaduan
- Pemantauan, evaluasi, dan monitoring standar pelayanan pengaduan di Rumah Sakit setiap per 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 per 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 petunjuk arah untuk menuju akses layanan di rumah sakit dan informasi secara elektronik / digital terkait jadwal dokter.
- Ketersediaan obat yang lengkap sehingga kebutuhan pasien terpenuhi dan tidak membeli obat di luar.
- Perlu adanya perbaikan form pengaduan sesuai dengan tahapan penyelesaian pengaduan.

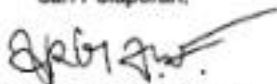
Bangka, 11 Desember 2024

Notulen,



Mengetahui,

Kepala Bagian Hukum, Humas
dan Pelaporan,



Arbian Eka Putra, S.E, M.M

DOKUMENTASI RAPAT

