

L A P O R A N

MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN I PERIODE JANUARI – MARET TAHUN 2025



**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. IRRAJENG ASTRIED

Daftar Isi

Kata Pengantar.....	2
Daftar Isi	3
Resume Pengaduan Masyarakat.....	4
Analisis Pengaduan Masyarakat	5
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
Lampiran	9

RESUME PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2025**RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

No.	Klasifikasi		Uraian
1.	Total pengaduan masuk	:	2 Pengaduan
2.	Jenis pengaduan yang paling banyak masuk	:	Pengaduan terkait pelayanan petugas kesehatan kepada pasien
3.	Media penyampaian pengaduan		
	a. Website	:	-
	b. Email	:	-
	c. Surat / Box	:	-
	d. PIK	:	2
	e. Telepon (HOTLINE)	:	-
4.	Pengaduan yang masih dalam proses		
	Tahun 2024	:	-

Analisis Pengaduan Masyarakat Tahun 2025

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 Triwulan I Tahun 2025 ini.

Dalam analisis Triwulan I Tahun 2025 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 Triwulan I Tahun 2025, 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	2 Pengaduan
2	Non-pelayanan	-
3	Dikecualikan	-
4	Lain-lain	-
Total Pengaduan Masuk		2 Pengaduan

Dari Tabel 1. Dapat diketahui bahwa terdapat 2 (Dua) pengaduan masuk yang diterima RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan I Tahun 2025.

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 Triwulan I Tahun 2025, sebaran media yang digunakan masyarakat untuk menyampaikan pengaduannya adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Jenis pengaduan masuk pada tiap media

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

Dari tabel diatas diketahui bahwa terdapat 2 (Dua) 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 kerugiannegara;
 - 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	-	2	-	2
2	Non-pelayanan	-	-	-	-
3	Dikecualikan	-	-	-	-
4	Lain-lain	-	-	-	-
Total		-	2	-	2

Dengan demikian, berdasarkan pengelompokan pada Tabel 3, maka dapat menunjukkan bahwa 2 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

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
RSUD DR. (H.C) IR. SOEKARNO PROVINSI KEP. BANGKA BELITUNG
TRIWULAN I TAHUN 2025**

No.	Tanggal Diterimanya Pengaduan	Waktu Pengaduan	Nama Pengadu*	Pengaduan Melalui	Petugas Penerima Pengaduan	Kronologis Singkat	Perihal Aduan	Tindak Lanjut			Tanggal Penyelesaian Pengaduan
								Proses	Selesai	Hasil Tindak Lanjut	
1	13-Jan-25	08.10 WIB	Widarti	Langsung	Jelita	Kurangnya informasi terkait jadwal dokter sehingga masyarakat tidak mengetahui kapan dokter praktek di rumah sakit	Kurangnya informasi jadwal dokter	V	V	Pihak pelapor sudah diberi penjelasan oleh subkoordinator sumber daya pelayanan keperawatan terkait sop atau aturan yang berlaku	13-Jan-25
2	04-Feb-25	15.43 WIB	Yulinda	Langsung	Jelita	Mohon sampaikan kepada pasien secara baik-baik, kepada perawat jangan sampaikan yang tidak masuk akal walaupun keadaan sarana tidak sesuai, namun alat untuk pasien yang sifat penting paling tidak harus diusahakan untuk infus.	Kurangnya pelayanan dari petugas kesehatan	V	V	Pihak pelapor sudah diberi penjelasan oleh kepala bidang pelayanan keperawatan terkait sop dan aturan yang berlaku. Perawat yang bersangkutan sudah diberi teguran sekaligus pembinaan dan tang infus sudah diganti.	04-Feb-25
3	Maret										

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

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

Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN

Nomor : 001 /PP/RSUDP/2025

A. Penyampaian Pengaduan :

1. Hari : Senin
2. Tanggal : 13 Januari 2025
3. Jam : 08.10
4. Cara Menyampaikan Aduan : Secara langsung

B. Identitas Pengadu/Pelapor :

1. Nama : Widarti
2. Umur : 32 tahun
3. No.HP : 0823 7890 0598
4. Alamat Email : -
5. Alamat Lengkap : Air Belo /paig (mentuk)

C. Keluhan/Pengaduan Yang Disampaikan :

~~Pada~~ info dari perawatnya pasien naik rawat inapnya
07.50. ~~2025~~ Tapi info dari ~~perawatnya~~ bedanya
masih terpeka. Jadi sampai saat ini pasien belum masuk
rawat inap.

Mengetahui,
Petugas Penerima Pengaduan


(.....Kusta.....)

Bangka, 13 Januari 2025
Pelapor


(.....Widarti.....)



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

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

Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

LEMBAR PENYALURAN PENGADUAN

Identitas Diri Pelapor :		Diterima Tanggal	: 13 JANUARI 2025		
Nama	: WIDARTI	No Agenda Aduan	: 001		
NIK : 1608105005920002		Sifat Aduan	☐ Biasa	☒ Segera	
			☐ Rahasia		
Alamat	Gg. Markui Dusun II RT/RW 005/002, Kel. Air Belo, Kec. Mentok, Kab. Bangka Barat				
Info dari perawatnya pasien naik rawat inapnya 07.50. tapi info dari perawat rawat inapnya bed nya masih terpakai. Jadi sampai saat ini pasien belum masuk rawat inap.					
UMUM DAN KEUANGAN					
☐	Bagian Umum dan Kepegawaian				
☐	Bagian Keuangan dan Perencanaan				
☐	Bagian Hukum, Humas dan Pelaporan				
PELAYANAN DAN KEPERAWATAN					
☐	Bidang Pelayanan Medik				
☒	Bidang Pelayanan Keperawatan				
☐	Bidang Rekam Medik dan Akreditasi				
SARANA PRASANA DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI					
☐	Bidang Sarana dan Prasarana				
☐	Bidang Teknologi Informasi				
☐	Bidang Aset				
TINDAK LANJUT					
☐	Tanggapan dan Saran				



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

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

Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id

☒	Proses Lebih Lanjut		
☐	Koordinasikan		
Catatan Verifikator :			
Tanda Terima Penyaluran Berkas :			
Nama Petugas Penerima Berkas :	<i>Gusti Wurbani, S.G</i>	Petugas Yang Menyerahkan	Wennie Jayanty
Tanda Tangan/Paraf		Tanda Tangan/Paraf	

Koordinator Penanganan Pengaduan



Arbian Eka Putra

NIP. 19820913 200501 1 006

Ketua



dr. Ira Ajeng Astried

NIP. 19770520 200501 2 013



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

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

Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id

*Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*

FORMULIR PENELAAHAN DAN PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN

Berdasarkan Pengaduan atau Pelaporan yang masuk :

1. Tanggal Penerimaan Pengaduan : 13 Januari 2025
2. Nama Pengadu : WIDARTI
3. Isi Pengaduan : Info dari perawatnya pasien naik rawat inapnya 07.50.
tapi info dari perawat rawat inap bed nya masih
terpakai. Jadi sampai saat ini pasien belum masuk rawat
inap.

4. Penelaahan Pengaduan : Pelapor merasa kecewa dari jam 03.00 wib pasien datang ke igd, sampai jam 07.50 wib pasien masih di igd (selama di igd pasien masih di observasi dan menunggu balasan konsul dari dokter spesialis) 07.50 wib dari dokter jaga igd pasien bisa naik keruangan. 07.55 wib perawat igd menelpon keruangan rrd kelas 3 bedah konfirmasi mau memindahkan pasien ke ruangan, jawaban perawat rawat inap mau menanyakan ada atau tidak bookingan bed untuk pasien tersebut dan mempersiapkan, jawaban perawat igd "oke, nanti saya hubungi lagi" Jam 08.00 wib perawat igd menelpon kembali perawat rawat inap "sudah bisa naik belum", dijawab perawat rrd kelas 3 bedah "belum bang, saya mau ke kemoterapi, perawat elen masih keliling ruangan". Dijawab perawat igd "jadi bisa naik jam berapa", perawat rawat inap menjawab "kalau mau naik-naik aja, cuma operannya nunggu elen selesai keliling baru bisa operan". Perawat igd menjelaskan lagi ke keluarga pasien perihal belum bisa naik di jam 07.55 dan 08.00 wib. Lalu keluarga pasien komplain.

5. Pengklasifikasian Pengaduan: Laporan diproses dan ditindaklanjuti

Tanggal Penelaahan dan Pengklasifikasian Aduan : 13 Januari 2025



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

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

Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id

Koordinator Penanganan Pengaduan

Arbian Eka Putra

NIP. 19820913 200501 1 006

Petugas Penanganan Pengaduan

NIP.

Mengetahui
KETUA

dr. Ira Ajeng Astried

NIP. 19770520 200501 2 013



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

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

Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id

*Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*

BERITA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN
No. 001 /PP /RSUDP/2025

Pada hari Senin, Tanggal 13, Bulan Januari, Tahun 2025, 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 : 001
Hari/Tanggal Penerimaan : Senin, 13 Januari 2025
Pengaduan

Nama Pelapor : WIDARTI

No.KTP : 1905
Nomor Telepon : 0823-7890-0598

Alamat : Gg. Markui Dusun II, RT/RW 005/002, Kel. Air Belo, Kec. Mentok, Kab. Bangka Barat

Deskripsi Pengaduan : Pelapor merasa kecewa dari jam 03.00 wib pasien datang ke igd, sampai jam 07.50 wib pasien masih di igd (selama di igd pasien masih di observasi dan menunggu balasan konsul dari dokter spesialis) 07.50 wib dari dokter jaga igd pasien bisa naik keruangan. 07.55 wib perawat igd menelpon keruangan rrd kelas 3 bedah konfirmasi mau memindahkan pasien ke ruangan, jawaban perawat rawat inap mau menanyakan ada atau tidak bookingan bed untuk pasien tersebut dan mempersiapkan, jawaban perawat igd "oke, nanti saya hubungi lagi" Jam 08.00 wib perawat igd menelpon kembali perawat rawat inap "sudah bisa naik belum", dijawab perawat rrd kelas 3 bedah "belum bang, saya mau ke kemoterapi, perawat elen masih keliling ruangan". Dijawab perawat igd "jadi bisa naik jam berapa", perawat rawat



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

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

Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id

inap menjawab "kalau mau naik-naik aja, cuma operannya nunggu elen selesai keliling baru bisa operan". Perawat igd menjelaskan lagi ke keluarga pasien perihal belum bisa naik di jam 07.55 dan 08.00 wib. Lalu keluarga pasien komplain.

Hasil Penyelesaian
Pengaduan

: Pengaduan sudah ditindaklanjuti oleh ketua tim mutu pelayanan medik dan ketua tim sumber daya pelayanan keperawatan

Pelapor


WIDARTI

Koordinator Penanganan Pengaduan


Arbian Eka Putra

NIP. 19820913 200501 1 006

Pengarah Penanganan Pengaduan


Yizhar Octavian, S.Sos

NIP. 19710908 200212 1 002

MENGETAHUI
KETUA


dr. Ira Ajeng Astried

NIP. 19770520 200501 2 013



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. (H.C.) Ir. SOEKARNO
Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712
Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id

DOKUMENTASI

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. (H.C.) Ir. SOEKARNO
Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712
Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id

Pendaftaran Rawat Inap: Nomor 20 Tahun 2019 tentang
Pengelolaan Pelayanan Rawat Inap

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN
Nomor : DA/ /PP/RSUD/2015

A. Penyampaian Pengaduan :

1. Hari : Senin
2. Tanggal : 15 Desember 2017
3. Jam : 08.00
4. Cara Menyampaikan Aduan : Lisan - Tertulis

B. Identitas Pengadu/Pelapor :

1. Nama : Lili Anji
2. Umur : 34 Tahun
3. No HP : 0812 8000193
4. Alamat Email : -
5. Alamat Lengkap : Ak. Baru (Jl. C. Tengah)

C. Keterangan/Pengaduan yang disampaikan :

*Siapa saja dari keluarga saya. Dokter dan perawat
di RS. RSUD. Tapi saya dari RSUD. Saya ke RS
Pilih terdapat. Tapi saya ke RS. Saya ke RS. Saya ke RS.
Saya ke RS.*

Mengirimkan,
Petugas Penerimaan Pengaduan

Bangka, 15 Desember 2017
Pelapor

[Signature]
[Signature]





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

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

Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id





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

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

Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN

Nomor : 002 /PP/RSUDP/2025

A. Penyampaian Pengaduan :

1. Hari : Selasa
2. Tanggal : 19/4-2-2025
3. Jam : 15.43 WIB
4. Cara Menyampaikan Aduan : Secara Langsung

B. Identitas Pengadu/Pelapor :

1. Nama : JULIANA
2. Umur : 58 Th
3. No.HP : 085357883264
4. Alamat Email :
5. Alamat Lengkap : Komplek P429 Bly

C. Keluhan/Pengaduan Yang Disampaikan :

mohon sampaikan kpd paman secara baik
..... Kepada paman jangan sampaikan yg sudah masuk
..... alat walaupun keadaan sarana tidak sesuai
..... namun alat yg untuk pasien yg sangat penting
..... Paman tidak harus diusahakan untuk masuk.
.....
.....

Mengetahui,
Petugas Penerima Pengaduan

(Jenita)

Bangka, 4 - 2 - 2025
Pelapor

(Juliana)



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

Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712
Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

LEMBAR PENYALURAN PENGADUAN

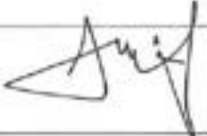
Identitas Diri Pelapor :		Diterima Tanggal	: 04 FEBRUARI 2025		
Nama	: YULINDA	No Agenda Aduan	: 002		
NIK	: 1901026107670001	Sifat Aduan	☐	Biasa	☒ Segera
			☐	Rahasia	
Alamat	Komplek PGRI Batutunu RT/RW 002/007, Kel. Kuto Panji, Kec. Belinyu, Kab. Bangka				
Mohon sampaikan kepada pasien secara baik-baik, kepada perawat jangan sampaikan yang tidak masuk akal walaupun keadaan sarana tidak sesuai, namun alat yang untuk pasien yang sifat penting paling tidak harus diusahakan untuk infus.					
UMUM DAN KEUANGAN					
☐	Bagian Umum dan Kepegawaian				
☐	Bagian Keuangan dan Perencanaan				
☐	Bagian Hukum, Humas dan Pelaporan				
PELAYANAN DAN KEPERAWATAN					
☐	Bidang Pelayanan Medik				
☒	Bidang Pelayanan Keperawatan				
☐	Bidang Rekam Medik dan Akreditasi				
SARANA PRASANA DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI					
☐	Bidang Sarana dan Prasarana				
☐	Bidang Teknologi Informasi				
☐	Bidang Aset				
TINDAK LANJUT					
☐	Tanggapan dan Saran				
☒	Proses Lebih Lanjut				
☐	Koordinasikan				
Catatan Verifikator :					



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

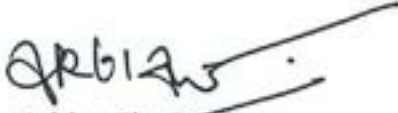
Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712

Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id

Tanda Terima Penyaluran Berkas :			
Nama Petugas Penerima Berkas :	<i>REMOVIS</i>	Petugas Yang Menyerahkan	<i>Selita</i>
Tanda Tangan/Paraf		Tanda Tangan/Paraf	

Koordinator Penanganan Pengaduan

Ketua


Arbian Eka Putra
NIP. 19820913 200501 1 006


dr. Ira Ajeng Astried
NIP. 19770520 200501 2 013



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

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

Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

FORMULIR PENELAAHAN DAN PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN

Berdasarkan Pengaduan atau Pelaporan yang masuk :

1. Tanggal Penerimaan Pengaduan : 04 Februari 2025
2. Nama Pengadu : Yulinda
3. Isi Pengaduan : Mohon sampaikan kepada pasien secara baik-baik, kepada perawat jangan sampaikan yang tidak masuk akal walaupun keadaan sarana tidak sesuai. Namun alat yang untuk pasien yang sifat penting paling tidak harus diusahakan untuk infus.
4. Penelaahan Pengaduan : Pelapor merasa kecewa dengan pelayanan perawat ruang rawat inap dewasa kelas 2 karena jawaban dari perawat tersebut pelapor merasa kesal.
5. Pengklasifikasian Pengaduan: Laporan diproses dan ditindaklanjuti

Tanggal Penelaahan dan Pengklasifikasian Aduan : 04 Februari 2025

Koordinator Penanganan Pengaduan

Arbian Eka Putra

NIP. 19820913 200501 1 006

Petugas Penanganan Pengaduan

NIP.....

Mengetahui
KETUA

dr. Ira Ajeng Astried
NIP. 19770520 200501 2 013



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

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

Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

BERITA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN

No. 002/PP/RSUDP/2025

Pada hari Selasa, Tanggal 04, Bulan Februari, Tahun 2025, 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 : 002
Hari/Tanggal Penerimaan : Selasa, 04 Februari 2025
Pengaduan

Nama Pelapor : Yulinda

No.KTP : 1901026107670001
Nomor Telepon : 0853-5780-3264

Alamat : Komplek PGRI Batutunu RT/RW 002/007, Kel. Kuto Panji, Kec. Belinyu, Kab. Bangka

Deskripsi Pengaduan : Pelapor merasa kecewa dengan pelayanan perawat ruang rawat inap dewasa kelas 2 karena jawaban dari perawat tersebut pelapor merasa kesal.

Hasil Penyelesaian Pengaduan : Pengaduan sudah ditindaklanjuti oleh kepala bidang pelayanan keperawatan, perawat yang bersangkutan sudah diberi teguran, tiang infus sudah di ganti dan pelapor merasa puas.

Pelapor

Koordinator Penanganan Pengaduan

Arbian Eka Putra

NIP. 19820913 200501 1 006

Pengarah Penanganan Pengaduan

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

MENGETAHUI
KETUA

dr. Ira Ajeng Astried
NIP. 19770520 200501 2 013



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

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

Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id

DOKUMENTASI



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

Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712
Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id

Peraturan Presiden Nomor 36 Tahun 2023 tentang
Penguatan Pengadaan Pelayanan Publik

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN
Nomor : 103 /PP/RSGD/2025

- A. Penyampaian Pengaduan:
1. Hari : Selasa
 2. Tanggal : 17.4.2025
 3. Jam : 15.33 WIB
 4. Cara Menyampaikan Aduan : Secara Langsung
- B. Identitas Pengadu/Pelapor:
1. Nama : Yulinda
 2. Umur : 58 th
 3. No.HP : 08572923461
 4. Alamat Email :
 5. Alamat Lengkap : Komplek PGRI Batutunu
- C. Keluhan/Pengaduan Yang Diampaikan:
- sebelumnya saya pernah ke RS dan sudah diobati
tapi belum sembuh juga sampai sekarang
dan saya sudah ke RS lain dan sudah diobati
tapi belum sembuh juga sampai sekarang
dan saya sudah ke RS lain dan sudah diobati
tapi belum sembuh juga sampai sekarang

Mengetahui,
Petugas Penerima Pengaduan

Bangka, 11 - 2 - 2025

PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
KABUPATEN BANGKA

NIK : 1901026107670001

Nama : YULINDA
Tempat/Tgl Lahir : PANGKALPINANG, 21-07-1967
Jenis kelamin : PEREMPUAN Gol. Darah : A
Alamat : KOMPLEK PGRI BATUTUNU
RT/RW : 002/007
Kel/Desa : KUTO PANJI
Kecamatan : BELINYU
Agama : ISLAM
Status Perkawinan : KAWIN
Pekerjaan : PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS)
Kewarganegaraan : WNI
Berlaku Hingga : SEUMUR HIDUP



BANGKA
21-06-2018



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

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

Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id

