

L A P O R A N

MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN II PERIODE APRIL – JUNI 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.

Plt. Direktur RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
dr. Ria Agustine, M.Kes.



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 II TAHUN 2025**RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

No.	Klasifikasi		Uraian
1.	Total pengaduan masuk	:	-
2.	Jenis pengaduan yang paling banyak masuk	:	-
3.	Media penyampaian pengaduan		
	a. <i>Website</i>	:	-
	b. Email	:	-
	c. Surat / Box	:	-
	d. PIK	:	-
	e. Telepon (HOTLINE)	:	-
4.	Pengaduan yang masih dalam proses		
	Tahun 2025	:	-

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 II Tahun 2025 ini.

Dalam analisis Triwulan II 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 II Tahun 2025, pengaduan masyarakat yang masuk berdasarkan kategori jenis pengaduan sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis pengaduan masyarakat yang masuk selama Semester II Tahun 2025

No.	Jenis Pengaduan Masyarakat	Jumlah Pengaduan Masuk
1	Pelayanan	-
2	Non-pelayanan	-
3	Dikecualikan	-
4	Lain-lain	-
Total Pengaduan Masuk		None

Dari Tabel 1. Dapat diketahui bahwa tidak adanya pengaduan masuk yang diterima RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan II 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 II Tahun 2025, 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	-	-	-	-	-
2	Non-pelayanan	-	-	-	-	-
3	Dikecualikan	-	-	-	-	-
4	Lain-lain	-	-	-	-	-
	JUMLAH	-	-	-	-	-

Dari tabel diatas diketahui bahwa tidak adanya 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	-	-	-	-
2	Non-pelayanan	-	-	-	-
3	Dikecualikan	-	-	-	-
4	Lain-lain	-	-	-	-
Total		-	-	-	-

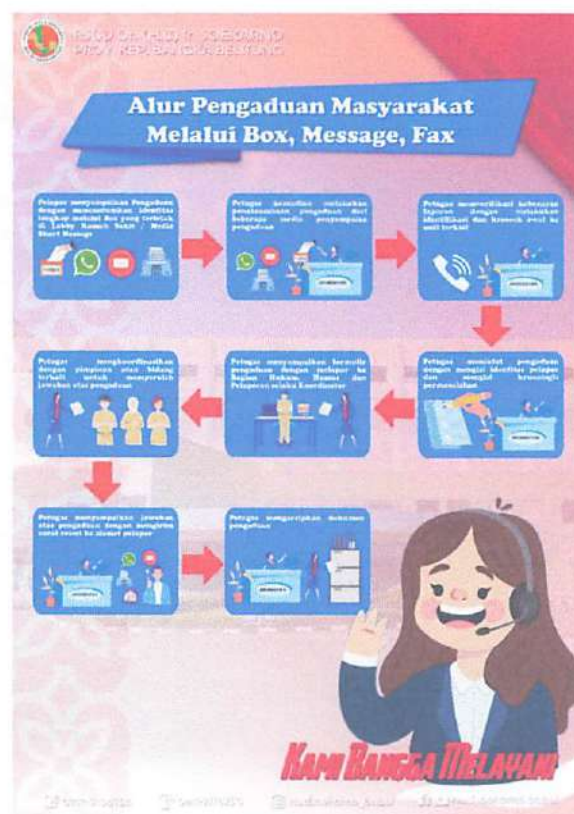
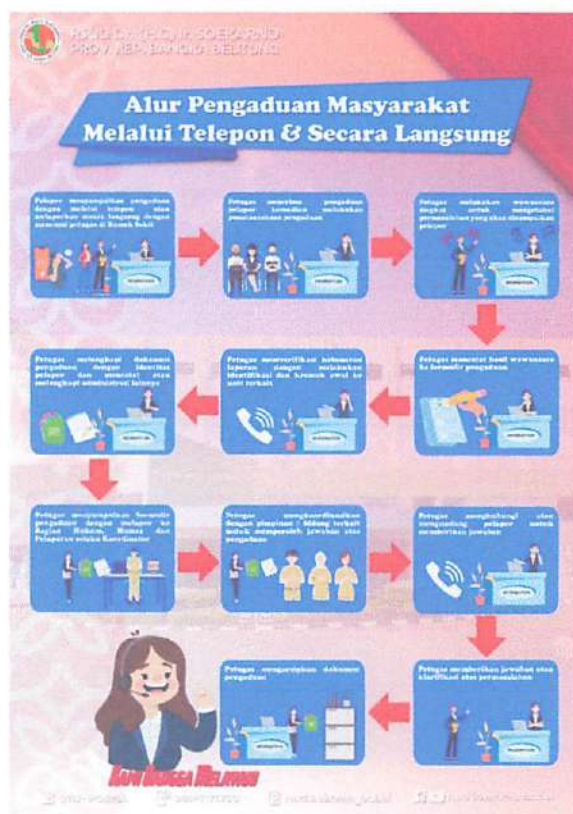
Dengan demikian, berdasarkan pengelompokan pada Tabel 3, maka dapat menunjukkan bahwa tidak adanya pengaduan yang masuk ke RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk ditindaklanjuti oleh bidang terkait.

IV. TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT PADA BIDANG TERKAIT

Sesuai informasi yang ditunjukkan pada Tabel 3, Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tidak adanya pengaduan masyarakat ke satuan bidang terkait karena tidak adanya pengaduan yang masuk.

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 II 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	April										
2	Mei										
3	Juni										

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



dr. Ria Agustine, M.Kes.
NIP. 19810815 201001 2 010