

L A P O R A N

MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN I PERIODE JANUARI – MARET TAHUN 2026



**TIM HUMAS DAN KEMITRAAN
BAGIAN HUKUM HUMAS DAN PELAPORAN**

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

Kata Pengantar

Tim 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, Tim 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 I TAHUN 2026
RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

No.	Klasifikasi		Uraian
1.	Total pengaduan masuk	:	2
2.	Jenis pengaduan yang paling banyak masuk	:	Pengaduan tentang pelayanan kesehatan dari petugas di Ruang Rawat Anak, dan pemberitahuan bagi pengunjung/pegawai tidak diperkenankan merokok disekitar Ruang Kemoterapi.
3.	Media penyampaian pengaduan		
	a. Secara Langsung	:	1
	b. <i>Website</i> rumah sakit	:	-
	c. <i>Website</i> SP4N-Lapor	:	-
	d. Email	:	-
	e. Surat / Kotak Pengaduan	:	-
	f. Telepon	:	-
	g. <i>WhatsApp Hotline / PIPP</i>	:	1
4.	Pengaduan yang masih dalam proses		
	Tahun 2025	:	-

Analisis Pengaduan Masyarakat Tahun 2026

Tim 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) Secara Langsung;
- (2) Situs *website* RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
- (3) *Website* SP4N-Lapor;
- (4) *Email*;
- (5) Surat/Kotak Pengaduan;
- (6) Telepon;
- (7) *WhatsApp Hotline / PIPP*.

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, Tim Humas dan Kemitraan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam hal ini membuka beberapa saluran informasi melalui *website*, surat elektronik/surel (*email*), telepon, Kotak Pengaduan/Saran, maupun dengan cara datang langsung. Tim 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 2026 ini.

Dalam analisis Triwulan I Tahun 2026 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 masuk yang disampaikan. 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 2026, pengaduan masyarakat yang masuk berdasarkan kategori jenis pengaduan sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis pengaduan masyarakat yang masuk selama Triwulan I Tahun 2026

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

Dari Tabel 1. Dapat diketahui bahwa adanya 2 pengaduan masuk yang diterima RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan I Tahun 2026.

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/form kotak pengaduan 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 2026, sebaran media yang digunakan masyarakat untuk menyampaikan pengaduannya adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Jenis Pengaduan Masuk Pada Tiap Media

No.	Jenis Pengaduan	Secara Langsung	Website RS	SP4N-Lapor	Email	Kotak Pengaduan	Telepon	WA Hotline / PIPP
1	Pelayanan	1	-	-	-	-	-	-
2	Non-pelayanan	-	-	-	-	-	-	1
3	Dikecualikan	-	-	-	-	-	-	-
4	Lain-lain	-	-	-	-	-	-	-
	JUMLAH	1	-	-	-	-	-	1

Dari tabel diatas diketahui bahwa adanya 2 (dua) pengaduan masyarakat baik yang masuk melalui saluran *website*, *email*, telepon, surat/kotak pengaduan dan langsung ke *Front Office*.

III. TANGGAPAN TERHADAP PENGADUAN MASYARAKAT

Tim 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 Tim 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 Tim 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 diadukan 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	-	1	-	1
2	Non-pelayanan	-	1	-	1
3	Dikecualikan	-	-	-	-
4	Lain-lain	-	-	-	-
Total		-	2	-	2

Dengan demikian, berdasarkan pengelompokan pada Tabel 3, maka dapat menunjukkan bahwa adanya 2 (dua) 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 adanya 2 (dua) pengaduan masyarakat ke satuan bidang terkait sudah ditindaklanjuti dan diselesaikan.

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 ke alamat:

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/WhatsApp ke: 0717-9106756 / 0811-7176-750 (Hotline) / 0817-0676-750 (PIPP)
- ❑ Dikirimkan ke alamat e-mail: rsud.soekarno@babelprov.go.id / humasrsupbabelprov@gmail.com
- ❑ Mengakses website rumah sakit : <https://rsud-soekarno.babelprov.go.id/>
- ❑ Mengakses website SP4N-Lapor : <https://www.lapor.go.id/>

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN
RSUD DR. (H.C) IR. SOEKARNO PROVINSI KEP. BANGKA BELITUNG
TRIWULAN I TAHUN 2026

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	29 Januari 2026	22.49 WIB	FRENGKY WIJAYA	WA PIPP	JELITA, S.Kom	Pelapora pengaduan merasa terganggu karena asap rokok pengunjung lain disekitar ruang perawatan kemoterapi dan sudah melaporkan ke security namun tidak ada tindakan lebih lanjut	Minta tolong dipasang plang dilarang merokok didepan halaman kemoterapi, resah sekali baunya sampai buat tidak nyaman, pasien bukannya tambah sembuh tapi tambah jadi penyakit, saya sudah lapor ke security tapi tidak ada tindakan malah mereka juga ikut merokok tidak jauh dari lingkungan kemoterapi pas dibelakang tempat parkir, kalau ada cctv tolong diperiksa lagi, walaupun mau merokok jauh-jauh dari lingkungan kemoterapi. Tolong ditindaklanjuti securitynya kalau mau merokok jangan jadi contoh yang tidak baik bagi pasien ataupun keluarga pasien.	√	√	Pengaduan sudah disampaikan ke Plt. Kabag Umum dan Kepegawaian dan sudah crosscek serta memeberikan arahan dan mempertegas kinerja staf security dan pelapor puas dengan jawaban tersebut	02/02/2026 14.20 WIB

2	2 Maret 2026	14.00 WIB	PENNY SUHENDHA	LANGSUNG	JELITA, S.Kom	Petugas Pelayanan di Ruang Rawat Anak menjelaskan ke keluarga pasien dengan cara yang tidak tepat sehingga keluarga pasien merasa kurang nyaman	PERAWAT POLI ANAK CARA PENYAMPAIANNY A KURANG NYAMAN UNTUK DIDENGAR, PELAYANANNYA TIDAK TERARAH TANPA TUJUAN LANGSUNG, SAYA SEBAGAI ORANG TUA PASIEN MERASA SEDIH TIDAK DILAYANI DENGAN BAIK	√	√	PENGADUAN TSB SUDAH DISAMPAIKAN KEKEPALA RUANGAN POLIKLINIK DAN SUDAH KONFIRMASI KE PERAWAT YANG BERSANGKUTAN DAN SUDAH MENGINGATKAN UNTUK SELALU MENGUNAKAN KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM MELAKUKAN KOMUNIKASI KE PASIEN. PASIEN JUGA SUDAH TERTANGANI, SEKARANG SUDAH DIRAWAT INAP UNTUK DIRENCANAKAN CT-SCAN KEPALA NON KONTRAS	05/03/2026 10.16 WIB
---	--------------	-----------	-------------------	----------	------------------	---	--	---	---	---	-------------------------

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



dr. Ria Agustine, M.Kes
Pembina Tk. I / IV b
NIP. 19810815 201001 2 010

FORMULIR MONITORING KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN
RSUD Dr. (H.C.) Ir. SOEKARNO

Bulan : Januari 2026

NO	TANGGAL KOMPLAIN	WAKTU KOMPLAIN	NAMA PELAPOR	HUBUNGAN DENGAN PASIEN (YBS/KELUARGA/PENGUNJUNG/ DLL)	PERTUGAS PENERIMA KOMPLAIN	ISI KOMPLAIN (LISAN/ TULISAN/ MEDIA MASA)	GRADING RISIKO KOMPLAIN (MERAH/ KUNING/ HIJAU)	TINDAK LANJUT KOMPLAIN	TANGGAL DAN WAKTU TINDAK LANJUT KOMPLAIN
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

NIHIL

Catatan:

Grading risiko dan standar waktu tanggap komplain:

- Grading Merah (ekstrim) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam sejak keluhan disampaikan oleh pasien/ keluarga /pengunjung. Kriteria : cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem / kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
- Grading Kuning (tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari sejak keluhan disampaikan oleh pasien/ keluarga/pengunjung. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian immaterial, dan lain-lain.
- Grading Hijau (rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari sejak keluhan disampaikan oleh pasien/ keluarga/pengunjung. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial.
- Formulir dapat didownload di <https://rb.gy/a8losl>



Bangka, 2 Februari 2026
 Kepala Bagian Hukum, Humas dan Pelaporan
 RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno
 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

ARBIAN EKA PUTRA
 Pembina / IV a
 NIP. 19820913 200501 1 006

FORMULIR MONITORING KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN

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

Bulan : Februari 2026

NO	TANGGAL KOMPLAIN	WAKTU KOMPLAIN	NAMA PELAPOR	HUBUNGAN DENGAN PASIEN (YBS/KELUARGA/PENGUNJUNG/ DLL)	PERTUGAS PENERIMA KOMPLAIN	ISI KOMPLAIN (LISAN/ TULISAN/ MEDIA MASA)	GRADING RISIKO KOMPLAIN (MERAH/ KUNING/ HIJAU)	TINDAK LANJUT KOMPLAIN	TANGGAL DAN WAKTU TINDAK LANJUT KOMPLAIN
1	29-Jan-26	22.49 WIB	FRENGKY WUJAYA	ANAK	JELITA, S.Kom	Minta tolong dipasang plang dilarang merokok didepan halaman kemoterapi, resah sekali baunya sampai buat tidak nyaman, pasien bukannya tambah sembuh tapi tambah jadi penyakit, saya sudah lapor ke security tapi tidak ada tindakan malah mereka juga ikut merokok tidak jauh dari lingkungan kemoterapi pas dibelakang tempat parkir, kalau ada cctv tolong diperiksa lagi, kalau mau merokok jauh-jauh dari lingkungan kemoterapi. Tolong ditindaklanjuti securitynya kalau mau merokok jangan jadi contoh yang tidak baik bagi pasien ataupun keluarga pasien.	HIJAU	PENGADUAN SUDAH DISAMPAIKAN KE PLT. KABAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN DAN SUDAH KROSSCEK SERTA MEMEBERIKAN ARAHAN DAN MEMPERTEGAS KINERJA STAF SECURITY DAN PELAPOR PUAS DENGAN JAWABAN TERSEBUT	02/02/2026 14.20 WIB
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

Catatan:

Grading risiko dan standar waktu tanggap komplain:

- Grading Merah (ekstrim) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam sejak keluhan disampaikan oleh pasien/ keluarga /pengunjung. Kriteria : cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem / kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
- Grading Kuning (tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari sejak keluhan disampaikan oleh pasien/ keluarga/pengunjung. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian immaterial, dan lain-lain.
- Grading Hijau (rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari sejak keluhan disampaikan oleh pasien/ keluarga/pengunjung. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial.
- Formulir dapat didownload di <https://rb.gy/a8losl>



Bangka, Maret 2026
Kepala Bagian Hukum, Humas dan Pelaporan
RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Arbian Eka Putra

ARBAN EKA PUTRA
PEMBINA
NIP. 19820913 200501 1 006

FORMULIR MONITORING KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN
RSUD Dr. (H.C.) Ir. SOEKARNO
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

Bulan : Maret 2026

NO	TANGGAL KOMPLAIN	WAKTU KOMPLAIN	NAMA PELAPOR	HUBUNGAN DENGAN PASIEN (YBS/KELUARGA/ PENGUNJUNG/ DLL)	PERTUGAS PENERIMA KOMPLAIN	ISI KOMPLAIN (LISAN/ TULISAN/ MEDIA MASA)	GRADING RISIKO KOMPLAIN (MERAH/ KUNING/ HIJAU)	TINDAK LANJUT KOMPLAIN	TANGGAL DAN WAKTU TINDAK LANJUT KOMPLAIN
1	2-Mar-26	14.00 WIB	PENNY SUHENDHA	KELUARGA	JELITA, S.Kom	PERAWAT POLI ANAK CARA PENYAMPAIANNYA KURANG NYAMAN UNTUK DIDENGAR, PELAYANANNYA TIDAK TERARAH TANPA TUJUAN LANGSUNG, SAYA SEBAGAI ORANG TUA PASIEN MERASA SEDIH TIDAK DILAYANI DENGAN BAIK	HIJAU	PENGADUAN TSB SUDAH DISAMPAIKAN KEKEPALA RUANGAN POLIKLINIK DAN SUDAH KONFIRMASI KE PERAWAT YANG BERSANGKUTAN DAN SUDAH MENGINGATKAN UNTUK SELALU MENGGUNAKAN KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM MELAKUKAN KOMUNIKASI KE PASIEN. PASIEN JUGA SUDAH TERTANGANI, SEKARANG SUDAH DIRAWAT INAP UNTUK DIRENCANAKAN CT-SCAN KEPALA NON KONTRAS	05/03/2026 10.16 WIB
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

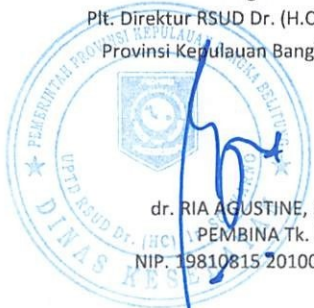
Catatan:

Grading risiko dan standar waktu tanggap komplain:

- a. Grading Merah (ekstrim) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam sejak keluhan disampaikan oleh pasien/ keluarga /pengunjung. Kriteria : cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem / kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.
- b. Grading Kuning (tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari sejak keluhan disampaikan oleh pasien/ keluarga/pengunjung. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian immaterial, dan lain-lain.
- c. Grading Hijau (rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari sejak keluhan disampaikan oleh pasien/ keluarga/pengunjung. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial.

Mengetahui

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



dr. RIA AGUSTINE, M.Kes
PEMBINA Tk. I
NIP. 19810815 201001 2 011

Bangka, April 2026

Kepala Bagian Hukum, Humas dan Pelaporan
RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

(Handwritten signature)
ARBAN EKA PUTRA
PEMBINA
NIP. 19820913 200501 1 006



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. 0717-9106754, 9106756, Email : rsud.soekarno@babelprov.go.id

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN
Nomor : 001/PP/RSUDP/2026

A. Penyampaian Pengaduan :

1. Hari : Kamis
2. Tanggal : 29 Januari 2026
3. Jam : 17.37 WIB
4. Cara Menyampaikan Aduan : Wa PIPP

B. Identitas Pengadu/Pelapor :

1. Nama : Frangky Wijaya
2. Umur : 35 th
3. No.HP :
4. Alamat Email : -
5. Alamat Lengkap :
Kec. Pangkal Balam Kota
Pangkapinang

C. Keluhan/Pengaduan Yang Disampaikan :

Minta tolong dipasang plang dilarang merokok didepan halaman kemoterapi, resah sekali baunya sampai buat tidak nyaman, pasien bukannya tambah sembuh tapi tambah jadi penyakit, saya sudah lapor ke security tapi tidak ada tindakan malah mereka juga ikut merokok tidak jauh dari lingkungan kemoterapi pas dibelakang tempat parkir, kalau ada cctv tolong diperiksa lagi, kalau mau merokok tolong jauh-jauh dari lingkungan kemoterapi. Tolong ditindaklanjuti securitynya kalau mau merokok jangan jadi contoh yang tidak baik bagi pasien ataupun keluarga pasien.

Mengetahui,
Petugas Penerima Pengaduan


(.....Selita.....)

Bangka, Januari 2026
Pelapor

(.....)



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. 0717-9106754, 9106756, 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		: 29 JANUARI 2026	
Nama	: Frengky Wijaya	No Agenda Aduan		: 001	
NIK		Sifat Aduan		☐ Biasa ☒ Segera	
				☐ Rahasia	
Alamat	Pangkalpinang Kec. Pangkal Balam, Kota.				
<p>Minta tolong dipasang plang dilarang merokok didepan halaman kemoterapi, resah sekali baunya sampai buat tidak nyaman, pasien bukannya tambah sembuh tapi tambah jadi penyakit, saya sudah lapor ke security tapi tidak ada tindakan malah mereka juga ikut merokok tidak jauh dari lingkungan kemoterapi pas dibelakang tempat parkir, kalau ada cctv tolong diperiksa lagi, kalau mau merokok tolong jauh-jauh dari lingkungan kemoterapi. Tolong ditindaklanjuti securitynya kalau mau merokok jangan jadi contoh yang tidak baik bagi pasien ataupun keluarga pasien.</p>					
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				



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. 0717-9106754, 9106756, Email : rsud.soekarno@babelprov.go.id

TINDAK LANJUT

☐	Tanggapan dan Saran
☒	Proses Lebih Lanjut
☐	Koordinasikan

Catatan Verifikator :

Tanda Terima Penyaluran Berkas :

Nama Petugas Penerima Berkas :	<i>Amat saru</i>	Petugas Yang Menyerahkan	Jelita, S.Kom
Tanda Tangan/Paraf	<i>af</i>	Tanda Tangan/Paraf	<i>Jelita</i>

Mengetahui

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

[Signature]
dr. Irma Wirdhani

NIP. 19750624 200604 2 013

Koordinator Penanganan Pengaduan

[Signature]
Arbian Eka Putra

NIP. 19820913 200501 1 006



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. 0717-9106754, 9106756, 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 : 29 Januari 2026
2. Nama Pengadu : Frengky Wijaya
3. Isi Pengaduan : Minta tolong dipasang plang dilarang merokok didepan halaman kemoterapi, resah sekali baunya sampai buat tidak nyaman, pasien bukannya tambah sembuh tapi tambah jadi penyakit, saya sudah lapor ke security tapi tidak ada tindakan malah mereka juga ikut merokok tidak jauh dari lingkungan kemoterapi pas dibelakang tempat parkir, kalau ada cctv tolong diperiksa lagi, kalau mau merokok tolong jauh-jauh dari lingkungan kemoterapi. Tolong ditindaklanjuti securitynya kalau mau merokok jangan jadi contoh yang tidak baik bagi pasien ataupun keluarga pasien.

4. Penelaahan Pengaduan : Pelapor merasa kecewa karena ada keluarga pasien yang merokok dilingkungan kemoterapi dan securitynya juga jangan menjadi contoh yang tidak baik bagi pasien atau keluarga pasien

5. Pengklasifikasian Pengaduan: Laporan diproses dan ditindaklanjuti

Tanggal Penelaahan dan Pengklasifikasian Aduan : 02 Februari 2026

Koordinator Penanganan Pengaduan

Arbian Eka Putra

NIP. 19820913 200501 1 006

Petugas Penanganan Pengaduan

NIP.

Mengetahui

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

dr. Irma Wirdhani

NIP. 19750624 200604 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. 0717-9106754, 9106756, 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/2026

Pada hari Senin, Tanggal 02, Bulan Februari, Tahun 2026, 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 Pengaduan : Senin, 02 Februari 2026

Nama Pelapor : Frengky Wijaya

No.KTP :

Nomor Telepon :

Alamat :

Kec. Pangkal Balam, Kota. Pangkalpinang

Deskripsi Pengaduan : Pelapor merasa kecewa karena ada keluarga pasien yang merokok dilingkungan kemoterapi dan securitynya juga jangan menjadi contoh yang tidak baik bagi pasien atau keluarga pasien

Hasil Penyelesaian Pengaduan : Pengaduan tersebut sudah disampaikan ke Plt. Kabag Umum dan Kepegawaian dan sudah kroscek serta memberikan arahan dan mempertegas kinerja staf security dan pelapor puas dengan jawaban tersebut.

Koordinator Penanganan Pengaduan,

Arbian Eka Putra

NIP. 19820913 200501 1 006

Pelapor

—

Menyetujui

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

dr. Irma Wirdhani

NIP. 19750624 200604 2 013

Mengetahui

Pengarah Penanganan Pengaduan,

Donny Renaldi, S.E., M.M

NIP. 19750917 200212 1 006



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. 0717-9106754, 9106756, Email : rsud.soekarno@babelprov.go.id

DOKUMENTASI

15:24

← The Amazing_cah ayu
Aritif kemarin

Selamat siang , maaf saya mau komplien , tolong dong pasang plang DI LARANG MEROKOK di depan halaman kemoterapi , resah sekali loh bau nya sampe buat tidak nyaman
Orang bukan nya sembuh tapi tambah jd penyakit loh Terus saya sudah lapor sama security Tp tdk ada tindakan malah mereka juga ikut merokok ga jauh dari lingkungan kemoterapi pas d belakang tempat parkir, kalau ada CCTV tolong d periksa lg !!!

Kalau pun mau merokok tolong jauh" dari lingkungan kemoterapi
Tolong di tanggap ya
Tolong juga di tindak lanjuti security nya, kalau mau merokok jangan jd contoh Yg tdk baik bagi pasien atau pun keluarga pasien

Mereka belum merasakan dampak nya merokok itu seperti apa
Kami merasa di rugikan

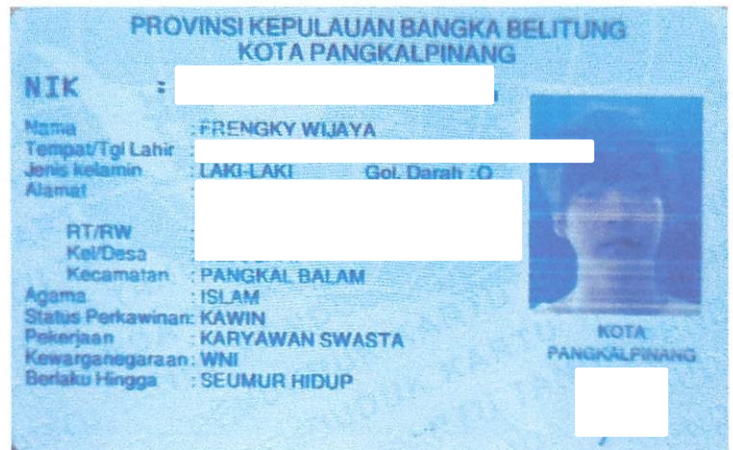
Kam 22:49

Terimakasih kak atas masukannya. Akan kami sampaikan ke bidang terkait. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya 🙏

Iya sama"
Saya benar" minta tolong ya hanya d lingkungan kemoterapi
Tolong jangan ada Yg merokok dan security nya itu d tegur juga
Terima kasih banyak 🙏🙏🙏

Jum 08:30

📷 Kirim pesan...





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. 0717-9106754, 9106756, Email : rsud.soekarno@babelprov.go.id

M +62



Selamat siang,
Saya mau sampai kan keluhan kesah
saya Tentang merokok d halaman
kemoterapi
Tolong dong pasang plang DI
LARANG MEROKOK di depan halaman
kemoterapi
Banyak sekali Yg setelah merokok
masuk ke dalam ruangan, bau rokok
nya sangat” mengganggu
Saya sudah laporkan ke security
juga Tp ternyata pas kami mau balik
ke rumah, ternyata security nya
ngumpul d jalan tdk jauh dari tempat
parkir (pembayaran kendaraan) asik
merokok
Apakah itu contoh yang baik ???
Tentu tidak kan

14.28

Kalau pun mau merokok tolong jauh”
dari lingkungan kemoterapi

14.29

Bagaimana pasien mau sembuh
kalau masih banyak Yg tdk peka akan
bahaya nya asap rokok itu !!!

14.29

Mode AI Semua Gambar Video singkat Shopping

Ringkasan AI

+5

Dengarkan

Secara tegas, **tidak boleh merokok di halaman
ruangan kemoterapi** maupun di seluruh lingkungan
rumah sakit. Rumah sakit merupakan Kawasan Tanpa
Rokok (KTR) berdasarkan peraturan perundang-
undangan, yang mencakup area pelayanan
kesehatan, termasuk taman, parkir, dan halaman
sekitarnya.

Berikut adalah alasan mengapa merokok dilarang
dan berbahaya saat menjalani kemoterapi:

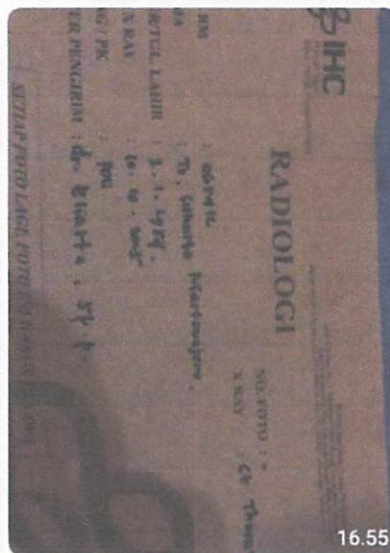
- **Risiko Keamanan Tinggi:** Rumah sakit sering menggunakan oksigen medis dan bahan mudah terbakar lainnya. Merokok di halaman rumah sakit berisiko tinggi menyebabkan kebakaran.
- **Menghambat Pengobatan:** Merokok selama perawatan kanker dapat mengurangi efektivitas

M +62



Siang.. Baik kk mhn untuk
mengirimkan identitasnya, untuk
melengkapi berkas pengaduan kami
dan akan kami sampaikan ke bidang
terkait. Terimakasih 🙏

14.52 ✓✓



16.55

Anda menghapus pesan ini

17.59

Ijn kak, kakak pasien ini atau keluarga
pasien?

18.00 ✓✓

Saya anak nya 18.09

Kemarin saya antar bapak saya kemo

18.09

Tp waktu bulan Desember tahun
2025 bapak saya kan d biopsi terus
perawat suruh saya bawa hasil biopsi
nya ke lab Yg dekat kemo
Banyak juga loh Yg merokok
Banyak juga itu merokok



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. 0717-9106754, 9106756, Email : rsud.soekarno@babelprov.go.id



M +62



18.09

Tp waktu bulan Desember tahun 2025 bapak saya kan d biopsi terus perawat suruh saya bawa hasil biopsi nya ke lab Yg dekat kemo Banyak juga loh Yg merokok Bau nya itu menyengat Masa bawa hasil itu Jd ga steril dong

18.11

Saya benar" minta tolong kasih tau sama bidang Yg terkait Pasang tanda DI LARANG MEROKOK DI AREA LINGKUNGAN KEMOTERAPI dan seharusnya security memberikan contoh yang baik 🙏🙏🙏

18.13

Soalnya kata dokter bapak saya ga boleh kena asap rokok Itu pantangan utama nya Karena bapak saya kanker pita suara

18.15

Leher nya bolong penyebab nya rokok Makanya bapak saya ga boleh kena asap rokok

18.16

Kalau perawat di sana Luar biasa ramah" semua

18.16

Iya kk saya paham, identitas kkak utk administrasi kami butuh ktp kakak, tidak untuk dishare cuma administrasi saja sesuai perpres pengelolaan pengaduan masyarakat

20.20 ✓✓

Anda

Iya kk saya paham, identitas kkak utk administrasi kami butuh ktp kakak, tidak untuk dishare cuma administrasi saja ses...



M +62



Untuk dishare cuma administrasi saja ses...

Oh Kirain identitas yg sakit nya

20.21

Identitas kkak sebagai pelapor y

20.42 ✓✓



Sabtu

Baik kk terimakasih 🙏

09.50 ✓✓

Hari ini

Selamat sore kk. Mau konfirmasi terkait pengaduan kkak kmrn. Pengaduannya sudah disampaikan ke Plt. Kabag Umum dan beliau sdh krosscek serta memberikan arahan dan mempertegas kinerja staf security. Mhn maaf atas ketidaknyamanannya kk 🙏🙏

14.55 ✓✓

Anda

Selamat sore kk. Mau konfirmasi terkait pengaduan kkak kmrn. Pengaduannya sudah disampaikan ke Plt. Kabag Umum ...

Selamat sore juga Alhamdulillah , syukurlah Terima kasih juga sudah merespons keluh kesah kami 🙏🙏🙏



👤 Bagan





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. 0717-9106754, 9106756, 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 : 007 /PP/RSUDP/2026

A. Penyampaian Pengaduan :

1. Hari : Senin,
2. Tanggal : 02-03-2026
3. Jam : 19.00
4. Cara Menyampaikan Aduan : Secara langsung.

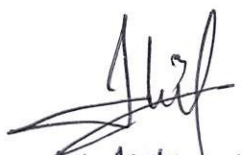
B. Identitas Pengadu/Pelapor :

1. Nama : Penny Suhandha
2. Umur : 37 tahun
3. No.HP :
4. Alamat Email : @gmail.com
5. Alamat Lengkap :

C. Keluhan/Pengaduan Yang Disampaikan :

Perawat poliklinik cara penyampaian kurang nyaman untuk di dengar.
pelayanan tidak terarah tanpa tujuan langsung.
Saya sbg. bta pasien merasa sedih tidak diayani dengan baik.

Mengetahui,
Petugas Penerima Pengaduan


(.....Jenita.....)

Bangka, 2 Maret 2026.
Pelapor


(Penny Suhandha)



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. 0717-9106754, 9106756, 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	: 02 Maret 2026	
Nama	: Penny Suhendha	No Agenda Aduan	: 002	
NIK	: _____	Sifat Aduan	☐ Biasa	☒ Segera
			☐ Rahasia	
Alamat	Bangka Kec. Pemali, Kab.			
Perawat poli anak cara penyampaian kurang nyaman untuk didengar, pelayanannya tidak terarah tanpa tujuan langsung, saya sebagai orangtua pasien merasa sedih tidak dilayani dengan baik.				
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			



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. 0717-9106754, 9106756, Email : rsud.soekarno@babelprov.go.id

Catatan Verifikator :

Tanda Terima Penyaluran Berkas :

Nama Petugas Penerima Berkas :	Yeti harperi. S.kep.wers.	Petugas Yang Menyerahkan	Jelita, S.Kom
Tanda Tangan/Paraf		Tanda Tangan/Paraf	

Mengetahui

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

dr. Ria Agustine, M.Kes

NIP. 19810815 201001 2 010

Koordinator Penanganan Pengaduan

Arbian Eka Putra

NIP. 19820913 200501 1 006



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. 0717-9106754, 9106756, 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 : 2 Maret 2026
 2. Nama Pengadu : Penny Suhendha
 3. Isi Pengaduan : Perawat poli anak cara penyampaian kurang nyaman untuk didengar, pelayanannya tidak terarah tanpa tujuan langsung, saya sebagai orangtua pasien merasa sedih tidak dilayani dengan baik.
 4. Penelaahan Pengaduan : Pelapor merasa kecewa dan sedih dengan pelayanan dan cara penyampaian perawat poli anak. Pelapor berharap untuk selanjutnya pelayanan dan komunikasi diperbaiki.
 5. Pengklasifikasian Pengaduan: Laporan diproses dan ditindaklanjuti
- Tanggal Penelaahan dan Pengklasifikasian Aduan : 02 Februari 2026

Koordinator Penanganan Pengaduan

Arbian Eka Putra

NIP. 19820913 200501 1 006

Petugas Penanganan Pengaduan

NIP.

Mengetahui

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

dr. Ria Agustine, M.Kes

NIP. 19810815-201001 2 010



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. 0717-9106754, 9106756, 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/2026

Pada hari Senin, Tanggal 02, Bulan Maret, Tahun 2026, 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 Pengaduan : Senin, 02 Maret 2026

Nama Pelapor : Penny Suhendha

No.KTP :

Nomor Telepon :

Alamat :

Kec. Pemali, Kab. Bangka

Deskripsi Pengaduan : Pelapor merasa kecewa dan sedih dengan pelayanan dan cara penyampaian perawat poli anak. Pelapor berharap untuk selanjutnya pelayanan dan komunikasi diperbaiki.

Hasil Penyelesaian Pengaduan : Pengaduan tersebut sudah disampaikan kekepala ruangan poliklinik dan sudah konfirmasi ke perawat yang bersangkutan dan sudah mengingatkan untuk selalu menggunakan komunikasi efektif dalam melakukan komunikasi ke pasien. Pasien juga sudah tertangani, sekarang sudah dirawat inap untuk direncanakan ct-scan kepala non kontras.

Koordinator Penanganan Pengaduan,

Arbian Eka Putra

NIP. 19820913 200501 1 006

Pelapor

Menyetujui

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

dr. Ria Agustine, M.Kes

NIP. 19810815 201001 2 010

Mengetahui

Plt. Wakil Direktur Umum dan Keuangan
Pengaroh Penanganan Pengaduan,

H. M. Henri, SKM, M.Si

NIP. 19690911 199502 1 002



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. 0717-9106754, 9106756, 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 76 Tahun 2013 Tentang
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN
Nomor : /PP/RSUDP/20

A. Penyampaian Pengaduan :
1. Hari : Selasa,
2. Tanggal : 02-05-2026
3. Jam : 14.00
4. Cara Menyampaikan Aduan : Secara langsung

B. Identitas Pengadu/Pelapor :
1. Nama : Penny Suhendha
2. Umur : 27 tahun
3. No.HP :
4. Alamat Email :
5. Alamat Lengkap : Bangka Permai

C. Keluhan/Pengaduan Yang Disampaikan :
Pelayanan kesehatan yang diberikan kurang memuaskan karena di bangsal pelayanan tidak terdapat petugas jaga yang jaga.
Saya sering tidak pernah merasa sakit tetapi dengan bangsal bangsal.

Mengetahui,
Petugas Penerima Pengaduan

Bangka, 2 Mei 2026.
Pelapor

PROVINSI KEP. BANGKA BELITUNG
KABUPATEN BANGKA

NIK :
Nama : PENNY SUHENDHA
Tempat/Tgl Lahir :
Jenis kelamin : PEREMPUAN Gol. Darah : D
Alamat :
RT/RW :
Kel/Desa :
Kecamatan : PEMALI
Agama : ISLAM
Status Perkawinan : KAWIN
Pekerjaan : MENGURUS RUMAH TANGGA
Kewarganegaraan : WNI
Berlaku Hingga : SEUMUR HIDUP

BANGKA



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. 0717-9106754, 9106756, Email : rsud.soekarno@babelprov.go.id





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. 0717-9106754, 9106756, Email : rsud.soekarno@babelprov.go.id

09.29

89



Ketik untuk mengirim...

Saya mau menambahkan Informasi Pengaduan saya tadi siang, ada fakta yg real selama pelayanan :

Setiap dpt arahan dari perawat Anak, kami di arahkan ke bbrp ruang pemeriksaan yaitu ruangan Laboratorium, Radiologi & CT Scan. Semua petugas di ruangan itu bilang bahwa Nama kami ini belum ada atau belum di input dari perawat anak. Jadi kami di buat dia mondar mandir Karna setelah kami datang ke semua ruangan pemeriksaan itu semua bilang nama kami belum input JD di suruh balik terus ke perawat poli anak. Sampai2 anak kami sampai siang menangis kencang Karna sudah lelah berjalan bolak balik dan perawat semakin siang sudah tidak di ruangan anak trsbt dan sudah pindah ruangan lain. Sdnkn kami menunggu di ruangan awal lama sampai anak kami menangis kecapean. Sdnkn pas kami di suruh balik besok lagi dtng. Sdnkn kami dpt informasi dr ruangan St scan kalau anak type ini kebal dngn obat bius minum dan lewat pantat, biasanya dokter menyarankan anastesis rawat inap. JD pas kami mendapat banyak informasi trsbt kami dalam hati setuju apabila mau di rawat inap. Karna melihat sikon besok kykx kurang memungkinkan. Pikiran hemat kami lbh baik kalau bisa di rawat sprt



Pesan



09.29

89



anastesis rawat inap. JD pas kami mendapat banyak informasi trsbt kami dalam hati setuju apabila mau di rawat inap. Karna melihat sikon besok kykx kurang memungkinkan. Pikiran hemat kami, lbh baik kalau bisa di rawat sprt yg dinfo td siang itu jg alangkah baiknya untuk di rawat Karna mengenang anak hrs berpuasa dll. Tp jawaban perawat trsbt cetus seakan tidak mau di ganggu alasan banyak kerjaan. Sdnkn yg saya & suami saya perhatian kalau perawat trsbt dr td hanya sibuk dngn hp nya bukan kerjanya. Kami di tuduh memaksa untuk rawat inap. Pdhl kami cuma menyarankan apakah harus di rawat inap jika memungkinkan kami bersedia hari ini di proses. Tapi alasan dia proses ruangan itu agak lambat gak bisa cepat. Sdnkn katanya sudah mau jam pulang dan dia mau pulang. Sdnkn waktu masih menunjukkan jam 13.30, belum jam pulang kan? Setidaknya dia menjawab scr profesional:

1. maaf Bu saya konfirmasi dulu sama dokternya apakah harus inap hari ini?
2. Kemudian saya konfirmasi jg ke ruangan inap apakah ada ruang kosongnya?

Nah begitu maksud saya yg enak di dengar secara pelayanan. Ini tidak. Jawabanya dia gak bisa diganggu lagi nyelesaikan inputannya yg belum sls,



Pesan





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. 0717-9106754, 9106756, Email : rsud.soekarno@babelprov.go.id

09.29 [M]

89

← +62



rawat inap jika memungkinkan kami bersedia hari ini di proses. Tapi alasan dia proses ruangan itu agak lambat gak bisa cepat. Sdnkgn katanya sudah mau jam pulang dan dia mau pulang. Sdnkgn waktu masih menunjukkan jam 13.30, belum jam pulang kan? Setidaknya dia menjawab scr profesional:

1. maaf Bu saya konfirmasi dulu sama dokternya apakah harus inap hari ini?
2. Kemudian saya konfirmasi jg ke ruangan inap apakah ada ruang kosongnya?

Nah begitu maksud saya yg enak di dengar secara pelayanan. Ini tidak. Jawabanya dia gak bisa diganggu lagi nyelesaikan inputannya yg belum sls, pdhl drtd dia kerjanya hanya main hp di ruangnya. Pas kami datang siang baru dia sibuk dngn kerjanya? Lebih lucu lagi jam 2 saya di pengaduan trnyt perawat trsbt sudah pulang 😊 katanya kerjanya banyak tp kok pulang on time ya, hahaha
Sedangkan pasiennya aja belum pulang2 masih memproses yg seharusnya di proses dari pagi

17.04

Baik ibu besok pagi saya proses pengaduan ibu sesuai sop pengaduan kami ya 🙏🙏

17.55 ✓✓

Pesan

