LAPORAN
MONITORING & EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

PERIODE APRIL - JUNI

Triwulan II

2026



RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO
PROV. KEP. BANGKA BELITUNG

Disusun oleh:

Tim Humas dan Kemitraan
Bidang Hukum, Humas dan Kemitraan

Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan YME atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan II Tahun 2026 (periode April s.d. Juni 2026) ini dapat disusun dan diselesaikan tepat waktu sebagai implementasi dari pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan pelayanan publik terkait pengelolaan pengaduan masyarakat yang terjadi di RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno. Laporan ini memuat data dan analisis terhadap jenis-jenis pengaduan yang diterima, mekanisme penanganannya, waktu penyelesaian, serta rencana upaya perbaikan yang akan dilakukan. Harapannya, laporan ini tidak hanya menjadi dokumentasi kegiatan, tetapi juga menjadi dasar evaluasi dan rujukan untuk peningkatan pelayanan di masa mendatang. Kami menyadari bahwa pengaduan masyarakat merupakan komponen penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, keterbukaan informasi, serta pemenuhan hak masyarakat untuk mendapatkan layanan yang cepat, tepat, dan transparan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang ikut berkontribusi dalam penyusunan laporan ini. Akhir kata, kami berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya *civitas hospitalia* RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno dalam mewujudkan pelayanan publik yang semakin baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

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

dr. RIA AGUSTINE, M.Kes
Pembina Tk. I
NIP. 19810815 201001 2 010

Daftar Isi

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL iii

BAB 1 PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Dasar Hukum 2

C. Maksud dan Tujuan 2

D. Ruang Lingkup 3

E. Alur Pengaduan dan Kanal Saluran Aduan 3

BAB II HASIL DAN ANALISIS PENGADUAN 5

A. Mekanisme dan Rekapitulasi Aduan 5

B. Jenis Pengaduan dan Media Penyampaian Aduan 6

C. Tanggapan dan Tindak Lanjut 8

D. Rekapitulasi Ulasan *"Google Review"* 10

BAB III PENUTUP 13

A. Kesimpulan 13

B. Tindak Lanjut 13

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026 6
Tabel 2. Jumlah Pengaduan Masyarakat 7
Tabel 3. Jenis Pengaduan Pada Tiap Media 8
Tabel 4. Tindak Lanjut Pengaduan 10
Tabel 5. Rekapitulasi Ulasan Google Review 11

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan harapan Masyarakat. Hal ini bisa terjadi karena disebabkan oleh ketidaksiapan kita dalam menanggapi dan merespon terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, pada tatanan masyarakat dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi dan transformasi dalam segala hal, utamanya teknologi informasi. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara lugas dan tegas pada Pasal 36 menyatakan bahwa mewajibkan "setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan", karena di era informasi ini, rumah sakit khususnya RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno sebagai salah satu institusi/lembaga pelayanan kesehatan dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan rawat inap, rawat jalan dan pelayanan gawat darurat harus mampu menjawab tantangan/tuntutan dalam meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan secara responsif, inovatif, efektif dan efisien. Untuk itu tata kelola pelayanan publik, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari tata kelola organisasi rumah sakit. Pelayanan ramah dan humanis serta informasi yang baik di rumah sakit diharapkan akan memunculkan Kesan yang mendalam bagi pengguna layanan Kesehatan guna memenuhi harapan Masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien;
7. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional
8. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintash Oprovinsi Kepulaun Bangka Belitung;

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

   Monitoring dan Evaluasi pengaduan masyarakat ini dimaksudkan sebagai bentuk pertanggungjawaban unit pengelola pengaduan dan unit pelaksana pelayanan publik sekaligus melakukan penilaian secara mandiri, mengevaluasi pelaksanaan, pencapaian, dan tindak lanjut terhadap penanganan pengaduan yang telah dilakukan.

2. Tujuan

   Tujuan utama dilakukannya monitoring dan evaluasi Pengaduan Masyarakat adalah untuk untuk mengevaluasi kinerja pelayanan, mengukur tingkat kepuasan masyarakat, dan sebagai bahan perbaikan internal, khususnya pada RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan monitoring dan evaluasi dari penanganan pengaduan ini adalah:

1. Ketentuan pengelolaan layanan pengaduan mencakup pengaduan masyarakat triwulanan seluruh proses penanganan aduan selama periode tiga, mulai dari penerimaan laporan masuk, pencatatan, penelaahan, klarifikasi, hingga penyaluran tindak lanjut;
2. Monitoring dan Evaluasi melalui penilaian efektivitas penanganan masalah, menganalisis tren atau jenis pengaduan terbanyak, serta menyusun rekomendasi perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik ke depannya.

E. Alur Pengaduan dan Kanal Saluran Aduan

1. Prosedur Pelayanan

Menjelaskan prosedur dan alur, mulai dari dari penerimaan laporan, verifikasi, hingga penyampaian tanggapan kepada pelapor:

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.

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

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".

2. Saluran Pengaduan

Daftar kanal resmi yang digunakan untuk melakukan pengaduan di RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah:

1. Kotak saran/Pengaduan fisik secara langsung;
2. Layanan Hotline/Whatsapp
3. Portal SP4N-LAPOR!
4. Email dan Media Sosial resmi RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno

BAB II
HASIL DAN ANALISIS PENGADUAN

A. Mekanisme dan Rekapitulasi Aduan

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan pelayanan kepada RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno kepada Tim Humas dan Kemitraan selaku unit pengelola pengaduan dengan menggunakan beberapa kanal saluran yang bisa diakses melalui saluran informasi public yang telah ditentukan, yaitu:

(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 dan akan menjadi Laporan bulanan sebagai dasar penyusunan laporan pengaduan Triwulanan.

Dalam analisis 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.

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.

Tabel 1.

Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Triwulan II Tahun 2026

No.	Klasifikasi		Uraian
1.	Total pengaduan masuk	:	4
2.	Jenis pengaduan yang paling banyak masuk	:	Obat pasien tidak tersedia, peralatan pasien seperti selimut, bantal, kasur belum siap ketika pasien masuk ke ruangan perawatan dan pasien konsul internal yang tidak mendapatkan informasi dengan jelas.
3.	Media penyampaian pengaduan		
	a. Secara Langsung	:	2
	b. *Website* rumah sakit	:	-
	c. *Website* SP4N-Lapor	:	-
	d. Email	:	-
	e. Surat / Kotak Pengaduan	:	-
	f. Telepon	:	-
	g. *WhatsApp Hotline / PIPP*	:	2
4.	Pengaduan yang masih dalam proses		
	Tahun 2025	:	-

B. Jenis Pengaduan dan Media Penyampaian Aduan

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, yakni:

1. Pengaduan terkait pelayanan;

   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.

2. Pengaduan terkait non-pelayanan;

   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.

3. Pengaduan terkait informasi RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang dikecualikan;

   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.

4. Pengaduan lain-lain.

   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 atau keluhan masyarakat yang disampaikan melalui ulasan *google review*, sehingga atas pengaduan tersebut dimungkinkan untuk tidak ditindaklanjuti.

Pada Triwulan II Tahun 2026, pengaduan masyarakat yang masuk berdasarkan kategori jenis pengaduan sebagai berikut:

Tabel 2.

Jenis pengaduan masyarakat yang masuk selama Triwulan II Tahun 2026

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

Dari Tabel 2. Dapat diketahui bahwa adanya 4 (empat) pengaduan masuk yang diterima RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan II Tahun 2026.

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 II Tahun 2026, sebaran media yang digunakan masyarakat untuk menyampaikan pengaduannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Jenis Pengaduan Masuk Pada Tiap Media

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

Dari tabel diatas diketahui bahwa adanya 4 (empat) pengaduan masyarakat baik yang masuk melalui saluran *website*, *email*, telepon, surat/kotak pengaduan dan langsung ke *Front Office*.

C. Tanggapan dan Tindak Lanjut

Tim 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 4.

Tabel 4. Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

No	Jenis Pengaduan	Tidak Dapat Ditindaklanjuti	Untuk Ditindaklanjuti oleh Bidang Terkait	Sebagai Informasi untuk Bidang Terkait	Total
1	Pelayanan	-	4	-	4
2	Non-pelayanan	-	-	-	-
3	Dikecualikan	-	-	-	-
4	Lain-lain	-	-	-	-
Total		-	4	-	4
Hasil Tindak Lanjut					
Total Aduan Masuk					4
Selesai di TL					4

Sesuai informasi yang ditunjukkan pada Tabel 4, di atas dapat diketahui bahwa 4 (empat) total pengaduan masyarakat yang masuk sudah ditindaklanjuti oleh unit terkait dan selesai.

D. Rekapitulasi Ulasan *"Google Review"*

Google review merupakan salah satu fitur dalam *Google Maps* yang dikembangkan oleh *Google* untuk memberikan pemeringkatan dan ulasan. Pengguna yang telah menaruh alamat dengan rincian yang pasti khususnya dalam akun *google* bisnis biasanya akan mendapatkan ulasan dari pengguna. *Google review* merupakan salah satu hal dari era *big* data saat ini di mana setiap orang dapat menaruh jejak setelah mereka mendatangi sebuah tempat.

Fitur ulasan daring menjadi sangat penting bagi penyedia layanan publik, salah satunya rumah sakit. Pasalnya, selain memudahkan masyarakat untuk mengunjungi lokasi, mereka pun dapat mengetahui seberapa besar pemeringkatan yang diberikan oleh pengunjung yang pernah datang. Apalagi dengan tambahan fitur ulasan dan tambahan foto menambah validasi ulasan dari pengalaman masyarakat.

Selain berupa pemberian nilai 1-5 yang dikemas dalam bintang, *Google review* juga memiliki ulasan berupa kalimat dan foto yang dapat dibagikan gratis dari pengunjung. Hal ini menjadi penting lantaran sebuah rumah sakit pelayanan publik kesehatan memiliki reputasi daring yang dapat dilihat kapan saja dan di mana saja.

Ulasan *google review* yang diberikan oleh pengguna dapat dimanfaatkan sebagai sarana evaluasi dini dalam sebuah sektor pelayanan publik bidang

kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang lebih baik lagi. Diharapkan pelayanan kesehatan di rumah sakit saat ini bukan hanya memberikan pelayanan kesehatan yang nyata saat pengunjung datang, tetapi mampu memberikan gambaran pelayanan melalui daring untuk membangun reputasi baik di hadapan warganet atau calon pengunjung.

Untuk itu, ulasan *google review* yang bisa dikatergorikan sebagai keluhan/ketidakpuasan pengunjung saat mengunjungi RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung kemudian akan diproses lebih lanjut untuk bahan evaluasi keseluruhan pelayanan yang lebih baik di rumah sakit. Ulasan tersebut akan dibuatkan nota dinas dan disampaikan ke pimpinan rumah sakit untuk dapat dilakukan tindak lanjut perbaikan di masa mendatang.

Pada Triwulan II Tahun 2026, ulasan *google review* masyarakat yang masuk berdasarkan kategori jenis keluhan/pengaduan yang menjadi bahan evaluasi pelayanan kesehatan di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai berikut:

Tabel 5. Rekapitulasi Ulasan *Google Review*

No	Jenis Pengaduan	Sebagai Bahan Evaluasi oleh Bidang Terkait	Sebagai Informasi untuk Bidang Terkait	Total
1	Pelayanan	7	15	22
2	Non-pelayanan	2	-	2
3	Lain-lain	-	-	-
Total		9	15	24

Dengan demikian, berdasarkan pengelompokan pada Tabel 4, maka dapat menunjukkan bahwa adanya 24 (dua puluh empat) ulasan yang masuk ke akun RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk ditindaklanjuti dan sebagai bahan informasi perbaikan layanan kesehatan oleh bidang terkait, dengan rincian sebagai berikut:

1. Sebagai bahan informasi untuk bidang terkait bahwa pelayanan yang diterima sudah baik sebanyak 15 ulasan.
2. Sebagai bahan evaluasi oleh bidang terkait sebanyak 9 ulasan, dengan rincian sebagai berikut:
   a. Sebanyak 7 ulasan yang ditujukan kepada kualitas pelayanan yang diberikan, bahwa petugas pelayanan yakni perawat ICU dan perawat IGD judes (tidak ramah), dokter tidak komunikatif, dokter lambat, perawat lelet, RM buruk, dan pelayanan buruk.

b. Sebanyak 2 ulasan tentang keluhan sarana prasarana, yakni atap depan loket pendaftaran bocor, dan ruang rawat inap kelas 1 tidak ada selimut, bantal.

3. Ulasan tersebut juga sudah disampaikan ke bidang terkait untuk bahan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

BAB III
PENUTUP

A. Kesimpulan

Pengelolaan atas pengaduan pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat selaku penerima layanan adalah menjadi satu kesatuan dalam menghadirkan pelayanan yang Prima kepada masyarakat. Selain itu pengelolaan terhadap pengaduan akan menjadikan penyelenggaraan pelayanan lebih efektif karena evaluasi akan terus dilakukan setiap harinya berdasarkan aduan yang diterima sehingga perbaikan demi perbaikan dalam pelayanan akan terus dilakukan setiap harinya.

Pada Triwulan II ini jumlah laporan aduan Masyarakat yang masuk di unit pelayanan pengaduan RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno tidak begitu banyak, hanya 4 aduan, dan alhamdulillah telah ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan disertai dengan komitmen perbaikan dan pelayanan yang lebih baik.

B. Tindak Lanjut

RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung akan terus berupaya melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat, antara lain dengan upaya :

a. Mengadakan evaluasi secara teratur terhadap kinerja petugas pelayanan.
b. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung pemberian pelayanan.
c. Memberikan pelatihan pelayanan prima kepada petugas pelayanan.
d. Mengoptimalkan koordinasi dan kerja sama yang baik antara penyelenggara pelayanan dalam lingkup RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan instansi teknis terkait.

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	6 April 2026	09.09 WIB	RIKA INDRIYANI	WA PIPP	JELITA, S.Kom	Pelapor pengaduam merasa dokter dan perawat IGD ketuas dalam melayani, alat GDS tidak tersedia di IGD, setelah masuk ke ruangan perawatan, peralatan pasien seperti kasur, selimut dan bantal belum disediakan sehingga inisiatif menggunakan peralatan pribadi.	Bapak saya hari ini masuk rumah sakit di ruangan bougenvile kelas 3 lt.4 tidak kebagian bantal dan selimut dikarenakan habis, kami pakai bantal dan selimut pribadi, sprai juga pakai yang sisa karena kehabisan, pasien datang ke ruangan kasur belum disiapin jadi harus menunggu dikoridor ruang rawat inap, tolong dibenahi bapak/ibu. Dokter dan perawat IGD juga ketus, alat GDS diruangan IGD tidak ada sampai minjam keruangan laboratorium.	√	√	Pengaduan tersebut sudah disampaikan ke Kepala Ruangan Rawat Inap Non Bedah Kelas 3 dan Kepala Ruangan IGD dan sudah menemui keluarga Pelapor untuk konfirmasi, meluruskan informasi sekaligus permohonan maaf atas pelayanan yang kurang berkenan. Keluraga pasien sudah menerima dengan baik dan merasa puas	07/04/2026 09.00 WIB

										dengan jawaban tersebut	
2	17 April 2026	09.30 WIB	SEPTIADI	LANGSUNG	JELITA, S.Kom	Asisten dokter di poliklinik gigi anak memberikan informasi jadwal kontrol tanggal 30 maret, namun di pendaftaran diinfokan bahwa tanggal tersebut sudah penuh. Pasien diminta untuk ngambil antrian di MJKN setelah idul fitri namun pasien tidak melakukan sehingga sudah penuh antrian hingga akhir april, jadi disarankan bulan mei sebelum rujukan pasien habis masa berlaku.	Bagian Pendaftaran tidak singkron info dengan Poliklinik Gigi Anak	√	√	Pengaduan tersebut sudah disampaikan ke asisten dokter gigi anak dan sudah menemui pelapor untuk konfirmasi dan meluruskan informasi sekaliagus permohonan maaf atas pelayanan yang kurang berkenan, dan pasien sudah diarahkan untuk daftar manual di tanggal 27 april. Pelapor sudah menerima dengan baik dan merasa puas dengan jawaban tersebut	17/04/2026 09.55 WIB
3	13 Mei 2026	08.37 WIB	MONA MEILISA	WA PIPP	JELITA, S.Kom	Pasien dikonsul internal dari poliklinik bedah syaraf ke poli bedah onkologi untuk mengetahui lebih	Kami datang untuk kontrol sesuai jadwal di poliklinik bedah syaraf dan neurologi, di klinik bedah syaraf dokter	√	√	Pasien dikonsul internal dari poliklinik bedah syaraf ke poli bedah onkologi	13/05/2026 09.00 WIB

						lanjut penyakit pasien karena pasien ada kanker. Namun nama pasien belum terdaftar dalam antrian poli bedah onkologi sehingga jika tidak ada keluhan pasien diminta untuk kontrol sesuai rujukan dari faskes 1.	menanyakan keluhan pasien, kami jawab pasien mengeluhkan nyeri kepala pada bagian bekas operasi dan nyeri kaki. Setelah konsul di bedah syaraf merujuk pasien ke bedah onkologi untuk mengetahui dan penangan lebih lanjut terkait penyakit pasien, kontrol selanjutnya tidak di bedah syaraf lagi. Ketika asisten dokter bedah syaraf menelpon ke asisten dokter bedah onkologi tidak ada respon. Jadi kami langsung diarahkan ke poli bedah onkologi dan menyampaikan nama pasien tanpa membawa catatan apapun lalu saya mengatakan kepada asisten bedah onkologi kalau pasien Hasiran diarahkan dari bedah syaraf ke bedah onkologi, dan kami disuruh menunggu tanpa bertanya lebih lanjut padahal waktu itu asisten dokter tidak melayani pasien lain.			untuk mengetahui lebih lanjut penyakit pasien karena pasien ada kanker. pasien tidak masuk daftar nama di poliklinik bedah onkologi, asisten dokter bedah onkologi berinisiatif menanyakan nama dan kepentingan pasien, pasien yang dirujuk internal tidak memberi resep jika tidak ada keluhan yang sesuai dengan kewenangan dokter, pasien tidak ada rujukan ke bedah onkologi, jika mau kontrol lagi ke bedah onkologi harus ada rujukan baru dari faskes pertama	

							Setelah 4 jam menunggu ternyata poli bedah syaraf salah mengirim nama pasien sehingga kami baru dilayani Ketika pasien sudah habis. Dari bedah onkologi menyatakan bahwa pasien harus dirujuk ulang ke dokter bedah syaraf lewat puskesmas terdekat dengan alasan bahwa bedah onkologi tidak punya wewenang atas pasien untuk scan atau usg dan lain sebagainya, bedah onkologi memberikan kami surat keterangan rujuk balik ke fktp. Lalu saya tanya apakah ada resep obat, klinik bedah onkologi mengatakan tidak ada dan mereka bergegas pulang. Pasien berusia 71 tahun pasca operasi tumor otak 2 minggu yang lalu, kami butuh resep obat untuk meringankan nyeri kepalanya, kondisi pasien lemah dan Lelah harus duduk selama 4 jam tanpa				

							dilayani. Mohon untuk ditindaklanjuti prosedur pelayanannya karena kami merasa sangat dirugikan dalam hal ini.				
4	5 Juni 2026	09.19 WIB	YUHENDRI	LANGSUNG	JELITA, S.Kom	Pasien ingin mengetahui perihal jika keluarga pasien membeli obat sendiri karna obat pasien tidak tersedia di rumah sakit, di apotik tujuan juga tidak tersedia, jadi keluarga inisiatif membeli sendiri diapotik lain, apakah hal itu dibenarkan dan bagaimana kelanjutannya, apakah bisa di reimburse dan apakah ada persyaratan khusus terkait hal tersebut.	Pasien yang menggunakan bpjs kenapa harus tebus obat diluar/apotek secara berbayar. Muhuhn untuk dijelaskan untuk konsumsi publik nanti.	√	√	Pelapor merupakan keluarga dari Pasien a.n Warti Suana yang sedang dirawat di Lt. 4 Ruang Bougenvile Kelas III yang 2 hari berturut-turut mengambil obat di Apotek luar dan tidak tersedia, jadi keluarga pasien berinisiatif membeli obat sendiri. Namun tidak diinfokan ke petugas sehingga tidak mengetahui jika obat yang dibeli sendiri bisa di reimburse oleh pihak rumah sakit jika pasien sudah diperbolehkan pulang dengan	05/06/2026 10.00 WIB

										persyaratan yang harus dilengkapi seperti nomor rekening dll yang disampaikan ke petugas. Pelapor merasa puas atas penjelasan tersebut dan mencatat persyaratan yang harus dilengkapi.	

Mengetahui

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

dr. RIA AGUSTINE, M.Kes
Pembina Tk. I
NIP. 19810815 201001 2 010

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

Bulan : April 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	6-Apr-26	09.09 WIB	RIKA INDRIYANI	KELUARGA	JELITA, S.Kom	BAPAK SAYA HARI INI MASUK RUMAH SAKIT DI RUANGAN BOUGENVILE KELAS 3 LT.4 TIDAK KEBAGAIN BANTAL DAN SELIMUT DIKARENAKAN HABIS, KAMI PAKAI BANTAL DAN SELIMUT PRIBADI, SPRAI JUGA PAKAI YANG SISA KARENA KEHABISAN, PASIEN DATANG KE RUANGAN KASUR BELUM DISIAPIN JADI HARUS MENUNGGU DIKORIDOR RUANG RAWAT INAP, TOLONG DIBENAHI BAPAK/IBU. DOKTER DAN PERAWAT IGD JUGA KETUS, ALAT GDS DIRUANGAN IGD TIDAK ADA SAMPAI MINJAM KERUANGAN LABORATORIUM.	HIJAU	PENGADUAN TERSEBUT SUDAH DISAMPAIKAN KEKEPALA RUANGAN RAWAT INAP NON BEDAH KELAS 3 DAN KEPALA RUANGAN IGD DAN SUDAH MENEMUI KELUARGA PELAPOR UNTUK KONFIRMASI, MELURUSKAN INFORMASI SEKALIGUS PERMOHONAN MAAF ATAS PELAYANAN YANG KURANG BERKENAN. KELURAGA PASIEN SUDAH MENERIMA DENGAN BAIK DAN MERASA PUAS DENGAN JAWABAN TERSEBUT	07/04/2026 09.00 WIB
2	17-Apr-26	09.30 WIB	SEPTIADI	KELURAGA	JELITA, S.Kom	BAGIAN PENDAFTARAN TIDAK SINKRON INFO DENGAN POLIKLINIK GIGI ANAK	HIJAU	PENGADUAN TERSEBUT SUDAH DISAMPAIKAN KE ASISTEN DOKTER GIGI ANAK DAN SUDAH MENEMUI PELAPOR UNTUK KONFIRMASI DAN MELURUSKAN INFORMASI SEKALIAGUS PERMOHONAN MAAF ATAS PELAYANAN YANG KURANG BERKENAN, DAN PASIEN SUDAH DIARAHKAN UNTUK DAFTAR MANUAL DI TANGGAL 27 APRIL. PELAPOR SUDAH MENERIMA DENGAN BAIK DAN MERASA PUAS DENGAN JAWABAN TERSEBUT	17/04/2026 09.55
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, Mei 2026
Kepala Bagian Hukum, Humas dan Pelaporan
RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

ARBIAN 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 : Mei 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	13 Mei 2026	08.37	MONA MEILISA	KELUARGA	JELITA, S.Kom	Kami datang untuk kontrol sesuai jadwal di poliklinik bedah syaraf dan neurologi, di klinik bedah syaraf dokter menanyakan keluhan pasien, kami jawab pasien mengeluhkan nyeri kepala pada bagian bekas operasi dan nyeri kaki. Setelah konsul di bedah syaraf merujuk pasien ke bedah onkologi untuk mengetahui dan penangan lebih lanjut terkait penyakit pasien, kontrol selanjutnya tidak di bedah syaraf lagi. Ketika asisten dokter bedah syaraf menelpon ke asisten dokter bedah onkologi tidak ada respon. Jadi kami langsung diarahkan ke poli bedah onkologi dan menyampaikan nama pasien tanpa membawa catatan apapun lalu saya mengatakan kepada asisten bedah onkologi kalau pasien Hasiran diarahkan dari bedah syaraf ke bedah onkologi, dan kami disuruh menunggu tanpa bertanya lebih lanjut padahal waktu itu asisten dokter tidak melayani pasien lain. Setelah 4 jam menunggu ternyata poli bedah syaraf salah mengirim nama pasien sehingga kami baru dilayani Ketika pasien sudah habis. Dari bedah onkologi menyatakan bahwa pasien harus dirujuk ulang ke dokter bedah syaraf lewat puskesmas terdekat dengan alasan bahwa bedah onkologi tidak punya wewenang atas pasien untuk scan atau usg dan lain sebagainya, bedah onkologi memberikan kami surat keterangan rujuk balik ke fktp. Lalu saya tanya apakah ada resep obat, klinik bedah onkologi mengatakan tidak ada dan mereka bergegas pulang. Pasien berusia 71 tahun pasca operasi tumor otak 2 minggu yang lalu, kami butuh resep obat untuk meringankan nyeri kepalanya, kondisi pasien lemah dan Lelah harus duduk selama 4 jam tanpa dilayani. Mohon untuk ditindaklanjuti prosedur pelayanannya karena kami merasa sangat dirugikan dalam hal ini.	HIJAU	Pasien dikonsul internal dari poliklinik bedah syaraf ke poli bedah onkologi untuk mengetahui lebih lanjut penyakit pasien karena pasien ada kanker. pasien tidak masuk daftar nama di poliklinik bedah onkologi, asisten dokter bedah onkologi berinisiatif menanyakan nama dan kepentingan pasien, pasien yang dirujuk internal tidak memberi resep jika tidak ada keluhan yang sesuai dengan kewenangan dokter, pasien tidak ada rujukan ke bedah onkologi, jika mau kontrol lagi ke bedah onkologi harus ada rujukan baru dari faskes pertama	13/05/2026 09.00 WIB

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.
d. Formulir dapat didownload di https://rb.gy/a8losl

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

ARBIAN 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 : Juni 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	5-Jun-26	09.19 WIB	YUHENDRI	KELUARGA	JELITA, S.Kom	PASIEN YANG MENGGUNAKAN BPJS KENAPA HARUS TEBUS OBAT DILUAR/APOTEK SECARA BERBAYAR. MUHUHN UNTUK DIJELASKAN UNTUK KONSUMSI PUBLIK NANTI.	HIJAU	Pelapor merupakan keluarga dari Pasien a.n Warti Suana yang sedang dirawat di Lt. 4 Ruang Bougenvile Kelas III yang 2 hari berturut-turut mengambil obat di Apotek luar dan tidak tersedia, jadi keluarga pasien berinisiatif membeli obat sendiri. Namun tidak diinfokan ke petugas sehingga tidak mengetahui jika obat yang dibeli sendiri bisa di reimburse oleh pihak rumah sakit jika pasien sudah diperbolehkan pulang dengan persyaratan yang harus dilengkapi seperti nomor rekening dll yang disampaikan ke petugas. Pelapor merasa puas atas penjelasan tersebut dan mencatat persyaratan yang harus dilengkapi.	05/06/2026 10.00 WIB

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.
d. Formulir dapat didownload di https://rb.gy/a8losl

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

ARBIAN 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 : 003/PP/RSUDP/2026

A. Penyampaian Pengaduan :
   1. Hari : Senin
   2. Tanggal : 06 April 2026
   3. Jam : 09.09 WIB
   4. Cara Menyampaikan Aduan : WA PIPP

B. Identitas Pengadu/Pelapor :
   1. Nama : Rika Indriyani
   2. Umur : 28
   3. No.HP :
   4. Alamat Email :
   5. Alamat Lengkap : , Merawang

C. Keluhan/Pengaduan Yang Disampaikan : Bapak saya masuk rumah sakit diruangan bougenvil kelas 3 lantai 4. Tidak kebagian bantal dan selimut dikarenakan habis. Kamo pakai bantal dan selimut pribadi, sprai juga pakai yang sisa karena kehabisan. Pasien datang keruangan Kasur belum disiapkan jadi kami menunggu di koridor ruang rawat inap. Tolong dibenahi bapak/ibu, dokter dan perawat ruangan IGD juga ketus, alat GDS diruangan IGD tidak ada sampai pinjam keruangan laboratorium.

Mengetahui,
Petugas Penerima Pengaduan

(..... Jelita .....)

Bangka, 6 April 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	: 06 April 2026			
Nama	: Rika Indriyani	No Agenda Aduan	: 003			
NIK	:	Sifat Aduan	○	Biasa	●	Segera
			○	Rahasia		
Alamat	Kec. Merawang, Kab. Bangka					

Bapak saya masuk rumah sakit hari ini diruangan bougenvile kelas 3 lt.4 tidak kebagian bantal dan selimut dikarenakan habis, kami pakai bantal dan selimut pribadi, sprai juga pakai yang sisa karena kehabisan, pasien datang keruangan, kasur belum disiapin jadi harus menunggu dikoridor ruang rawat inap. Tolong dibenahi bapak/ibu, dokter dan perawat IGD juga ketus, alat GDS tadi diruangan IGD tidak ada sampai minjam ke ruangan laboratorium

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
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

●	Proses Lebih Lanjut
○	Koordinasikan
Catatan Verifikator :	
Tanda Terima Penyaluran Berkas :	

Nama Petugas Penerima Berkas :	Seri. W. Melia	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 : 06 April 2026
2. Nama Pengadu : Rika Indriyani
3. Isi Pengaduan : Bapak saya masuk rumah sakit hari ini diruangan bougenvile kelas 3 lt.4 tidak kebagian bantal dan selimut dikarenakan habis, kami pakai bantal dan selimut pribadi, sprai juga pakai yang sisa karena kehabisan, pasien datang keruangan, kasur belum disiapin jadi harus menunggu dikoridor ruang rawat inap. Tolong dibenahi bapak/ibu, dokter dan perawat IGD juga ketus, alat GDS tadi diruangan IGD tidak ada sampai minjam ke ruangan laboratorium
4. Penelaahan Pengaduan : Pelapor merasa kecewa dengan pelayanan dan cara penyampaian perawat dan dokter IGD yang ketus. Pelapor berharap untuk selanjutnya pelayanan dan komunikasi diperbaiki.
5. Pengklasifikasian Pengaduan: Laporan diproses dan ditindaklanjuti

Tanggal Penelaahan dan Pengklasifikasian Aduan : 06 April 2026

Koordinator Penanganan Pengaduan

Arbian Eka Putra
NIP. 19820913 200501 1 006

Petugas Penanganan Pengaduan

Jeita
NIP.

Mengetahui
Plt. Direktur RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekrno
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. 003 /PP /RSUDP/2026

Pada hari Selasa, Tanggal 07, Bulan April, 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	:	003
Hari/Tanggal Penerimaan Pengaduan	:	Senin, 06 April 2026
Nama Pelapor	:	Rika Indriyani
No.KTP	:	
Nomor Telepon	:	
Alamat	:	Kec. Merawang, Kab. Bangka
Deskripsi Pengaduan	:	Pelapor merasa kecewa dengan pelayanan dan cara penyampaian perawat dan dokter IGD yang ketus. Pelapor berharap untuk selanjutnya pelayanan dan komunikasi diperbaiki.
Hasil Penyelesaian Pengaduan	:	Pengaduan tersebut sudah disampaikan kekepala ruangan rawat inap non bedah kelas 3 dan kepala ruangan IGD, dan sudah menemui keluarga pasien untuk konfirmasi, meluruskan informasi sekaligus permohonan maaf atas pelayanan yang kurang berkenan. Keluarga pasien sudah menerima dengan baik dan merasa 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. Ria Agustine, M.Kes
NIP. 19810815 201001 2 010

Mengetahui
Plt. Wakil Direktur Umum dan Keuangan
Pengarah 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

11.21

+62
terakhir dilihat hari ini pu...

Kak.. mau kritik dan saran donk
Bapak saya masuk Rs hari ini di ruangan Bougenvil 3 lt. 4
Tidak kebagian Bantal dan Selimut.. dikarnakan habis 09.09

Kami pakai bantal + slimut pribdi .. 09.09

Sprei'a jg pake yg sisa krna kehabisan 09.09

Pasien datang ke ruangan , kasur belum disiapin .. jadi harus menunggu di koridor ruang ranap 09.10

Tlong di benahin donk pak / bu..
Dokter + perawat ruang UGD jg ketus" . Alat GDS tadi diruang IGD gak ada , smpe mnjem ke ruang Lab 09.10

Pagi.. baik pak, boleh di bantu untuk di fotokan identitas bapak sebagai pelapor untuk kelengkapan berkas pengaduan kami dan nama pasien yg di rawat
Diedit 09.50

Kalau berkenan boleh bapak ke ruangan pengaduan di samping informasi 09.50

Klo saya isi identitas , nnti brpengaruh ke layanan bapak saya kak..
Nnti ketahuan kalo kami ngelapor 10.21

Pesan

11.21

+62
terakhir dilihat hari ini pu...

smpe mnjem ke ruang Lab 09.10

Pagi.. baik pak, boleh di bantu untuk di fotokan identitas bapak sebagai pelapor untuk kelengkapan berkas pengaduan kami dan nama pasien yg di rawat
Diedit 09.50

Kalau berkenan boleh bapak ke ruangan pengaduan di samping informasi 09.50

Klo saya isi identitas , nnti brpengaruh ke layanan bapak saya kak..
Nnti ketahuan kalo kami ngelapor 10.21

Tidak pak, ini untuk arsip kami biar pengaduannya bisa di proses, krna kelengkapan berkas pengaduan atau saran itu harus ada identitas pelapor
10.39



Nama pasien : Syahrudin 11.18

Pesan

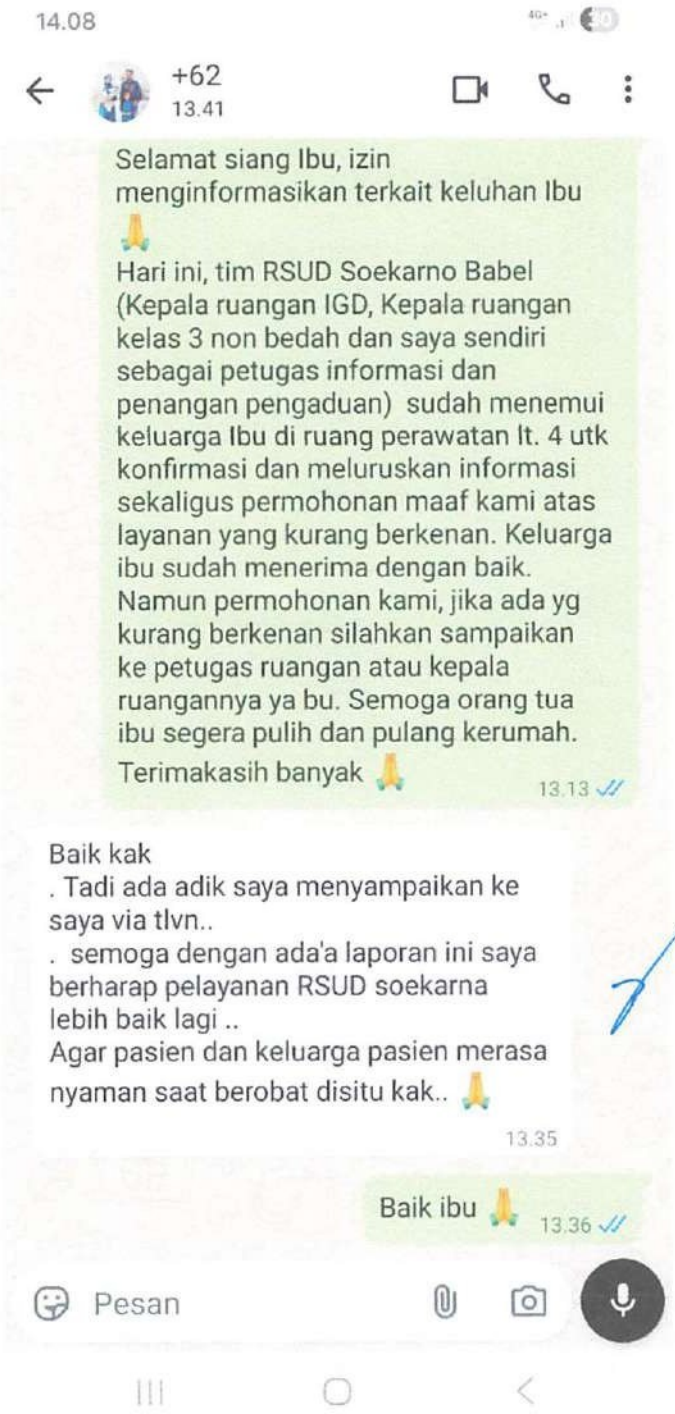
PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. (H.C.) Ir. SOEKARNO
Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712
Telp. 0717-9106754, 9106756, Email : rsud.soekarno@babelprov.go.id







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 : 004 /PP/RSUDP/20

A. Penyampaian Pengaduan :
1. Hari : Jumat
2. Tanggal : 17 April 2020
3. Jam : 09.30
4. Cara Menyampaikan Aduan : Secara Langsung

B. Identitas Pengadu/Pelapor :
1. Nama : Septiadi
2. Umur : 35 thn
3. No.HP :
4. Alamat Email : [redacted]gmail.com
5. Alamat Lengkap :

C. Keluhan/Pengaduan Yang Disampaikan :

Bagian Pendaftaran Tidak sinkron info dengan poli gigi anak.

Mengetahui,
Petugas Penerima Pengaduan

(Jenita)

Bangka, 17 April 2020
Pelapor

(Septiadi)

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	: 17 April 2026			
Nama	: Septiadi	No Agenda Aduan	: 004			
NIK	:	Sifat Aduan	○	Biasa	●	Segera
			○	Rahasia		
Alamat	Kec. Sungailiat, Kab. Bangka					
Bagian pendaftaran tidak sinkron info dengan poliklinik gigi anak						
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 :	Mika Lita Windari	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 : 17 Apri 2026
2. Nama Pengadu : Septiadi
3. Isi Pengaduan : Bagian pendaftaran tidak sinkron info dengan poliklinik gigi anak
4. Penelaahan Pengaduan :

   Pelapor merasa kecewa dengan informasi dari asisten dokter gigi anak dan pendaftaran berbeda. Pasien diberikan surat kontrol untuk tanggal 30 maret 2026 setelah dari poliklinik dan lapor ke pendaftaran di infokan kalau tanggal tersebut antrian di mobile jkn nya sudah penuh, pelapor diarahkan oleh petugas pendaftaran untuk mencoba ambil antrian lagi setelah idul fitri. Ternyata pelapor tidak segera mengambil antrian di jkn setelah idul fitri, baru ambil antrian di pertengahan bulan april tapi sudah penuh sampai akhir april, sedangkan rujukan pasien berlaku s/d tanggal 3 mei. Pelapor meminta pasien di dahulukan karena merasa gigi anaknya sudah ada yang tumbuh dan jadwal kontrol terlewat sudah lama dari tanggal yang sudah ditentukan sebelumnya.

5. Pengklasifikasian Pengaduan: Laporan diproses dan ditindaklanjuti

Tanggal Penelaahan dan Pengklasifikasian Aduan : 17 April 2026

Koordinator Penanganan Pengaduan

Arbian Eka Putra
NIP. 19820913 200501 1 006

Petugas Penanganan Pengaduan

NIP.

Mengetahui
Plt. Direktur RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekrno
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. 003 /PP /RSUDP/2026

Pada hari Jumat, Tanggal 17, Bulan April, 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	:	004
Hari/Tanggal Penerimaan Pengaduan	:	Jumat, 17 April 2026
Nama Pelapor	:	Septiadi
No.KTP	:	
Nomor Telepon	:	
Alamat	:	Kec. Sungailiat, Kab. Bangka
Deskripsi Pengaduan	:	Pelapor merasa kecewa dengan informasi dari asisten dokter gigi anak dan pendaftaran berbeda. Pasien diberikan surat kontrol untuk tanggal 30 maret 2026 setelah dari poliklinik dan lapor ke pendaftaran di infokan kalau tanggal tersebut antrian di mobile jkn nya sudah penuh, pelapor diarahkan oleh petugas pendaftaran untuk mencoba ambil antrian lagi setelah idul fitri. Ternyata pelapor tidak segera mengambil antrian di jkn setelah idul fitri, baru ambil antrian di pertengahan bulan april tapi sudah penuh sampai akhir april, sedangkan rujukan pasien berlaku s/d tanggal 3 mei. Pelapor meminta pasien di dahulukan karena merasa gigi anaknya sudah ada yang tumbuh dan jadwal kontrol terlewat sudah lama dari tanggal yang sudah ditentukan sebelumnya.

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

Hasil Penyelesaian Pengaduan : Pengaduan tersebut sudah disampaikan ke asisten dokter gigi anak dan sudah menemui pelapor untuk konfirmasi dan meluruskan informasi sekaligus permohonan maaf atas pelayanan yang kurang berkenan, dan pasien sudah diarahkan untuk daftar manual di tanggal 27 april. Pelapor sudah menerima dengan baik dan merasa 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. Ria Agustine, M.Kes
NIP. 19810815 201001 2 010

Mengetahui
Plt. Wakil Direktur Umum dan Keuangan
Pengarah 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
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 : 005/PP/RSUDP/2026

A. Penyampaian Pengaduan :
1. Hari : Rabu
2. Tanggal : 13 Mei 2026
3. Jam : 08.37 WIB
4. Cara Menyampaikan Aduan : WA PIPP

B. Identitas Pengadu/Pelapor :
1. Nama : Mona Meilisa
2. Umur : 32 Tahun
3. No.HP :
4. Alamat Email : -
5. Alamat Lengkap :

Kec. Simpang Teritip, Kab. Bangka Barat

C. Keluhan/Pengaduan Yang Disampaikan :

Izin menyampaikan keluhan atas pelayanan yang kami alami di RSUD Dr. (H.C) Ir Soekarno Provinsi Kep.Bangka Belitung pada hari selasa 12 Mei 2026 pasien atas nama Hasiran. Kami datang untuk kontrol poli sesuai jadwal di Klinik Bedah Saraf dan Neurologi. Saat kontrol di bedah saraf dokter menanyakan keluhan pasien,dan kami jawab kalau pasien mengeluhkan nyeri kepala pada bagian bekas operasi dan nyeri kaki. Setelah selesai konsultasi klinik Bedah Saraf merujuk pasien ke bagian Onkologi untuk mengetahui lebih lanjut terkait penyakit pasien dan penanganan lebih lanjut. Dan kontrol selanjutnya sudah tidak di Klinik Bedah Saraf lagi. Kemudian asisten Bedah saraf mengarahkan kami ke Poli klinik Onkologi,namun ketika asisten Bedah Saraf menelpon ke Asisten Klinik Onkologi tidak ada respon. Jadi kami disuruh langsung ke Ruang 4 dan menyampaikan nama pasien tanpa membawa catatan apapun. Sesampainya kami di Ruangan 4 saya mengatakan kepada asisten Onkologi kalau pasien atas nama Hasiran diarahkan dari Poli Bedah Saraf ke klinik ini dan asisten tersebut menyuruh kami untuk menunggu tanpa bertanya lebih lanjut padahal waktu itu asisten sedang tidak melayani pasien lain. Namun setelah 4 jam menunggu masih belum ada juga panggilan ternyata dari asisten Onkologi mengatakan jika Ruangan Bedah Saraf salah mengirim nama pasien, sehingga kami baru dilayani ketika pasien sudah habis. Dan setelah di layani di Klinik Onkologi saya menyampaikan beberapa hal saat kontrol di klinik Bedah Saraf kepada dokter Klinik Onkologi. Namun setelah selesai kontrol, klinik Onkologi menyatakan bahwa pasien harus rujuk ulang ke dokter bedah saraf tadi lewat Puskesmas terdekat dengan alasan bahwa Klinik Onkologi tidak punya wewenang atas pasien untuk Scan atau USG dan lain sebagainya. Dan mereka memberikan kami surat keterangan rujuk balik ke FKTP berwarna pink. Ketika saya tanya apakah ada resep obat atau lain sebagainya asisten Klinik Onkologi mengatakan tidak ada dan mereka bergegas pulang. Posisi pasien adalah pasien Pasca Operasi Tumor Otak 2 minggu yang lalu yang sudah berusia 71 Tahun. Kami masih butuh resep obat untuk meringankan nyeri kepalanya ataupun antibiotik.

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

Kondisi pasien lemah dan lelah harus duduk selama 4 jam tanpa dilayani dan juga butuh waktu 4 jam lebih PP ke Rumah

Sakit ini karena kami berasal dari desa Pelangas Simpang Teritip Bangka Barat. Yang kami takutkan kondisi pasien semakin memburuk karena kelelahan dan juga tidak adanya resep pengobatan lanjutan. Mohon sekiranya untuk di tindak lanjuti prosedur pelayanan tersebut karena kami merasa sangat dirugikan dalam hal ini. Terima kasih

Mengetahui,	Bangka, 13 Mei 2026
Petugas Penerima Pengaduan	Pelapor
(.....Jeita.....)	(.....—.....)

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	: 13 Mei 2026			
Nama	: Mona Meilisa	No Agenda Aduan	: 005			
NIK	:	Sifat Aduan	○	Biasa	●	Segera
			○	Rahasia		
Alamat			Kec. Simpang Teritip, Kab. Bangka Barat			

Kami datang untuk kontrol sesuai jadwal di poliklinik bedah syaraf dan neurologi, di klinik bedah syaraf dokter menanyakan keluhan pasien, kami jawab pasien mengeluhkan nyeri kepala pada bagian bekas operasi dan nyeri kaki. Setelah konsul di bedah syaraf merujuk pasien ke bedah onkologi untuk mengetahui dan penangan lebih lanjut terkait penyakit pasien, kontrol selanjutnya tidak di bedah syaraf lagi. Ketika asisten dokter bedah syaraf menelpon ke asisten dokter bedah onkologi tidak ada respon. Jadi kami langsung diarahkan ke poli bedah onkologi dan menyampaikan nama pasien tanpa membawa catatan apapun lalu saya mengatakan kepada asisten bedah onkologi kalau pasien Hasiran diarahkan dari bedah syaraf ke bedah onkologi, dan kami disuruh menunggu tanpa bertanya lebih lanjut padahal waktu itu asisten dokter tidak melayani pasien lain. Setelah 4 jam menunggu ternyata poli bedah syaraf salah mengirim nama pasien sehingga kami baru dilayani Ketika pasien sudah habis. Dari bedah onkologi menyatakan bahwa pasien harus dirujuk ulang ke dokter bedah syaraf lewat puskesmas terdekat dengan alasan bahwa bedah onkologi tidak punya wewenang atas pasien untuk scan atau usg dan lain sebagainya, bedah onkologi memberikan kami surat keterangan rujuk balik ke fktp. Lalu saya tanya apakah ada resep obat, klinik bedah onkologi mengatakan tidak ada dan mereka bergegas pulang. Pasien berusia 71 tahun pasca operasi tumor otak 2 minggu yang lalu, kami butuh resep obat untuk meringankan nyeri kepalanya, kondisi pasien lemah dan Lelah harus duduk selama 4 jam tanpa dilayani. Mohon untuk ditindaklanjuti prosedur pelayanannya karena kami merasa sangat dirugikan dalam hal ini.

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

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

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 :	
Tanda Terima Penyaluran Berkas :	

Nama Petugas Penerima Berkas :	RILE marita	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. 19810816 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 : 13 Mei 2026
2. Nama Pengaduan : Mona Meilisa
3. Isi Pengaduan : Kami datang untuk kontrol sesuai jadwal di poliklinik bedah syaraf dan neurologi, di klinik bedah syaraf dokter menanyakan keluhan pasien, kami jawab pasien mengeluhkan nyeri kepala pada bagian bekas operasi dan nyeri kaki. Setelah konsul di bedah syaraf merujuk pasien ke bedah onkologi untuk mengetahui dan penangan lebih lanjut terkait penyakit pasien, kontrol selanjutnya tidak di bedah syaraf lagi. Ketika asisten dokter bedah syaraf menelpon ke asisten dokter bedah onkologi tidak ada respon. Jadi kami langsung diarahkan ke poli bedah onkologi dan menyampaikan nama pasien tanpa membawa catatan apapun lalu saya mengatakan kepada asisten bedah onkologi kalau pasien Hasiran diarahkan dari bedah syaraf ke bedah onkologi, dan kami disuruh menunggu tanpa bertanya lebih lanjut padahal waktu itu asisten dokter tidak melayani pasien lain. Setelah 4 jam menunggu ternyata poli bedah syaraf salah mengirim nama pasien sehingga kami baru dilayani Ketika pasien sudah habis. Dari bedah onkologi menyatakan bahwa pasien harus dirujuk ulang ke dokter bedah syaraf lewat puskesmas terdekat dengan alasan bahwa bedah onkologi tidak punya wewenang atas pasien untuk scan atau usg dan lain sebagainya, bedah onkologi memberikan kami surat keterangan rujuk balik ke fktp. Lalu saya tanya apakah ada resep obat, klinik bedah onkologi mengatakan tidak ada dan mereka bergegas pulang. Pasien berusia 71 tahun pasca operasi tumor otak 2 minggu yang lalu, kami butuh resep obat untuk meringankan nyeri kepalanya, kondisi pasien lemah dan Lelah harus duduk selama 4 jam tanpa dilayani. Mohon untuk ditindaklanjuti prosedur pelayanannya karena kami merasa sangat dirugikan dalam hal ini.

4. Penelaahan Pengaduan :

   Pasien dikonsul internal dar poliklinik bedah syaraf ke poli bedah onkologi untuk mengetahui lebih lanjut penyakit pasien karena pasien ada kanker. pasien tidak masuk daftar nama di poliklinik bedah onkologi, asisten dokter bedah onkologi berinisiatif menanyakan nama dan kepentingan pasien, pasien yang dirujuk internal tidak memberi resep jika tidak ada keluhan yang sesuai dengan kewenangan dokter, pasien tidak ada rujukan ke bedah onkologi, jika mau kontrol lagi ke bedah onkologi harus ada rujukan baru dari faskes pertama.

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

5. Pengklasifikasian Pengaduan: Laporan diproses dan ditindaklanjuti

Tanggal Penelaahan dan Pengklasifikasian Aduan : 13 Mei 2026

Koordinator Penanganan Pengaduan

Arbian Eka Putra
NIP. 19820913 200501 1 006

Petugas Penanganan Pengaduan

NIP.

Mengetahui
Plt. Direktur RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekrno
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. 005 /PP /RSUDP/2026

Pada hari Rabu, Tanggal 13, Bulan Mei, 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	:	005
Hari/Tanggal Penerimaan Pengaduan	:	Rabu, 13 Mei 2026
Nama Pelapor	:	Mona Meilisa
No.KTP	:	
Nomor Telepon	:	
Alamat	:	Kec. Simpang Teritip, Kab. Bangka Barat
Deskripsi Pengaduan	:	Pelapor merasa kecewa karena pasien dari poli bedah syaraf dirujuk internal ke poli bedah onkologi dan pasien tidak mendapatkan pelayanan yang seharusnya karena terjadi miskomunikasi. Pelapor berharap untuk ditindaklanjuti prosedur pelayanannya karena pelapor merasa sangat dirugikan dalam hal ini.
Hasil Penyelesaian Pengaduan	:	Pengaduan tersebut sudah disampaikan ke asisten dokter bedah syaraf dan bedah onkologi, adanya miskomunikasi antara asisten bedah syaraf dan bedah onkologi. Tidak perlu obat dari bedah syaraf karena lukanya sudah bagus antibiotik stop. Dikonsulkan ke bedah onkologi karena pasien ada kanker, di poli bedah syaraf sudah selesai tidak perlu kontrol lagi. Pelapor diarahkan untuk mengurus rujukan baru ke faskes pertama ke poliklinik bedah onkologi. Pelapor berharap untuk kedepannya tidak ada lagi miskomunikasi antar asisten yang bisa mempersulit pasien. Pelapor sudah menerima dengan baik dan merasa puas dengan jawaban tersebut.

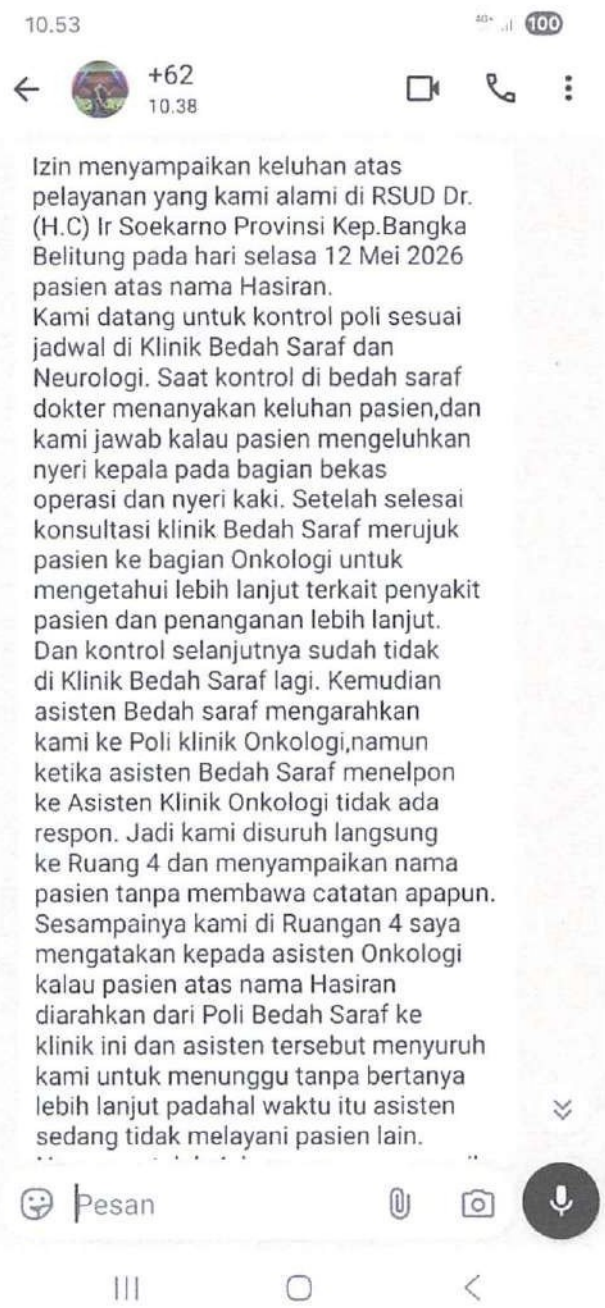
PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. (H.C.) Ir. SOEKARNO
Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712
Telp. 0717-9106754, 9106756, Email : rsud.soekarno@babelprov.go.id

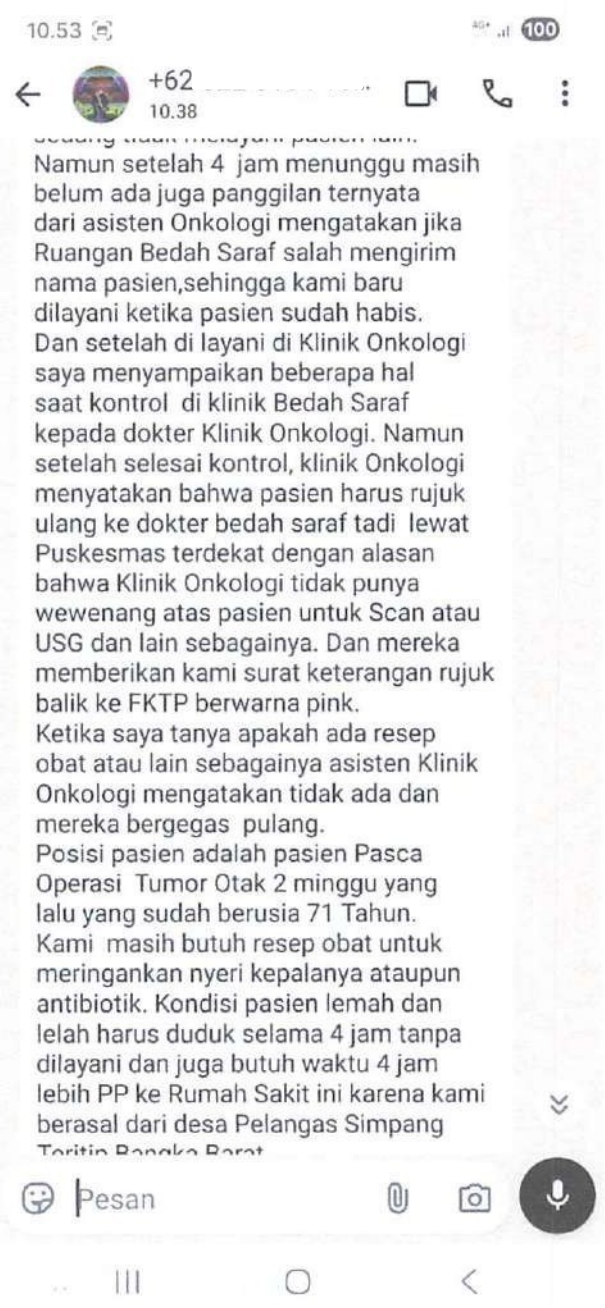
Koordinator Penanganan Pengaduan,	Pelapor
Arbian Eka Putra	–
NIP. 19820913 200501 1 006	

Menyetujui Plt. Direktur RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung,	Mengetahui Plt. Wakil Direktur Umum dan Keuangan Pengarah Penanganan Pengaduan,
dr. Ria Agustine, M.Kes	H. M. Henri, SKM, M.Si
NIP. 19810815 201001 2 010	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
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

10.53

+62
10.38

berasal dari Simpang Teritip Bangka Barat.
Yang kami takutkan kondisi pasien semakin memburuk karena kelelahan dan juga tidak adanya resep pengobatan lanjutan.
Mohon sekiranya untuk di tindak lanjuti prosedur pelayanan tersebut karena kami merasa sangat dirugikan dalam hal ini.
Terima kasih 08.40

Baik bapak/ibu, boleh dikirimkan identitas bapak/ibu sebagai pelapor untuk kelengkapan berkas kami agar pengaduannya bisa di proses.. 08.56

Identitasnya KTP ya kak? 09.03

Iya bapak/ibu 09.03

Baik kak 09.04



Pesan

10.53

+62
10.38

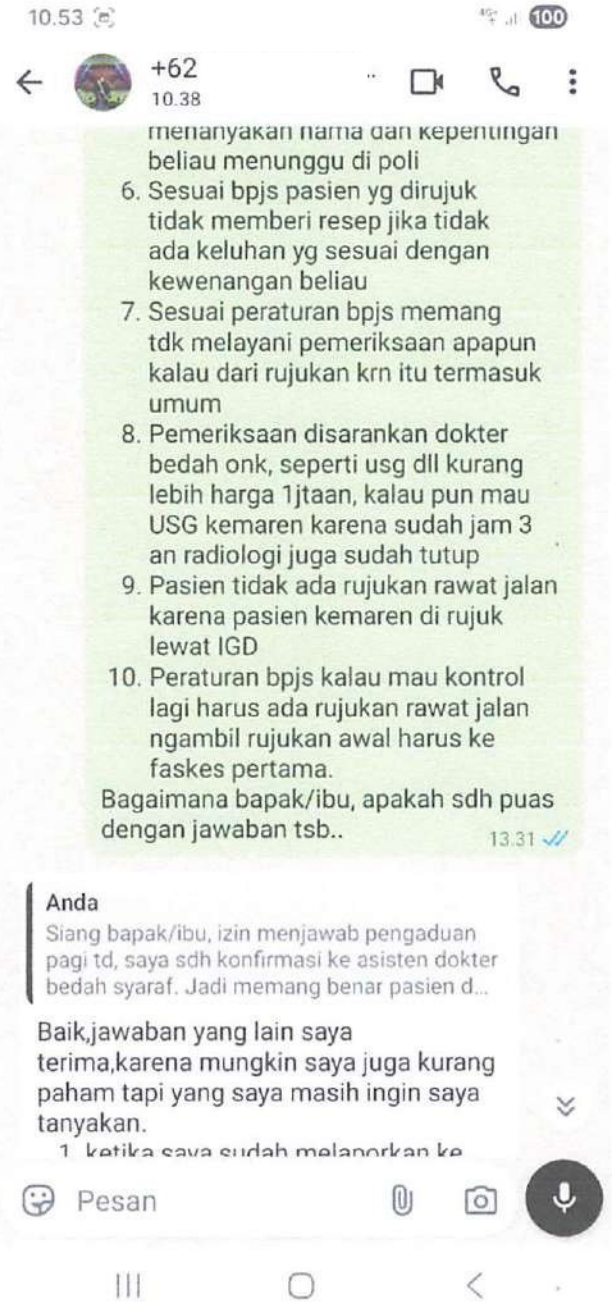
Ini kak,terima kasih atas bantuannya 09.05

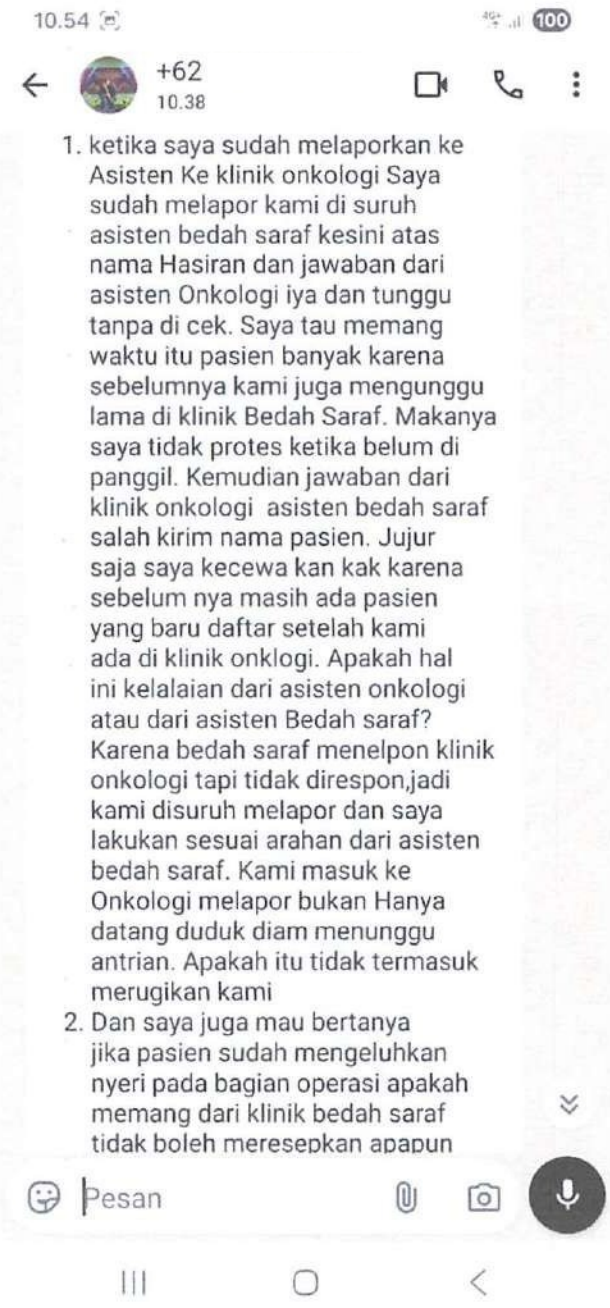
Baik terimakasih bapak/ibu, pengaduannya kami proses 🙏 09.06

Siang bapak/ibu, izin menjawab pengaduan pagi td, saya sdh konfirmasi ke asisten dokter bedah syaraf. Jadi memang benar pasien dari poli bedah syaraf, tetapi dari dokter bedah syaraf pasien sdh di operasi krn sdh ada hasil PA jdi pasien di konsul kn ke bedah onkologi dari bedah syaraf sdh selesai..
Untuk bedah onkologi,

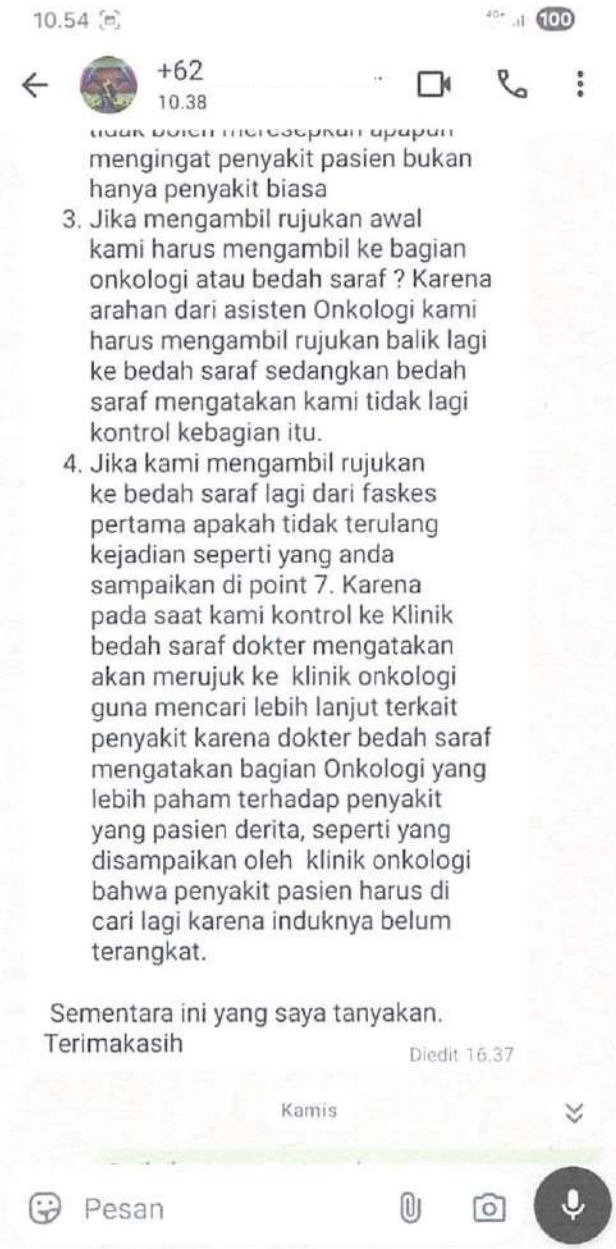
1. Pasien rujukan internal dari poli bedah syaraf
2. Pasien tidak masuk daftar nama di bedah onkologi kita panggil pasien sesuai nama yg ada di daftar
3. Pasien yg di rujuk dari bedah syaraf masuk dftr nama terakhir (px yg salah sebelumnya)
4. Hari selasa pasien sangat bnyak 62 pasien. Sesuai antrian pasien kami panggil urutan terakhir (pasien yg sebelumnya salah kirim)
5. Perawat bedah onkologi sudah memanggil nama pasien yg salah tp tidak ada, jadi berinisiatif memanggil pasien yg menunggu menanyakan nama dan kepentingan

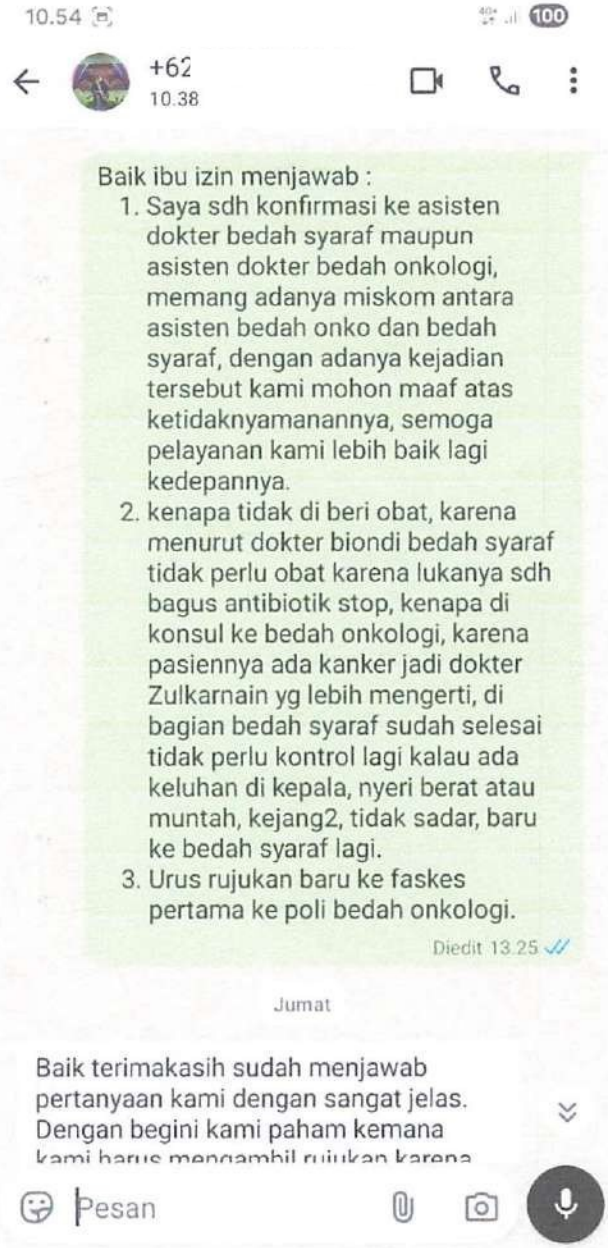
Pesan


10.53
+62
10.38
menanyakan nama dan kepentingan beliau menunggu di poli
6. Sesuai bpjs pasien yg dirujuk tidak memberi resep jika tidak ada keluhan yg sesuai dengan kewenangan beliau
7. Sesuai peraturan bpjs memang tdk melayani pemeriksaan apapun kalau dari rujukan krn itu termasuk umum
8. Pemeriksaan disarankan dokter bedah onk, seperti usg dll kurang lebih harga 1jtaan, kalau pun mau USG kemaren karena sudah jam 3 an radiologi juga sudah tutup
9. Pasien tidak ada rujukan rawat jalan karena pasien kemaren di rujuk lewat IGD
10. Peraturan bpjs kalau mau kontrol lagi harus ada rujukan rawat jalan ngambil rujukan awal harus ke faskes pertama.
Bagaimana bapak/ibu, apakah sdh puas dengan jawaban tsb..
13.31
Anda
Siang bapak/ibu, izin menjawab pengaduan pagi td, saya sdh konfirmasi ke asisten dokter bedah syaraf. Jadi memang benar pasien d...
Baik,jawaban yang lain saya terima,karena mungkin saya juga kurang paham tapi yang saya masih ingin saya tanyakan.
1. ketika saya sudah melaporkan ke
Pesan

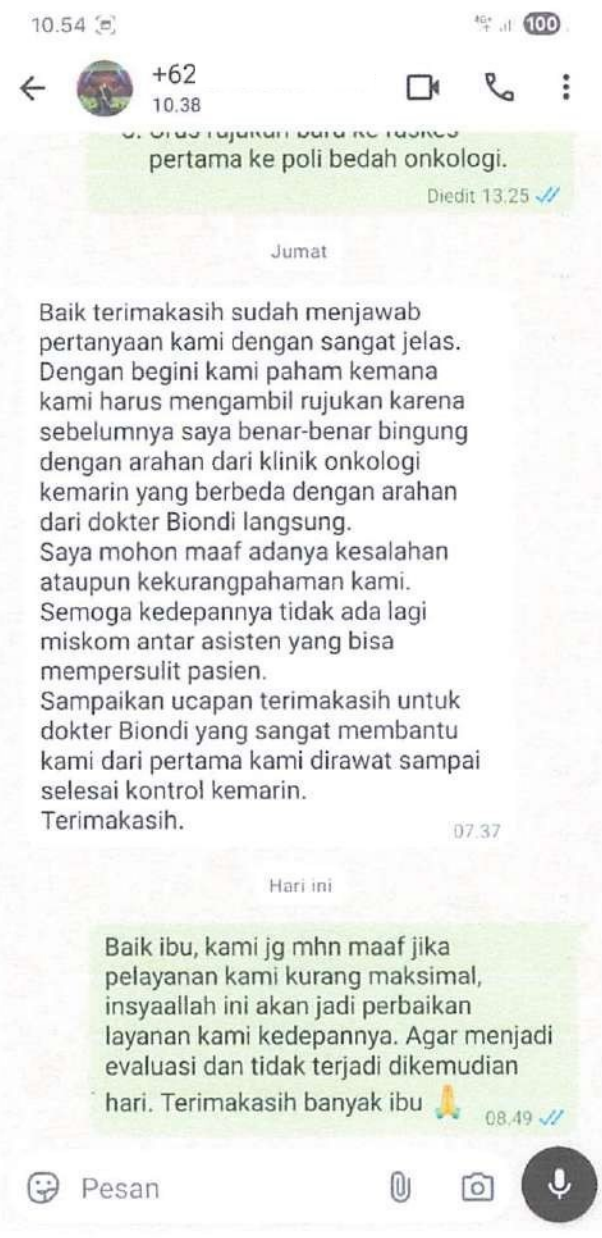

10.54
+62
10.38
1. ketika saya sudah melaporkan ke Asisten Ke klinik onkologi Saya sudah melapor kami di suruh asisten bedah saraf kesini atas nama Hasiran dan jawaban dari asisten Onkologi iya dan tunggu tanpa di cek. Saya tau memang waktu itu pasien banyak karena sebelumnya kami juga mengunggu lama di klinik Bedah Saraf. Makanya saya tidak protes ketika belum di panggil. Kemudian jawaban dari klinik onkologi asisten bedah saraf salah kirim nama pasien. Jujur saja saya kecewa kan kak karena sebelum nya masih ada pasien yang baru daftar setelah kami ada di klinik onklogi. Apakah hal ini kelalaian dari asisten onkologi atau dari asisten Bedah saraf? Karena bedah saraf menelpon klinik onkologi tapi tidak direspon,jadi kami disuruh melapor dan saya lakukan sesuai arahan dari asisten bedah saraf. Kami masuk ke Onkologi melapor bukan Hanya datang duduk diam menunggu antrian. Apakah itu tidak termasuk merugikan kami
2. Dan saya juga mau bertanya jika pasien sudah mengeluhkan nyeri pada bagian operasi apakah memang dari klinik bedah saraf tidak boleh meresepkan apapun
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





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

NOTA DINAS

Kepada Yth	: Plt. Direktur RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno
Dari	: Wakil Direktur Pelayanan
Tembusan	: -
Tanggal	: 15 Juni 2026
Nomor	: 445/ 153 /02.2/RSUDP/2026
Sifat	: Penting
Lampiran	: -
Hal	: Konfirmasi Pengaduan Pelayanan Poliklinik

Menindaklanjuti laporan pengaduan yang ditujukan ke pelayanan Poliklinik tertanggal 13 Mei 2026, maka bersama ini kami sampaikan hasil konfirmasi terkait pengaduan tersebut:

1. Pasien ini merupakan pasien kontrol post rawat inap ke DPJP poli Bedah Syaraf setelah dilakukan tindakan bedah syaraf
2. Pasien mendapat antrian terakhir di poli Bedah Syaraf (sesuai pendaftaran)
3. Sesuai instruksi dokter spesialis Bedah Syaraf, pasien perlu dikonsulkan ke dokter spesialis Bedah Onkologi. Pasien melapor ke poli Bedah Onkologi dan disarankan perawat untuk menunggu sesuai antrian, namun karena terjadi kesalahan transfer oleh perawat poli Bedah Syaraf sampai dengan nomor urut terakhir pasien tersebut tidak dipanggil, akhirnya masalah tersebut dapat diselesaikan.
4. Pasien konsul dan bertemu dengan dokter spesialis Bedah Onkologi dan sesuai permintaan konsul dari poli Bedah Syaraf pasien ini di sarankan untuk melakukan pemeriksaan USG dan IHK, sedangkan pemeriksaan ini jika atas instruksi dokter spesialis Bedah Onkologi tidak dapat di klaim oleh BPJS karena surat kontrol tujuan ke poli Bedah Syaraf sehingga masuk pasien umum dan dari keluarga pasien menolak untuk melakukan pembayaran secara umum.
5. Pasien sudah dijelaskan oleh dokter dan perawat poli Bedah Onkologi jika mau melakukan pemeriksaan yang di instruksikan dokter harus mengambil rujukan dari Fasyankes pertama dengan tujuan ke dokter spesialis Bedah Onkologi.
6. Pasien tetap merasa kurang puas dengan alasan sudah menunggu lama dan tidak dilakukan tindakan apa-apa

Demikian hal ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

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

H.M. Henri, SKM, M.Si
Pembina Tk.1/IVb
NIP. 19690911 199502 1 002

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

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN
Nomor : 006 /PP/RSUDP/20

A. Penyampaian Pengaduan :
1. Hari : JUMAT
2. Tanggal : 5/6-'26
3. Jam : 9.19 WIB
4. Cara Menyampaikan Aduan : BERTATAP MUKA DAN TERTULIS

B. Identitas Pengadu/Pelapor :
1. Nama : YUHENDRI. C, ILJ
2. Umur : 43. TAHUN
3. No.HP :
4. Alamat Email :
5. Alamat Lengkap : JEBUS

C. Keluhan/Pengaduan Yang Disampaikan :
1. PASIEN YANG MENGGUNAKAN BPJS. KENAP. HARUS TEBUS OBAT DILUAR / APOTIK. SECARA BERBAYAR. MOHON UNTUK DI JELASKA. UNTUK KOSUNSI PUBLIK NANTI.

Mengetahui,
Petugas Penerima Pengaduan

(Dewi P.)

Bangka, 5 Juni 2026
Pelapor

(YUHENDRI. C, ILJ)
KETUA DEWAN PIMPINAN DAERAH.
ASOSIASI KELUARGA PERS INDONESIA
AKPERSI
BABEL

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	: 5 Juni 2026			
Nama	: Yuhendri	No Agenda Aduan	: 006			
NIK		Sifat Aduan	○	Biasa	●	Segera
			○	Rahasia		
Alamat	Kec. Jebus, Kab. Bangka Barat					

Pasien yang menggunakan BPJS kenapa harus tebus obat diluar/apotik secara berbayar. Mohon untuk di jelaskan untuk konsumsi publik nanti.

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 :	Endang Kumalasari, S.Si, Apt	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 : 5 Juni 2026
2. Nama Pengaduan : Yuhendri
3. Isi Pengaduan : Pasien yang menggunakan BPJS kenapa harus tebus obat diluar/apotik secara berbayar. Mohon untuk di jelaskan untuk konsumsi publik nanti.
4. Penelaahan Pengaduan :
   - Pelapor merupakan keluarga dari Pasien a.n Warti Suana yang sedang dirawat di Lt. 4 Ruang Bougenvile Kelas III yang 2 hari berturut-turut diminta untuk mengambil obat di Apotik Kimia Farma karna obat yang dibutuhkan tersebut sedang tidak tersedia di Apotik rumah sakit, akan tetapi di Apotik Kimia Farma juga tidak tersedia. Karna hal tersebut, keluarga berinisiatif untuk membeli sendiri obat tersebut di apotik lain, sedangkan pasien dengan penjamin BPJS Kesehatan.
   - Keluarga pasien setelah membeli obat tersebut hanya mengantarkan obat ke Nurse Station dan memilih untuk menyampaikan keluhan dan bertanya kepada petugas Unit Pengaduan rumah sakit dan tidak bertanya kepada petugas farmasi atau perawat yang sedang bertugas apakah kwitansinya diserahkan ke petugas atau tidak.
   - Kepala Instalasi Farmasi menjelaskan bahwa obat tersebut saat ini sedang dalam proses pengiriman, sudah selesai proses pemesanan hanya tinggal menunggu obat tersebut sampai di rumah sakit, dan obat yang dibutuhkan pasien tersebut masih dalam formularium nasional.
   - Kepala Ruangan Farmasi Rawat Inap menyampaikan obat khusus di Lt. 4 diantarkan oleh porter ke Nurse Station, sehingga yang memberikan obat ke pasien adalah perawat yang sedang bertugas saat itu, sehingga informasi kepada keluarga bahwa obat yang dibeli oleh keluarga pasien bisa di reimburse oleh rumah sakit tidak tersampaikan dengan baik.
   - Selama obat tersebut masuk ke dalam formularium nasional, maka akan ditanggung oleh BPJS, pasien tidak dikenakan biaya, namun jika obatnya sedang tidak tersedia di apotik rumah sakit dan keluarga pasien berinisiatif membeli sendiri obat tersebut, maka akan di reimburse oleh rumah sakit dengan menyertakan kwitansi pembelian dan lain-lain, namun harus menunggu sampai pasien tersebut pulang dengan menyertakan beberapa berkas pasien sesaat sebelum pasien meninggalkan ruang perawatan.
   - Informasi persyaratan reimburse bagi keluarga pasien yang membeli obat sendiri karna obat yang dibutuhkan tidak tersedia dirumah sakit, harus dikomunikasikan ke semua perawat yang sedang bertugas di Nurse Station, agar pasien dan keluarga teredukasi dengan baik.
   - Informasi dan komunikasi mengenai hal ini akan kami sampaikan ke Kepala Bidang Keperawatan dan Kepala Bidang Pelayanan Medik untuk lebih detail dalam memberikan informasi kepada keluarga pasien sehingga tidak ada informasi yang terlewatkan.

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

5. Pengklasifikasian Pengaduan: Laporan diproses dan ditindaklanjuti

Tanggal Penelaahan dan Pengklasifikasian Aduan : 5 Juni 2026

Koordinator Penanganan Pengaduan	Petugas Penanganan Pengaduan
Arbian Eka Putra	Jeita
NIP. 19820913 200501 1 006	NIP.

Mengetahui
Plt. Direktur RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekrno
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. 006 /PP /RSUDP/2026

Pada hari Jumat, Tanggal 5, Bulan Juni, 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	:	006
Hari/Tanggal Penerimaan Pengaduan	:	Jumat, 5 Juni 2026
Nama Pelapor	:	Yuhendri
No.KTP	:	
Nomor Telepon	:	
Alamat	:	Kec. Jebus Kabupaten Bangka Barat
Deskripsi Pengaduan	:	Pelapor merasa bingung karna obat pasien selama 2 hari berturut-turut harus mengambil obat ke apotik luar sedangkan pasien dengan penjamin BPJS Kesehatan, karna di apotik yang diarahkan oleh rumah sakit juga tidak tersedia obat tersebut, sehingga keluarga pasien berinisiatif membeli sendiri di apotik lain dan membayar sendiri obat tersebut. Pelapor membutuhkan penjelasan lebih lanjut.
Hasil Penyelesaian Pengaduan	:	- Pengaduan tersebut sudah ditanggapi langsung oleh Kepala Instalasi Farmasi dan Kepala Ruangan Farmasi Rawat Inap, disampaikan bahwa obat tersebut saat ini memang sedang tidak tersedia karna banyaknya pasien yang membutuhkan. Namun, obat tersebut sudah selesai proses pemesanan dan sedang dalam proses pengiriman, dan rumah sakit sedang menunggu ketersediaan obat tersebut. - Jadi untuk sementara waktu karna pasien membutuhkan obat tersebut, maka keluarga diarahkan mengambil obat ke apotik yang ada diluar.

-

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

- namun jika tidak tersedia juga dan keluarga pasien berinisiatif membeli obat tersebut karna kondisi pasien yang membutuhkan, maka keluarga pasien diminta untuk memberikan kwitansi dan persyaratan lain yang dibutuhkan untuk reimburse biaya tersebut saat pasien dinyatakan selesai perawatan dan siap untuk pulang.
- Selama obat tersebut masuk dalam formularium nasional, maka pasien dan keluarga tidak dikenakan biaya tambahan apapun.
- Melalui tim humas, informasi dan edukasi mengenai persyaratan reimburse ini akan diteruskan ke Kepala Bidang terkait untuk kemudian dilakukan pembinaan kepada perawat atau pegawai yang bertugas untuk tindaklanjuti dengan memberikan informasi tersebut kepada pasien dan keluarga.
- Pelapor berharap untuk kedepannya agar pegawai yang bertugas untuk memberikan informasi dengan lengkap sehingga keluarga/pasien mengetahui informasi dan alurnya. Pelapor sudah menerima dengan baik dan merasa puas dengan jawaban tersebut.

Koordinator Penanganan Pengaduan,	Pelapor
Arbian Eka Putra	YUHENRI
NIP. 19820913 200501 1 006	
Menyetujui Plt. Direktur RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung,	Mengetahui Plt. Wakil Direktur Umum dan Keuangan Pengarah Penanganan Pengaduan,
dr. Ria Agustine, M.Kes	H. M. Henri, SKM, M.Si
NIP. 19810815 201001 2 010	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







