

L A P O R A N

MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT TRIWULAN IV PERIODE OKTOBER - DESEMBER TAHUN 2025



**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. Irma Wirdhani

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

No.	Klasifikasi		Urutan
1.	Total pengaduan masuk	:	3
2.	Jenis pengaduan yang paling banyak masuk	:	Pengaduan tentang pelayanan kesehatan farmasi, fasilitas ruang perawatan dan petugas pelayanan
3.	Media penyampaian pengaduan		
	a. Secara Langsung	:	1
	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	:	-

Analisis Pengaduan Masyarakat Tahun 2025

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 IV Tahun 2025 ini.

Dalam analisis Triwulan IV Tahun 2025 atas pengaduan masyarakat ini, pertama-tama akan dilakukan analisis terhadap jenis pengaduan masyarakat yang diterima RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Kemudian, jenis media penyampaian pengaduan masyarakat serta keterkaitan antara sebaran media yang digunakan dengan jenis pengaduan 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 IV Tahun 2025, pengaduan masyarakat yang masuk berdasarkan kategori jenis pengaduan sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis pengaduan masyarakat yang masuk selama Triwulan III Tahun 2025

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

Dari Tabel 1. Dapat diketahui bahwa adanya 3 pengaduan masuk yang diterima RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Triwulan IV Tahun 2025.

II. MEDIA PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pengaduan masyarakat yang berasal dari publik eksternal RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat disalurkan melalui beberapa saluran pengaduan yakni *website*, surat elektronik (*email*), telepon, surat/form kotak pengaduan ataupun datang langsung ke *Front Office* RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang beralamat di Jl. Ziput Desa Air Anyir, Kec. Merawang, Kabupaten Bangka, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33172.

Pada Triwulan IV Tahun 2025, 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
2	Non-pelayanan	-	-	-	-	-	-	-
3	Dikecualikan	-	-	-	-	-	-	-
4	Lain-lain	-	-	-	-	-	-	-
	JUMLAH	1	-	-	-	-	-	2

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

Dengan demikian, berdasarkan pengelompokan pada Tabel 3, maka dapat menunjukkan bahwa adanya 3 (tiga) 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 3 (tiga) 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 IV TAHUN 2025**

No.	Tanggal Diterimanya Pengaduan	Waktu Pengaduan	Nama Pengadu*	Pengaduan Melalui	Petugas Penerima Pengaduan	Kronologis Singkat	Perihal Aduan	Tindak Lanjut			Tanggal Penyelesaian Pengaduan
								Proses	Selesai	Hasil Tindak Lanjut	
1	15 OKTOBER 2025	12.45 WIB	DARMILA	LANGSUNG	JELITA, S.Kom	1. OBAT YANG SUDAH DIRESEPKAN OLEH DOKTER YANG SEHARUSNYA UNTUK 15 HARI HANYA DIBERIKAN OLEH FARMASI RAWAT JALAN HANYA UNTUK 1 MINGGU/7 HARI (15 BIL) 2. EPRISON YANG SEBELUMNYA DITANGGUNG BPJS TETAPI SEKARANG HARUS BELI SENDIRI TIDAK DITANGGUNG BPJS SAM DENGAN OBAT MEGABAL 3. SISTEM PENDAFTARAN SEHARUSNYA DIPERBAIKI	1. PELAPOR MERASA KECEWA KARENA OBAT YANG SEHARUSNYA UNTUK 15 HARI TAPI DIBERIKAN DARI FARMASI HANYA UNTUK 7 HARI 2. PELAPOR MERASA OBAT EPRISON DAN MEGABAL SEBELUMNYA DITANGGUNG BPJS TAPI SEKARANG HARUS BELI SENDIRI 3. PELAPOR MERASA SISTEM PENDAFTARAN LAMA UNTUK MELAYANI PASIEN DAN MINTA PELAYANANNYA DIPERBAIKI	√	√	PENGADUAN SUDAH DITINDAKLANJUTI OLEH PI. FARMASI RAWAT JALAN DAN PI. PENDAFTARAN, DENGAN HASIL: 1. MENYESUAIKAN DENGAN INCBGS RAWAT 2. EPRISON DAN MEGABAL MEMANG TIDAK MASUK OBAT FORMULARIUM NASIONAL 3. SISTEM PENDAFTARAN NYA AKAN DIPERBAIKI	15/10/2025 13.00 WIB
2	13 DESEMBER 2025	19.23 WIB	NADAA SALSABILLA	WA HOTLINE	JELITA, S.Kom	PASIEN AN. ARMALIA MELAKUKAN CUCI DARAH, DENGAN KELALAIAN PETUGAS YANG BERJAGA SELANG DARI GINJAL KANAN	PELAPOR MERASA KECEWA DENGAN PELAYANAN PETUGAS YANG	√	√	PENGADUAN SUDAH DITINDAKLANJUTI OLEH KASIE MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN	16/12/2025 11.00 WIB

PASIEH LEPAS DARI POSISI YANG SEHARUSNYA, AKIBATNYA PASIEH MERASAKAN SAKIT YANG LUAR BIASA (INI MURNI KELALAIAN DARI PETUGAS JAGA YA BUKAN DARI PASIEH ATAU PIHAK KELUARGA) SEHARI SETELAHNYA HARI KAMIS PASIEH DIPULANGKAN, KEMUDIAN PASIEH MERASA BELUM SIAP UNTUK PULANG DIKARENAKAN BELUM 24 JAM SETELAH KEJADIAN SELANG LEPAS YANG DIKIBATKAN OLEH PETUGAS JAGA, DARI PIHAK PASIEH SUDAH MENANYAKAN DENGAN KONDISI TERSEBUT SELANG TIDAK DIPASANG KEMBALI, TAPI DARI PIHAK RUMAH SAKIT CUMA BELANG SILAHKAN KE UGD TERDEKAT, APAKAH HANYA ITU PENYELESAIAN YANG DIBERIKAN OLEH PIHAK RUMAH SAKIT ? HARI INI SABTU PASIEH KEMBALI DROP TIDAK SADARKAN DIRI, DENGAN KELUHAN SEBELUM BELAU DROP YAKNI PERUT YG ENGAP, KAKI BERAT, MUAL, PENDARAHAN, TERASA PENUH DI POSISI GINJAL KANAN (DI POSISI SELANG GINJAL YG DI CABUT), LEMAS DAN TIDAK NYAMAN. KONDISI PASIEH YG TIDAK MEMUNGKINKAN UNTUK DI PULANGKAN.KARENA KONDISI TIDAK SADARKAN DIRI PASIEH DIBAWA KE UGD RSUP KEMBALI, TAPI DARI DOKTER JAGA MENCHUBUNGI DOKTER YG MENANGANI PASIEH SAAT

KURANG
MAKSIMAL

BERSAMA SUAMI DAN PELAPOR, PENGADUAN SUDAH DISELESAIKAN SECARA KEKELUARGAAN DARI PIHAK MANAJEM RUMAH SAKIT DAN KELUARGA PASIEH. KELUARGA PASIEH DIHADIRI SUAMI DAN ADIK PASIEH. KASIE MUTU PELAYANAN MEDIK MEWAKILI MANAJEMEN RUMAH SAKIT MENGUCAPKAN PERMOHONAN MAAP ATAS KELALAIAN DARI PEGAWAI RUMAH SAKIT. PEGAWAI YANG BERTUGAS PADA HARI KEJADIAN SUDAH DI PANGGIL UNTUK KONFIRMASI DAN DIBERIKAN TEGURAN SEBAGAI BENTUK KONSEKUENSI DARI KELALAIAN. KAMI MENJADIKAN HAL INI SEBAGAI PEMBELAJARAN UNTUK DIJADIKAN PERBAIKAN LAYANAN KAMI KEDEPAN, AGAR HAL-HAL YANG TIDAK DINGINKAN TIDAK TERULANG KEMBALI KELUARGA PASIEH MENERIMA PERMOHONAN MAAP TERSEBUT DAN MEMBERIKAN MASUKAN AGAR KEDEPANNYA PATA

						<p>KARI KAMIS, TAPI PERNYATAAN DOKTER TERSEBUT MENYATAKAN BAHWA ITU PERMINTAAN PASIEN (PIHAK KELUARGA) BERDANDING TERBALIK DENGAN YG ADA DILAPANGAN SAAT ITU. MOHON DITINDAK LANJUT KEMBALI UNTUK PELAYANANNYA. KAMI SEBAGAI MASYARAKAT MENARUK HARAPAN YG BESAR TERHADAP PELAYANAN RSUP SEGERA MEMBAIK DALAM MELAYANI.</p>				<p>PEGAWAI LEBIH TELIT DALAM MERAWAT PASEIN DI RUMAH SAKIT</p>	
3	23 DESEMBER 2025	09.43 WIB	HENIYANI	WA HOTLINE	<p>ELITA, S.Kom</p>	<p>SAYA PASIEN DOKTER BENYAMIN MAKA DITEMPATKAN DIRUANG KEBIDANAN KELAS 2, KARENA RUANG KELAS 1 HANYA TERSEDIA 1 SAJA DAN MASIH DITEMPATI SEORANG PASIEN. YANG SAYA KELUHKAN ADALAH SOAL TOILET YANG TERSEDIA CUMA 1 UNTUK SELURUH PASIEN YANG KELAS 2 DAN 3, SEHINGGA KAMI SEBAGAI PASIEN HARUS BERGILIRAN MENGGUNAKANNYA. CONTOH PAGI TADI SAYA KESELET BAB APAKAH SAYA HARUS MENAHAN SAMPAI PENGGUNA LAIN KELUAR TOILET. SEMENJAK MENJALANI PENGOBATAN DARI BULAN NOVEMBER 2024 SAMPAI DESEMBER 2025 INI, KETIKA HARUS RAWAT INAP BARU SEKALI SAYA DAPAT RUANGAN KELAS 1, ITUPUN BUKAN RUANG YANG LAYAK MENURUT SAYA, TOILETNYA</p>	<p>PELAPOR MERASA KECEWA KURANGNYA TOILET DIRUANGAN KEBIDANAN DAN RUANG KEMOTERAPI</p>	✓	✓	<p>PENGADUAN TERSEBUT SUDAH DISAMPAIKAN KE PIMPINAN MELALUI KA. TIM HUMAS DAN KEMITRAAN DAN SUDAH DI TL, NAMUN MASIH DALAM PROSES. MENINGAT KEBUTUHAN UNTUK FASILITAS DIPERLUKAN PENGERJAAN YANG MATANG, MAKA RSUD SOEKARNO BABEL MEMBUTUHKAN WAKTU AGAR DAPAT MENGUSAHAKAN YANG TERBAIK, DAN PELAPOR PUAS DENGAN JAWABAN TERSEBUT.</p>	<p>24/12/2025 09.30 WIB</p>

					<p>SEMPIT DAN SUSAH UNTUK BERGERAK JIKA MANDI, SANGAT BELUM LAYAK MENURUT SAYA PEJUANG SEHAT SEPERTI KAMI. SAMA KEJADIAN DIRUANG KEMO, UNTUK TINDAKAN SAYA DI SERI PERTAMA BULAN DESEMBER TAHUN LALU, SAYA DAPAT RUANG UNTUK PASIEN PEREMPUAN DIRUANGAN ITU HANYA TERSEDIA KURSI YANG BISA DIREBAHKAN, DISITU TOILETNYA JUGA CUMA 1 UNTUK SEMUA PASIEN PEREMPUAN, KAMI HARUS BERGILIRAN. KALAU DIMASUKKAN OBAT KEMO KAMI HARUS MINUM BANYAK TENTUNYA SERING BAK. MOHON SOLUSI DAN TANGGAPANNYA UNTUK KAMI SEBAGAI PASIEN, KALAU UNTUK PELAYANAN PARA PERAWAT, BIDAN DAN SELURUH PETUGAS RSUD SUDAH SANGAT BAIK. RAMAH DAN SOPAN MENURUT YANG SAYA TEMUI.</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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



dr. Irma Wirdhani
 Pembina Tk. I / IV b
 NIP. 19750624 200604 2 013



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

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

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

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN

Nomor : 008 /PP/RSUDP/20

A. Penyampaian Pengaduan :

- | | |
|----------------------------|-------------------|
| 1. Hari | : Rabu |
| 2. Tanggal | : 15 Oktober 2025 |
| 3. Jam | : 12.45 |
| 4. Cara Menyampaikan Aduan | : Langsung |

B. Identitas Pengadu/Pelapor :

- | | |
|-------------------|-----------|
| 1. Nama | : Darmila |
| 2. Umur | : 44 thn |
| 3. No.HP | : |
| 4. Alamat Email | : |
| 5. Alamat Lengkap | : |

C. Keluhan/Pengaduan Yang Disampaikan :

1. Obat yg reb diresapkan oleh Dokter yg seharusnya utk 15 hari hanya diberikan oleh farmasi awal jln hanya utk 1 minggu / 7 hari (15 biji).
2. Eptison yg selama ditanggung BPJS tetapi krng hrs beli sendiri tdk ditanggung BPJS sama dgn obat mgabal.
3. Sistem Pendaftaran drtanya dpetbaiki

Mengetahui,
Petugas Penerima Pengaduan

Bangka, 15 Okt 2025
Pelapor


(Jentia)


(Darmila)



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

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO
PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
LEMBAR PENYALURAN PENGADUAN

Identitas Diri Pelapor :		Diterima Tanggal	: 15 OKTOBER 2025		
Nama	: Darmila	No Agenda Aduan	: 008		
NIK		Sifat Aduan	☐	Biasa	☒ Segera
			☐	Rahasia	
Alamat	Jl. Asoka Blok III/C No. 02, RT/RW 004/000, Kel. Bukit Betung, Kec. Sungailiat, Kab. Bangka				
1. Obat yang sudah diresepkan oleh dokter yang seharusnya untuk 15 hari hanya diberikan oleh farmasi rawat jalan hanya untuk 1 minggu / 7 hari (15 biji)					
2. Eprison yang sebelumnya ditanggung bpjs tetapi sekarang harus beli sendiri tidak ditanggung bpjs sama dengan obat megabal					
3. Sistem pendaftaran seharusnya diperbaiki					
UMUM DAN KEUANGAN					
☐	Bagian Umum dan Kepegawaian				
☐	Bagian Keuangan dan Perencanaan				
☐	Bagian Hukum, Humas dan Pelaporan				
PELAYANAN DAN KEPERAWATAN					
☒	Bidang Pelayanan Medik				
☐	Bidang Pelayanan Keperawatan				
☒	Bidang Rekam Medik dan Akreditasi				
SARANA PRASANA DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI					
☐	Bidang Sarana dan Prasarana				
☐	Bidang Teknologi Informasi				
☐	Bidang Aset				
TINDAK LANJUT					
☐	Tanggapan dan Saran				



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

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

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

☒	Proses Lebih Lanjut		
☐	Koordinasikan		
Catatan Verifikator :			
Tanda Terima Penyaluran Berkas :			
Nama Petugas Penerima Berkas :	1. Apt. Pebsa Yuanto, S.Si 2. Gia Pertami Rizki, S.Tr. Kes	Petugas yang Menyerahkan	Jelita, S.Kom
Tanda Tangan/Paraf	1. 2.	Tanda Tangan/Paraf	

Mengetahui

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

H.M. Henri, SKM, M.Si
NIP. 19690911 199502 1 002

Koordinator Penanganan Pengaduan

Arbian Eka Putra
NIP. 19820913 200501 1 006



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 PENELAAHAN DAN PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN

Berdasarkan Pengaduan atau Pelaporan yang masuk :

1. Tanggal Penerimaan Pengaduan : 15 Oktober 2025
2. Nama Pengadu : Darmila
3. Isi Pengaduan :
 1. Obat yang sudah diresepkan oleh dokter yang seharusnya untuk 15 hari hanya diberikan oleh farmasi rawat jalan hanya untuk 1 minggu / 7 hari (15 biji)
 2. Eprison yang sebelumnya ditanggung bpjs tetapi sekarang harus beli sendiri tidak ditanggung bpjs sama dengan obat megabal
 3. Sistem pendaftaran seharusnya diperbaiki

4. Penelaahan Pengaduan :

1. Pelapor merasa kecewa karena obat yang seharusnya untuk 15 hari tapi diberikan dari farmasi hanya untuk 7 hari
2. Pelapor merasa obat eprison dan megabal sebelumnya ditanggung bpjs tapi sekarang harus beli sendiri
3. Pelapor merasa sistem pendaftaran lama untuk melayani pasien dan minta pelayanannya diperbaiki

5. Pengklasifikasian Pengaduan: Laporan diproses dan ditindaklanjuti

Tanggal Penelaahan dan Pengklasifikasian Aduan : 15 Oktober 2025

Koordinator Penanganan Pengaduan

Arbian Eka Putra

NIP. 19820913 200501 1 006

Petugas Penanganan Pengaduan

Jenita

NIP.

Mengetahui

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

H.M. Henri, SKM, M.Si

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@bangkalprov.go.id

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

BERITA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN

No. 008 /PP /RSUDP/2025

Pada hari Rabu, Tanggal 15, Bulan Oktober, Tahun 2025, yang bertanda tangan dibawah ini, Petugas Pengaduan dari UPTD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan pihak Pengadu telah dilakukan penyelesaian pengaduan sebagai berikut ;

Nomor Pengaduan	:	008
Hari/Tanggal Penerimaan Pengaduan	:	Rabu, 15 Oktober 2025
Nama Pelapor	:	Darmila
No.KTP	:	
Nomor Telepon	:	
Alamat	:	
	:	Kec. Sungailiat, Kab. Bangka
Deskripsi Pengaduan	:	1. Pelapor merasa kecewa karena obat yang seharusnya untuk 15 hari tapi diberikan dari farmasi hanya untuk 7 hari 2. Pelapor merasa obat eprison dan megabal sebelumnya ditanggung bpjs tapi sekarang harus beli sendiri 3. Pelapor merasa sistem pendaftaran lama untuk melayani pasien dan minta pelayanannya diperbaiki
Hasil Penyelesaian Pengaduan	:	Pengaduan sudah ditindaklanjuti oleh pj. farmasi rawat jalan dan pj. pendaftaran. 1. Menyesuaikan dengan incbgs rawat jalan 2. Eprison dan megabal memang tidak masuk obat formularium nasional 3. Sistem pendaftarannya akan diperbaiki

Koordinator Penanganan Pengaduan,

Arbian Eka Putra

NIP. 19820913-200501 1 006

Pelapor

Darmila

Menyetujui

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

H.M. Henri, SKM, M.Si

NIP. 19690911 199502 1 002

Mengetahui

Pengarah Penanganan Pengaduan,

Martha Cenyadinata, S.E., M.M.

NIP. 19770331 200501 1 006



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

DOKUMENTASI

PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
KABUPATEN BANGKA

NIK : [REDACTED]

Nama : SARILA

Tempat/Tgl Lahir : [REDACTED]

Jenis Kelamin : PEREMPUAN (Gol. Darah : [REDACTED])

Alamat : [REDACTED]

RT/RW : [REDACTED]

Kel/Desa : [REDACTED]

Kecamatan : SUNGAILIAT

Agama : ISLAM

Status Perkawinan : KAWIN

Pekerjaan : MENGURUS RUMAH TANGGA

Kewarganegaraan : WNI

Berkas Higgs : SELAMAT HIDUP

BANGKA
30-05-2019



2



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 : 009/PP/RSUDP/2025

A. Penyampaian Pengaduan :

- | | |
|----------------------------|--------------------|
| 1. Hari | : Sabtu |
| 2. Tanggal | : 13 Desember 2025 |
| 3. Jam | : 19.23 WIB |
| 4. Cara Menyampaikan Aduan | : WA Hotline |

B. Identitas Pengadu/Pelapor :

- | | |
|-------------------|--|
| 1. Nama | : Nadaa Salsabilla |
| 2. Umur | : - |
| 3. No.HP | : _____ |
| 4. Alamat Email | : - |
| 5. Alamat Lengkap | : _____, Kec.
Gerunggang, Kota. Pangkalpinang |

C. Keluhan/Pengaduan Yang Disampaikan :

Pasien an. Armalia melakukan cuci darah, dengan kelalaian petugas yang berjaga selang dari ginjal kanan pasien lepas dari posisi yang seharusnya, akibatnya pasien merasakan sakit yang luar biasa (ini murni kelalaian dari petugas jaga ya bukan dari pasien atau pihak keluar) sehari setelahnya hari kamis pasien dipulangkan, kemudian pasien merasa belum siap untuk pulang dikarenakan belum 24 jam setelah kejadian selang lepas yang diakibatkan oleh petugas jaga, dari pihak pasien sudah menanyakan dengan kondisi tersebut selang tidak dipasang kembali, tapi dari pihak rumah sakit cuma bilang silahkan ke ugd terdekat. Apakah hanya itu penyelesaian yang diberikan oleh pihak rumah sakit ? Hari ini sabtu pasien kembali drop tidak sadarkan diri, dengan keluhan sebelum beliau drop yakni perut yg engap, kaki berat ,mual ,pendarahan ,terasa penuh di posiso ginjal kanan (di posisi selang ginjal yg di cabut) ,lemas dan tidak nyaman. Kondisi pasien yg tidak memungkinkan untuk di pulangkan.Karena kondisi tidak sadarkan diri pasien dibawa ke udh rsup kembali, tapi dari dokter jaga menghubungi dokter yg menangani pasien saat hari kamis, tapi pernyataan dokter tersebut menyatakan bahwa itu permintaan pasien (pihak keluarga) berbanding terbalik dengan yg ada dilapangan saat itu. Mohon ditindak lanjuti kembali untuk pelayanannya. Kami sebagai masyarakat menaruh harapan yg besar terhadap pelayanan rsup segera membaik dalam melayani.

Mengetahui,
Petugas Penerima Pengaduan


(.....)

Bangka,
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	: 13 DESEMBER 2025		
Nama	: Nadea Salsabilla	No Agenda Aduan	: 009		
NIK		Sifat Aduan	☐	Biasa	☒ Segera
			☐	Rahasia	
Alamat	, Kec. Gerunggang, Kota. Pangkalpinang				
<p>Pasien an. Armalia melakukan cuci darah, dengan kelalaian petugas yang berjaga selang dari ginjal kanan pasien lepas dari posisi yang seharusnya, akibatnya pasien merasakan sakit yang luar biasa (ini murni kelalaian dari petugas jaga ya bukan dari pasien atau pihak keluar) sehari setelahnya hari Kamis pasien dipulangkan, kemudian pasien merasa belum siap untuk pulang dikarenakan belum 24 jam setelah kejadian selang lepas yang diakibatkan oleh petugas jaga, dari pihak pasien sudah menanyakan dengan kondisi tersebut selang tidak dipasang kembali, tapi dari pihak rumah sakit cuma bilang silahkan ke ugd terdekat. Apakah hanya itu penyelesaian yang diberikan oleh pihak rumah sakit ? Hari ini Sabtu pasien kembali drop tidak sadarkan diri, dengan keluhan sebelum beliau drop yakni perut yg engap, kaki berat ,mual ,pendarahan ,terasa penuh di posiso ginjal kanan (di posisi selang ginjal yg di cabut) ,lemas dan tidak nyaman. Kondisi pasien yg tidak memungkinkan untuk di pulangkan.Karena kondisi tidak sadarkan diri pasien dibawa ke udh rsup kembali, tapi dari dokter jaga menghubungi dokter yg menangani pasien saat hari Kamis, tapi pernyataan dokter tersebut menyatakan bahwa itu permintaan pasien (pihak keluarga) berbanding terbalik dengan yg ada dilapangan saat itu. Mohon ditindak lanjuti kembali untuk pelayanannya. Kami sebagai masyarakat menaruh harapan yg besar terhadap pelayanan rsup segera membaik dalam melayani.</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				



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

☐	Bidang Rekam Medik dan Akreditasi		
SARANA PRASANA DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI			
☐	Bidang Sarana dan Prasarana		
☐	Bidang Teknologi Informasi		
☐	Bidang Aset		
TINDAK LANJUT			
☐	Tanggapan dan Saran		
☒	Proses Lebih Lanjut		
☐	Koordinasikan		
Catatan Verifikator :			
Tanda Terima Penyaluran Berkas :			
Nama Petugas Penerima Berkas :	<i>Sukirman, SST, MM</i>	Petugas Yang Menyerahkan	Jelita, S.Kom
Tanda Tangan/Paraf	<i>[Signature]</i>	Tanda Tangan/Paraf	<i>[Signature]</i>

Mengetahui

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

[Signature]

H.M. Henri, SKM, M.Si
NIP. 19690911 199502 1 002

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@bangkalprov.go.id

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

FORMULIR PENELAHAAN DAN PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN

Berdasarkan Pengaduan atau Pelaporan yang masuk :

1. Tanggal Penerimaan Pengaduan : 13 Desember 2025
2. Nama Pengadu : Nadea Salsabilla
3. Isi Pengaduan : Pasien an. Armalia melakukan cuci darah, dengan kelalaian petugas yang berjaga selang dari ginjal kanan pasien lepas dari posisi yang seharusnya, akibatnya pasien merasakan sakit yang luar biasa (ini murni kelalaian dari petugas jaga ya bukan dari pasien atau pihak keluar) sehari setelahnya hari Kamis pasien dipulangkan, kemudian pasien merasa belum siap untuk pulang dikarenakan belum 24 jam setelah kejadian selang lepas yang diakibatkan oleh petugas jaga, dari pihak pasien sudah menanyakan dengan kondisi tersebut selang tidak dipasang kembali, tapi dari pihak rumah sakit cuma bilang silahkan ke ugd terdekat. Apakah hanya itu penyelesaian yang diberikan oleh pihak rumah sakit ? Hari ini Sabtu pasien kembali drop tidak sadarkan diri, dengan keluhan sebelum beliau drop yakni perut yg engap, kaki berat, mual, pendarahan, terasa penuh di posiso ginjal kanan (di posisi selang ginjal yg di cabut), lemas dan tidak nyaman. Kondisi pasien yg tidak memungkinkan untuk di pulangkan. Karena kondisi tidak sadarkan diri pasien dibawa ke udh rsup kembali, tapi dari dokter jaga menghubungi dokter yg menangani pasien saat hari Kamis, tapi pernyataan dokter tersebut menyatakan bahwa itu permintaan pasien (pihak keluarga) berbanding terbalik dengan yg ada dilapangan saat itu. Mohon ditindak lanjuti kembali untuk pelayanannya. Kami sebagai masyarakat menaruh harapan yg besar terhadap pelayanan rsup segera membaik dalam melayani.

4. Penelaahan Pengaduan : Pelapor merasa kecewa karena pelayanan petugas yang kurang maksimal.

5. Pengklasifikasian Pengaduan: Laporan diproses dan ditindaklanjuti

Tanggal Penelaahan dan Pengklasifikasian Aduan : 18 Desember 2025

Koordinator Penanganan Pengaduan

Arbian Eka Putra

NIP. 19820913 200501 1 006

Petugas Penanganan Pengaduan

NIP.

Mengetahui

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

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. 0717-9108754, 9108756, Email : rsud.soekarno@bangkalprov.go.id

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

BERITA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN

No. 009 /PP /RSUDP/2025

Pada hari Kamis, Tanggal 18, Bulan Desember, Tahun 2025, yang bertanda tangan dibawah ini, Petugas Pengaduan dari UPTD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan pihak Pengadu telah dilakukan penyelesaian pengaduan sebagai berikut :

Nomor Pengaduan	:	009
Hari/Tanggal Penerimaan Pengaduan	:	Sabtu, 13 Desember 2025
Nama Pelapor	:	Nadaa Salsabilla
No.KTP	:	
Nomor Telepon	:	
Alamat	:	, Kec. Gerunggang, Kota. Pangkalpinang
Deskripsi Pengaduan	:	Pelapor merasa kecewa dengan pelayanan petugas yang kurang maksimal
Hasil Penyelesaian Pengaduan	:	<p>Pengaduan sudah ditindaklanjuti oleh kasie mutu pelayanan keperawatan bersama suami dan pelapor, pengaduan sudah diselesaikan secara kekeluargaan dari pihak manajem rumah sakit dan keluarga pasien. Keluarga pasien dihadiri suami dan adik pasien.</p> <p>Kasie mutu pelayanan medik mewakili manajemen rumah sakit mengucapkan permohonan maaf atas kelalaian dari pegawai rumah sakit. Pegawai yang bertugas pada hari kejadian sudah di panggil untuk konfirmasi dan diberikan teguran sebagai bentuk konsekuensi dari kelalaian.</p> <p>Kami menjadikan hal ini sebagai pembelajaran untuk dijadikan perbaikan layanan kami kedepan, agar hal-hal yang tidak diinginkan tidak terulang kembali.</p> <p>Keluarga pasien menerima permohonan maaf tersebut dan memberikan masukan agar kedepannya para pegawai lebih teliti dalam merawat pasein di rumah sakit.</p>

Koordinator Penanganan Pengaduan,

Arbian Eka Putra

NIP. 19820913 200801 1 006

Pelapor

-

Menyetujui

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

H.M. Henri, SKM, M.Si

NIP. 19600911 199502 1 002

Mengetahui

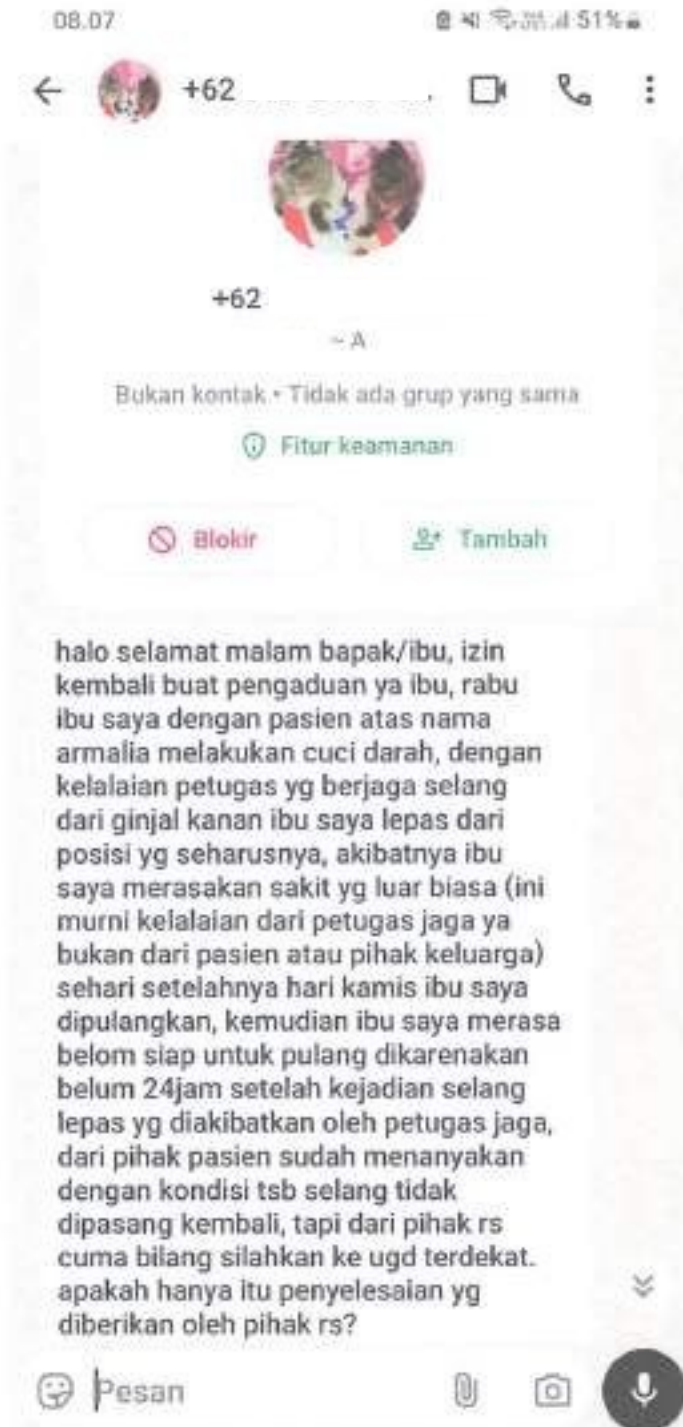
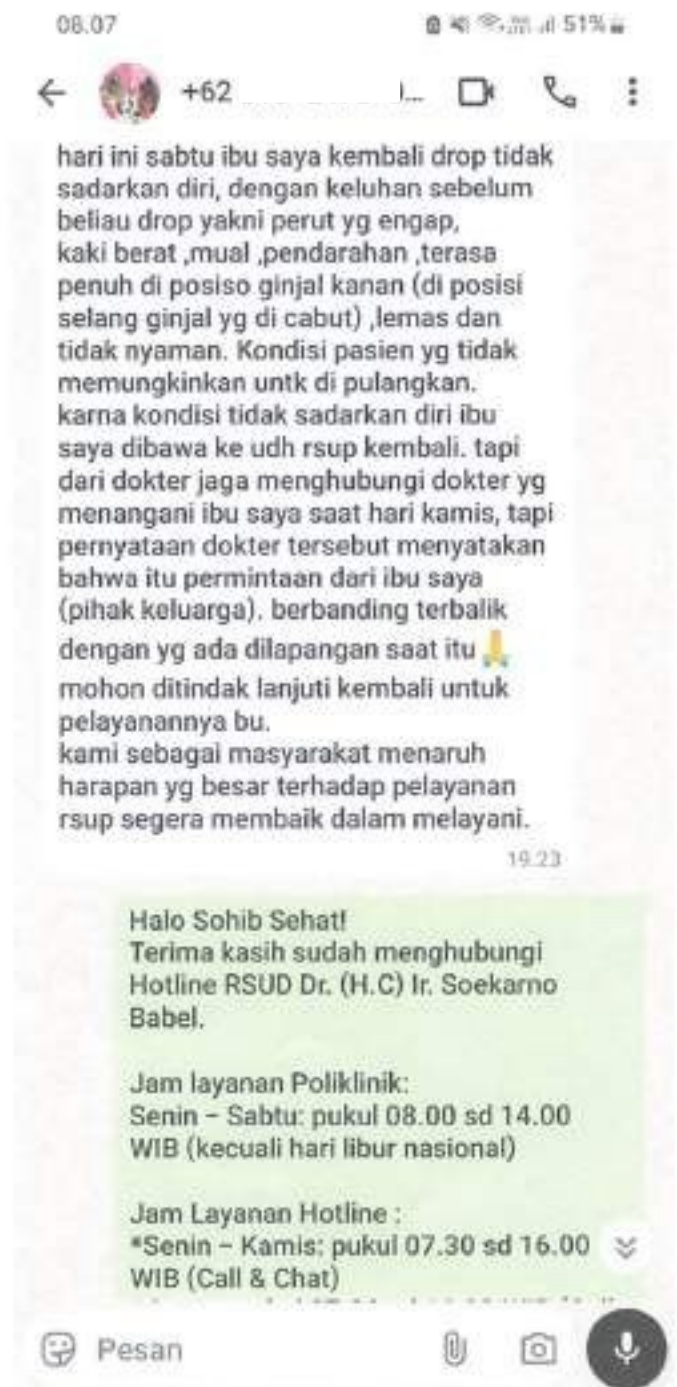
Pengarah Penanganan Pengaduan,

Donny Renaldi, S.E., M.M

NIP. 19750917 200212 1 006



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

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN

Nomor : 011/PP/RSUDP/2025

A. Penyampaian Pengaduan :

- | | |
|----------------------------|--------------------|
| 1. Hari | : Sabtu Selasa |
| 2. Tanggal | : 23 Desember 2025 |
| 3. Jam | : 09.43 WIB |
| 4. Cara Menyampaikan Aduan | : WA Hotline |

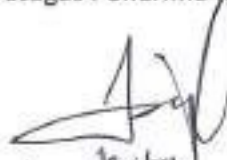
B. Identitas Pengadu/Pelapor :

- | | |
|-------------------|--|
| 1. Nama | : Heniyani |
| 2. Umur | : 61 th |
| 3. No.HP | : - |
| 4. Alamat Email | : - |
| 5. Alamat Lengkap | : , Kec.
Pangkal Balam, Kota. Pangkalpinang |

C. Keluhan/Pengaduan Yang Disampaikan :

Saya pasien dokter benyamin maka ditempatkan diruang kebidanan kelas 2, karena ruang kelas 1 hanya tersedia 1 saja dan masih ditempati seorang pasien. Yang saya keluhan adalah soal toilet yang tersedia cuma 1 untuk seluruh pasien yang kelas 2 dan 3, sehingga kami sebagai pasien harus bergiliran menggunakannya, contoh pagi tadi saya kebetul bab apakah saya harus menahan sampai pengguna lain keluar toilet. Semenjak menjalani pengobatan dari bulan November 2024 sampai desember 2025 ini, ketika harus rawat inap baru sekali saya dapat ruangan kelas 1, itupun bukan ruang yang layak menurut saya, toiletnya sempit dan susah untuk bergerak jika mandi, sangat belum layak menurut saya pejuang sehat seperti kami. Sama kejadian diruang kemo, untuk tindakan saya di seri pertama bulan desember tahun lalu, saya dapat ruang untuk pasien perempuan diruangan itu hanya tersedia kursi yang bisa direbahkan, disitu toiletnya juga cuma 1 untuk semua pasien perempuan, kami harus bergiliran. Kalau dimasukkan obat kemo kami harus minum banyak tentunya sering bak. Mohon solusi dan tanggapannya untuk kami sebagai pasien, kalau untuk pelayanan para perawat, bidan dan seluruh petugas rsup sudah sangat baik, ramah dan sopan menurut yang saya temui.

Mengetahui,
Petugas Penerima Pengaduan


(.....)

Bangka, Desember 2025
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@bangkabelitong.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 DESEMBER 2025	
Nama	: Heniyani	No Agenda Aduan	: 011	
NIK	: 1	Sifat Aduan	☐ Biasa	☒ Segera
			☐ Rahasia	
Alamat	Kec. Pangkal Balam, Kota. Pangkalpinang			
<p>Saya pasien dokter benyamin maka ditempatkan diruang kebidanan kelas 2, karena ruang kelas 1 hanya tersedia 1 saja dan masih ditempati seorang pasien. Yang saya keluhkan adalah soal toilet yang tersedia cuma 1 untuk seluruh pasien yang kelas 2 dan 3, sehingga kami sebagai pasien harus bergiliran menggunakannya, contoh pagi tadi saya kebelet bab apakah saya harus menahan sampai pengguna lain keluar toilet. Semenjak menjalani pengobatan dari bulan November 2024 sampai desember 2025 ini, ketika harus rawat inap baru sekali saya dapat ruangan kelas 1, itupun bukan ruang yang layak menurut saya, toiletnya sempit dan susah untuk bergerak jika mandi, sangat belum layak menurut saya pejuang sehat seperti kami. Sama kejadian diruang kemo, untuk tindakan saya di seri pertama bulan desember tahun lalu, saya dapat ruang untuk pasien perempuan diruangan itu hanya tersedia kursi yang bisa direbahkan, disitu toiletnya juga cuma 1 untuk semua pasien perempuan, kami harus bergiliran. Kalau dimasukkan obat kemo kami harus minum banyak tentunya sering bak. Mohon solusi dan tanggapannya untuk kami sebagai pasien, kalau untuk pelayanan para perawat, bidan dan seluruh petugas rsup sudah sangat baik, ramah dan sopan menurut yang saya temui.</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			



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@bangkalprov.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 :	Afriza Farneni, SH, MM	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,



H.M. Henri, SKM, M.Si
NIP. 19690911 199502 1 002

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 : 23 Desember 2025
2. Nama Pengadu : Heniyani
3. Isi Pengaduan : Saya pasien dokter benyamin maka ditempatkan diruang kebidanan kelas 2, karena ruang kelas 1 hanya tersedia 1 saja dan masih ditempati seorang pasien. Yang saya keluhkan adalah soal toilet yang tersedia cuma 1 untuk seluruh pasien yang kelas 2 dan 3, sehingga kami sebagai pasien harus bergiliran menggunakannya, contoh pagi tadi saya kebetul bab apakah saya harus menahan sampai pengguna lain keluar toilet. Semenjak menjalani pengobatan dari bulan November 2024 sampai desember 2025 ini, Ketika harus rawat inap baru sekali saya dapat ruangan kelas 1, itupun bukan ruang yang layak menurut saya, toiletnya sempit dan susah untuk bergerak jika mandi, sangat belum layak menurut saya pejuang sehat seperti kami. Sama kejadian diruang kemo, untuk tindakan saya di seri pertama bulan desember tahun lalu, saya dapat ruang untuk pasien Perempuan diruangan itu hanya tersedia kursi yang bisa direbahkan, disitu toiletnya juga cuma 1 untuk semua pasien Perempuan, kami harus bergiliran. Kalau dimasukkan obat kemo kami harus minum banyak tentunya sering bak. Mohon solusi dan tanggapannya untuk kami sebagai pasien, kalau untuk pelayanan para perawat, bidan dan seluruh petugas rsud sudah sangat baik, ramah dan sopan menurut yang saya temui.

4. Penelaahan Pengaduan : Pelapor merasa kecewa karena kurangnya toilet diruangan kebidanan dan ruang kemoterapi

5. Pengklasifikasian Pengaduan: Laporan diproses dan ditindaklanjuti

Tanggal Penelaahan dan Pengklasifikasian Aduan : 23 Desember 2025

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

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

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

BERITA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN

No. 011 /PP /RSUDP/2025

Pada hari Selasa, Tanggal 23, Bulan Desember, Tahun 2025, yang bertanda tangan dibawah ini, Petugas Pengaduan dari UPTD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan pihak Pengadu telah dilakukan penyelesaian pengaduan sebagai berikut ;

Nomor Pengaduan : 011
Hari/Tanggal Penerimaan Pengaduan : Selasa, 23 Desember 2025
Nama Pelapor : Heniyani
No.KTP :
Nomor Telepon :
Alamat : , Kec.
Pangkal Balam, Kota. Pangkalpinang
Deskripsi Pengaduan : Pelapor merasa kecewa kurangnya toilet diruangan kebidanan dan ruang kemoterapi
Hasil Penyelesaian Pengaduan : Pengaduan tersebut sudah disampaikan ke pimpinan melalui Ka. Tim Humas dan Kemitraan dan sudah di TL, namun masih dalam proses. Mengingat kebutuhan untuk fasilitas diperlukan pengerjaan yang matang, maka RSUD Soekarno Babel membutuhkan waktu agar dapat mengusahakan yang terbaik, 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,

H.M. Henri, SKM, M.Si

NIP. 19690911 199502 1 002

Mengetahui

Pengarah Penanganan Pengaduan,

Donny Renaldi, S.E., M.M

NIP. 19750917 200212 1 006



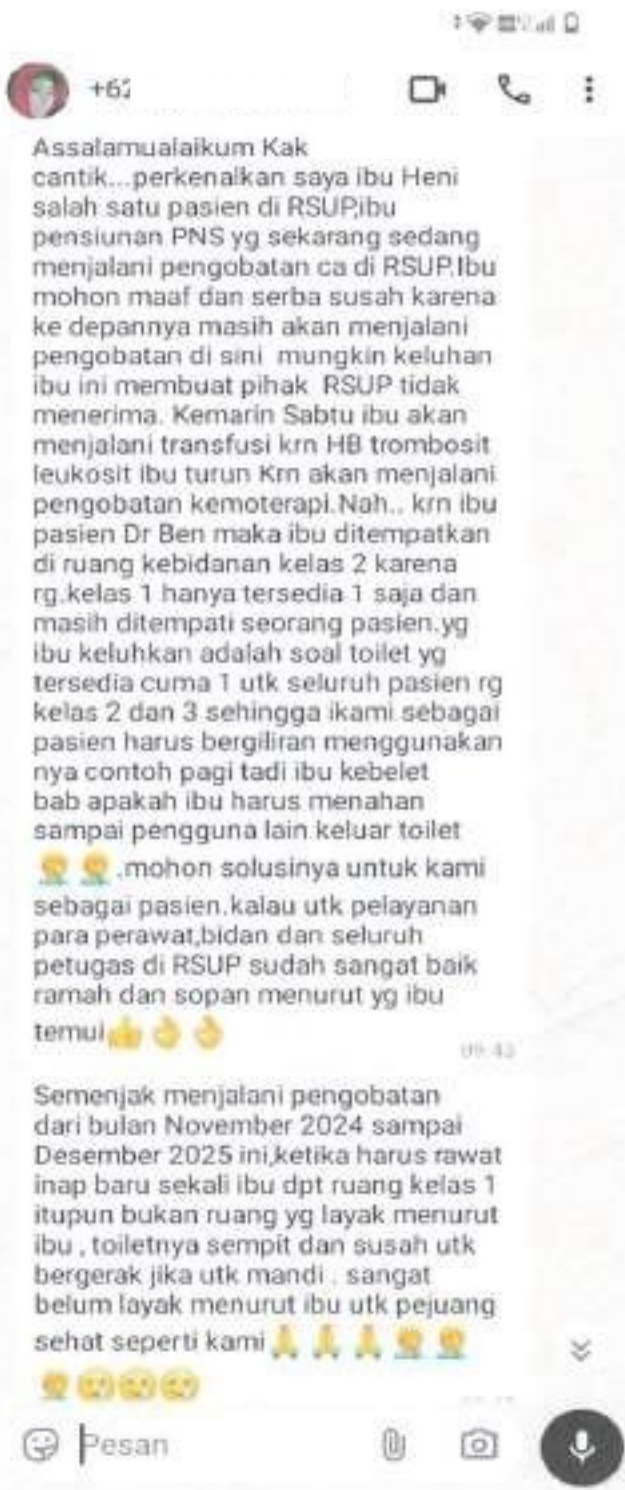
PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
DINAS KESEHATAN

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.seekarno@babelarov.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



+62



Anda

Wassalaikum salam ibu..

Baik ibu boleh di kirimkan identitas ibu
untuk kelengkapan berkas kami dan akan ..

Terimakasih kak...fast respon 🙏🙏



09:54

Iya ibu boleh dikirimkan identitas nya
ya , seperti KTP..

10:43 ✓✓

Dan akan kami proses pengaduan
ibu sesuai SOP kami, mhn untuk
mengirimkan identitas nya ya bu

11:29 ✓✓



Baik ibu. Terimakasih 🙏
Kami proses pengaduan nya ..

11:33 ✓✓

Tks Kak.... 🙏🙏

11:40

Ambil lebih banyak





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

10.47 R

Bu Nevi Rs

Ni kukirim ke pak henri dulu 08.45

Siap bu 08.45 ✓✓

⇒ Diteruskan

Iya bu nevi tks info nya... sdh lama kita bahas untuk ruang rawat ginekologi obstetri ini.. krn seting awal ruang yg tdk bs fasilitas kebutuhan pasien.. terkhusus wc

08.53

⇒ Diteruskan

Sampaikan ke pasien maaf atas kondisi ini..kita akan berusaha cari solusi....

08.53

Ni jelita, jawaban pak henri 08.53

Ketik pesan

+62

Kemarin 11.33 ✓✓

Tks Kak.... 🙏🙏 11.40

Hari ini

Assalamualaikum..
Selamat Pagi Bu,
Izin menyampaikan informasi terkait pengaduan ibu hari sebelumnya. Pengaduan tersebut sudah disampaikan ke pimpinan melalui Ka. Tim Humas dan Kemitraan dan alhamdulillah sudah di TL, namun masih dalam proses. Mengingat kebutuhan utk fasilitas diperlukan pengerjaan yg matang, maka RSUD Soekarno Babel membutuhkan waktu agar dapat mengusahakan yg terbaik. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terimakasih atas masukannya 🙏

09.30 ✓✓

Waalaikumsalam Alhamdulillah....
🙏😊 terimakasih sebesarnaya untuk tanggapan yg positif dari semua pihak.ibu berharap semoga ke depannya lebih baik lagi demi meningkatkan kualitas pelayanan agar kami pasien pejuang sehat dtg ke rumah sakit dg hati yg lapang dan nyaman,Krn kenyamanan merupakan obat utama bagi kami, terimakasih sekali lagi sudah respon cepat,jempol yg banyak utk kakak....👍👍👍.... 🙏

09.41

Baik ibu.. sama2 ibu 🙏 Dredit 10.03 ✓✓

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

Bulan : Oktober 2025

NO	TANGGAL KOMPLAIN	WAKTU KOMPLAIN	NAMA PELAPOR	HUBUNGAN DENGAN PASIEN (YBS/KELUARGA/PENGUNJUNG/DLL)	PERTUGAS PENERIMA KOMPLAIN	ISI KOMPLAIN (Lisan/Tulisan/ MEDIA MASA)	GRADING RSIKO KOMPLAIN (MERAH/ KUNING/ HIAU)	TINDAK LANJUT KOMPLAIN	TANGGAL DAN WAKTU TINDAK LANJUT KOMPLAIN
1	15-Oct-25	12.43 WIB	DARMILA	YBS	JELITA, 5.kam	1. OBAT YANG SUDAH DIRESEPKAN OLEH DOKTER YANG SEHARUSNYA UNTUK 15 HARI HANYA DIBERIKAN OLEH FARMASI RAWAT JALAN HANYA UNTUK 1 MINGGU/7 HARI (15 BUB) 2. EPRISON YANG SEBELUMNYA DITANGGUNG BPIS TETAPI SEKARANG HARUS BELI SENDIRI TIDAK DITANGGUNG BPIS SAM DENGAN OBAT MEGABAL 3. SISTEM PENDAFTARAN SEHARUSNYA DIPERBAIKI	HIAU	PENGADUAN SUDAH DITINDAKLANJUTI OLEH PL FARMASI RAWAT JALAN DAN PT. PENDAFTARAN 1. MENYESUNKAN DENGAN INCBOS RAWAT 2. EPRISON DAN MEGABAL MENING TIDAK MASUK OBAT FORMULARIUM NASIONAL 3. SISTEM PENDAFTARANNYA AKAN DIPERBAIKI	15/10/2025 13.00 WIB
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

Catatan:

Grading risiko dan standar waktu tanggap komplain:

- Grading Merah (ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam sejak keluhan disampaikan oleh pasien/ keluarga/pengunjung. Kriteria : cenderung berhubungan dengan potensi, 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.
- d. Formulir dapat didownload di <https://rtggs/akbar>



Bangka, 8 November 2025
 Kepala Bagian Hukum, Humas dan Pelaporan
 RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno
 Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

(Signature)
 ARSIAN EKA PUTRA
 Pembina / N / a
 NP. 19820813 200501 1 006

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

Bulan : November 2025

NO	TANGGAL KOMPLAIN	WAKTU KOMPLAIN	NAMA PELAPOR	HUBUNGAN DENGAN PASIEN (RBS/KELUARGA/PENGUNJUNG/DLL)	PEKERJA PENERIMA KOMPLAIN	ISI KOMPLAIN (LISAN/ TULISAN/ MEDIA MASSA)	GRADING RISK 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 (ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam sejak keluhan disampaikan oleh pasien/ keluarga/ pengunjung. Kriteria: cenderung berhubungan dengan fatal, pengadilan, kematian, marjinal 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://rbg.rbl.go.id/>



H.M. HERI, SKM, M.Si
 Kepala Dinas Kesehatan
 NIP. 19690511 199502 1 002

Bangka, 3 Desember 2025

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

[Signature]
 ARDIAN FIKRI PUTRA
 Kepala / N a
 NIP. 19820912 200501 1 006

FORMULIR MONITORING KECEPATAN WAKTU TANGGAP KOMPLAIN

RSUD Dr. (H.C.) Ir. SOEKARNO

Bulan : Desember 2025

NO	TANGGAL KOMPLAIN	WAKTU KOMPLAIN	NAMA PELAPOR	HUBUNGAN DENGAN PASIEN (VB5/KELUARGA/ PENGUNJUNG/ DLL)	PERTUGAS PENERIMA KOMPLAIN	ISI KOMPLAIN (LISAN/ TULISAN/ MEDIA MASALAH)	GRADING RISIKO KOMPLAIN (MERAH/ KUNING/ HIJAU)	TINDAK LANJUT KOMPLAIN	TANGGAL DAN WAKTU TINDAK LANJUT KOMPLAIN
1	13-Dec-25	19.23 WIB	Nadha Salsabila	ANAK	JELITA, 5.Kom	<p>Pasien an. Armaka melakukan cuci darah, dengan kelalaian petugas yang berjaga selang dari ginjal kanan pasien lepas dari posisi yang seharusnya, akibatnya pasien merasakan sakit yang luar biasa (ini murni kelalaian dari petugas jaga ya bukan dari pasien atau pihak keluarga) sehari setelahnya hari Kamis pasien dipulangkan, kemudian pasien merasa belum siap untuk pulang dikarenakan belum 24 jam setelah kejadian selang lepas yang diakibatkan oleh petugas jaga, dari pihak pasien sudah menanyakan dengan kondisi tersebut selang tidak dipasang kembali, tapi dari pihak rumah sakit cuma bilang salahkan ke ugd terdekat. Apakah hanya itu penyelesaian yang diberikan oleh pihak rumah sakit? Hari ini Sabtu pasien kembali drop tidak sadarkan diri, dengan keluhan sebelum beliau drop yakni perut yg engap, kaki berat, mual, pendarahan, terasa penuh di posisi ginjal kanan (di posisi selang ginjal yg di cabut), Jemas dan tidak nyaman. Kondisi pasien yg tidak memungkinkan untuk di pulangkan. Karena kondisi tidak sadarkan diri pasien dibawa ke ugd rsup kembali, tapi dari dokter jaga menghubungi dokter yg menanganai pasien saat hari Kamis, tapi pernyataan dokter tersebut menyatakan bahwa itu permintaan pasien (pihak keluarga) berbanding terbalik dengan yg ada di lapangan saat itu. Mohon di tindak lanjut kembali untuk pelayanannya. Kami sebagai masyarakat mengharap yg besar terhadap pelayanan rsup segera membalik dalam melayani.</p>	HIJAU	<p>Pengaduan sudah ditindaklanjuti oleh kepala mutu pelayanan keperawatan bersama suami dan pelapor, pengaduan sudah diteliti secara keseluruhan dari pihak manajemen rumah sakit dan keluarga pasien. Keluarga pasien di hadirin suami dan ada pasien.</p> <p>Kepala mutu pelayanan sudah menyakili manajemen rumah sakit mengucapkan permohonan maaf atas kelalaian dari pegawai rumah sakit. Pegawai yang bertugas pada hari kejadian sudah di panggil untuk konfirmasi dan diberikan teguran sebagai bentuk konsekuensi dari kelalaian.</p> <p>Kami menjadikan hal ini sebagai pembelajaran untuk di jadikan perbaikan layanan kami kedepan, agar hal-hal yang tidak diinginkan tidak berulang kembali.</p> <p>Keluarga pasien menerima permohonan maaf tersebut dan membarakan masukan agar kedepannya para pegawai lebih teliti dalam merawat pasien di rumah sakit.</p>	18/12/2025 11.00 WIB

2	23-Dec-25	09.43 WIB	HENIYANI	YBS	JELITA, S.Kom	<p>Saya pasien dokter benyamin maka ditempatkan di ruang kebidanan kelas 2, karena ruang kelas 1 hanya tersedia 1 saja dan masih ditempati seorang pasien. Yang saya keluhkan adalah soal toilet yang tersedia cuma 1 untuk seluruh pasien yang kelas 2 dan 3, sehingga kami sebagai pasien harus bergiliran menggunakannya, contoh pagi tadi saya kebetul bab apakah saya harus menahan sampai pengguna lain keluar toilet. Semenjak menjalani pengobatan dari bulan November 2024 sampai desember 2025 ini, ketika harus rawat inap baru sekali saya dapat ruangan kelas 1, itupun bukan ruang yang layak menurut saya, toiletnya sempit dan sudah untuk bergerak jika mandi, sangat belum layak menurut saya pejuang sehat seperti kami. Sama kejadian di ruang kemo, untuk tindakan saya di seri pertama bulan desember tahun lalu, saya dapat ruang untuk pasien perempuan di ruangan itu hanya tersedia kursi yang bisa direbahkan, disitu toiletnya juga cuma 1 untuk semua pasien perempuan, kami harus bergiliran. Kalau dimasukkan obat kemo kami harus minum banyak tentunya sering bak. Mohon solusi dan tanggapannya untuk kami sebagai pasien, kalau untuk pelayanan para perawat, bidan dan seluruh petugas rsup sudah sangat baik, ramah dan sopan menurut yang saya temui.</p>	HJAU	<p>Pengaduan tersebut sudah disampaikan ke pimpinan melalui Ka. Tim Humas dan Kemitraan dan sudah di TL, namun masih dalam proses. Mengingat kebutuhan untuk fasilitas diperlukan pengerjaan yang matang, maka RSUD Soekarno Babel membutuhkan waktu agar dapat mengusahakan yang terbaik, dan pelapor puas dengan jawaban tersebut.</p>	24/12/2025 09.30 WIB
---	-----------	-----------	----------	-----	---------------	---	------	--	-------------------------

Catatan:

Grading risiko dan standar waktu tanggap keluhan:

- Grading Merah (ekstrem) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam sejak keluhan disampaikan oleh pasien/ keluarga /pengunjung. Kriteria : cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, ancaman 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.

Mengetahui

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



Dr. JUMA WIRDHANI
Pembina Tk. I / IV b

NIP. 19750624 200604 2 013

Bangka, 2 Januari 2026

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

ARBAN EKA PUTRA

Pembina / IVa

NIP. 19820913 200501 1 006