

# **L A P O R A N**

## **MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT SEMESTER II PERIODE JULI – DESEMBER TAHUN 2024**



**SUB BAGIAN HUMAS DAN KEMITRAAN  
BAGIAN HUKUM HUMAS DAN PELAPORAN**

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

## Kata Pengantar

Sub Bagian Humas dan Kemitraan, dalam hal ini Pusat Informasi dan Komunikasi, menjalankan salah satu fungsinya dalam menerima dan memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Salah satu bentuk layanan informasi tersebut berupa penanganan atas pengaduan masyarakat. Pengaduan yang masuk dari masyarakat dan ditujukan kepada RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung merupakan bentuk kesadaran dan apresiasi masyarakat terhadap keberadaan dan kinerja RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Sementara itu, opini publik dapat muncul atas dasar bagaimana RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menangani pengaduan masyarakat dan bagaimana RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mampu menyelesaikannya. Pada akhirnya, masyarakat dan pihak-pihak yang terkait (*stakeholders*) RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung lainnya akan menilai kinerja dan akuntabilitas RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Pengaduan dari masyarakat baik yang ditujukan kepada RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ada beberapa saja. Hal ini mengindikasikan bahwa RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menjadi tumpuan masyarakat dalam mewujudkan tata kelola pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab, transparan, dan bersih. Pengaduan masyarakat disampaikan melalui beberapa cara, antara lain dengan datang secara langsung ke RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung maupun mengirim pengaduan melalui surat elektronik (e-mail), telepon, atau situs internet (*website*) dan kotak pengaduan/saran RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Isi pengaduan masyarakat yang diterima RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung bermacam-macam.

Untuk mendapatkan informasi dan masukan atas segala aduan yang disampaikan oleh masyarakat, Subbagian Humas dan Kemitraan menyusun monitoring atas pengaduan masyarakat yang diterima RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Monitoring pengaduan masyarakat dilakukan setiap hari dan setiap minggu, untuk kemudian direkap dan dilaporkan setiap bulannya. Hasil monitoring ini dapat menjadi informasi, masukan maupun acuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Laporan hasil monitoring pengaduan masyarakat ini bertujuan untuk memetakan jenis pengaduan dan media penyampaian pengaduan yang paling banyak diakses oleh masyarakat, menilai efisiensi dan efektifitas kinerja RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam penanganan pengaduan, serta untuk mengetahui harapan masyarakat terhadap RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Hasil analisis ini nantinya dapat menjadi masukan bagi pimpinan untuk mengambil keputusan dan kebijakan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam menanggapi arah kecenderungan pengaduan masyarakat yang terus berkembang dengan strategi komunikasi yang tepat.



Direktur RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno  
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung  
dr. IRA ALENG ASTRIED

## Daftar Isi

|                                                                 |          |
|-----------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Kata Pengantar .....</b>                                     | <b>2</b> |
| <b>Daftar Isi .....</b>                                         | <b>3</b> |
| <b>Resume Pengaduan Masyarakat.....</b>                         | <b>4</b> |
| <b>Analisis Pengaduan Masyarakat .....</b>                      | <b>5</b> |
| I. Jenis Pengaduan Masyarakat.....                              | 6        |
| II. Media Penyampalan Pengaduan Masyarakat .....                | 7        |
| III. Tanggapan terhadap Pengaduan Masyarakat .....              | 7        |
| IV. Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat pada Bidang Terkait..... | 8        |
| <b>Lampiran .....</b>                                           | <b>9</b> |

**RESUME PENGADUAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2024**

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

| No. | Klasifikasi                              | Uraian                                            |
|-----|------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 1.  | Total pengaduan masuk                    | : 6 Pengaduan                                     |
| 2.  | Jenis pengaduan yang paling banyak masuk | : 3 Informasi jadwal dokter dan ketersediaan obat |
| 3.  | Media penyampaian pengaduan              |                                                   |
|     | a. Website                               | : -                                               |
|     | b. Email                                 | : -                                               |
|     | c. Surat / Box                           | : -                                               |
|     | d. PIK                                   | : 6                                               |
|     | e. Telepon (HOTLINE)                     | : -                                               |
| 4.  | Pengaduan yang masih dalam proses        |                                                   |
|     | a. Semester I Tahun 2024                 | : -                                               |
|     | b. Semester II Tahun 2024                | : -                                               |

## Analisis Pengaduan Masyarakat Tahun 2024

Subbagian Humas dan Kemitraan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menyediakan dan mengumumkan informasi publik melalui saluran informasi publik antara lain:

- (1) Situs web RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
- (2) Email;
- (3) Telepon;
- (4) Kotak Pengaduan/Saran;
- (5) Langsung.

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan baik secara elektronik maupun secara tertulis atau langsung kepada *Front Office*.

Berdasarkan hal tersebut, untuk memudahkan masyarakat, baik internal maupun dari eksternal Subbagian Humas dan Kemitraan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam hal ini Pusat Informasi dan Komunikasi membuka beberapa saluran informasi melalui website, surat elektronik/surel (*email*), telepon, Kotak Pengaduan/Saran, maupun dengan cara datang langsung. Subbagian Humas dan Kemitraan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung secara rutin melakukan analisis terhadap pengaduan-pengaduan masyarakat yang diterima RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Hasil analisis ini kemudian direkapitulasi dan dilaporkan setiap bulannya sebagai bahan evaluasi dan masukan terhadap peningkatan pelayanan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Laporan bulanan ini akan menjadi dasar penyusunan laporan pengaduan semester II Tahun 2024 ini.

Dalam analisis semester II Tahun 2024 atas pengaduan masyarakat ini, pertama-tama akan dilakukan analisis terhadap jenis pengaduan masyarakat yang diterima RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Kemudian, jenis media penyampaian pengaduan masyarakat serta keterkaitan antara sebaran media yang digunakan dengan jenis pengaduan yang masuk dikemukakan. Lebih lanjut, tanggapan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terhadap pengaduan masyarakat yang diterima akan dibahas, beserta dengan proses tindak lanjut yang sedang dilakukan oleh RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung atas pengaduan-pengaduan masyarakat tersebut.

## **I. JENIS PENGADUAN MASYARAKAT**

Dalam analisis pengaduan masyarakat, pengaduan masyarakat yang diterima RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dikategorikan ke dalam 4 (empat) jenis pengaduan utama:

1. Pengaduan terkait pelayanan;
2. Pengaduan terkait non-pelayanan;
3. Pengaduan terkait informasi RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang dikecualikan; dan
4. Pengaduan lain-lain.

Jenis Pengaduan yang terkait dengan pemeriksaan mengacu pada pengaduan-pengaduan masyarakat yang berisikan aduan atas hal-hal yang diharapkan dapat dilakukan pelayanan oleh RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, atau atas hasil pemeriksaan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Pengaduan terkait non-pelayanan mengacu pada aduan atas hal-hal diluar bidang pelayanan, namun masih dalam ranah atau penguasaan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Pengaduan terkait informasi RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang dikecualikan mengacu pada aduan terhadap informasi atau hasil kerja RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang sesuai dengan undang-undang termasuk ke dalam jenis informasi yang dikecualikan. Pengaduan lain-lain mengacu pada pengaduan-pengaduan masyarakat yang sama sekali tidak terkait dengan tugas pokok dan fungsi (tapoksi) 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 semester II Tahun 2024, pengaduan masyarakat yang masuk berdasarkan kategori jenis pengaduan sebagai berikut:

**Tabel 1. Jenis pengaduan masyarakat yang masuk selama Semester II Tahun 2024**

| <b>No.</b>                   | <b>Jenis Pengaduan Masyarakat</b> | <b>Jumlah Pengaduan Masuk</b> |
|------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| 1                            | Pelayanan                         | 6 Pengaduan                   |
| 2                            | Non-pelayanan                     | -                             |
| 3                            | Dikecualikan                      | -                             |
| 4                            | Lain-lain                         | -                             |
| <b>Total Pengaduan Masuk</b> |                                   | <b>6 Pengaduan</b>            |

Dari Tabel 1. Dapat diketahui bahwa terdapat 6 (Enam) pengaduan masuk yang diterima RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung semester II Tahun 2024.

## II. MEDIA PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

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

Pada semester II Tahun 2024, sebaran media yang digunakan masyarakat untuk menyampaikan pengaduannya adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Jenis pengaduan masuk pada tiap media

| No. | Jenis Pengaduan | Website | Email | Telepon | Surat | PIK |
|-----|-----------------|---------|-------|---------|-------|-----|
| 1   | Pelayanan       | -       | -     | -       | -     | 6   |
| 2   | Non-pelayanan   | -       | -     | -       | -     | -   |
| 3   | Dikecualikan    | -       | -     | -       | -     | -   |
| 4   | Lain-lain       | -       | -     | -       | -     | -   |
|     | JUMLAH          | -       | -     | -       | -     | 6   |

Dari tabel diatas diketahui bahwa terdapat 6 (Enam) pengaduan masyarakat baik yang masuk melalui saluran website, email, telepon, surat dan langsung ke *Front Office*.

## III. TANGGAPAN TERHADAP PENGADUAN MASYARAKAT

Sub Bagian Humas dan Kemitraan memproses secara administrasi dan menyampaikan tanggapan atas pengaduan yang diterima melalui website, email, telepon, surat maupun melalui *Front Office* RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Apabila pengaduan masyarakat yang masuk membutuhkan tindak lanjut dari bidang terkait, maka Sub Bagian Humas dan Kemitraan akan menyampaikan pengaduan tersebut kepada bidang terkait, setelah dilakukan verifikasi identitas pengadu maupun isi pengaduan tersebut, verifikasi terhadap pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Sub Bagian Humas dan Kemitraan dilakukan dengan mengkategorikan pengaduan-pengaduan masyarakat ke dalam empat kelompok proses penanganan pengaduan sebagai berikut:

- ❖ Pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti, apabila:
  - Identitas pengadu tidak jelas/tidak ada;
  - Tidak terdapat kronologi aduan dan data pendukung;
  - Pengaduan berkaitan dengan persoalan pribadi;
  - Kasus yang 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 di luar 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       | -                           | 6                                         | -                                      | 6     |
| 2     | Non-pelayanan   | -                           | -                                         | -                                      | -     |
| 3     | Dikecualikan    | -                           | -                                         | -                                      | -     |
| 4     | Lain-lain       | -                           | -                                         | -                                      | -     |
| Total |                 | -                           | 6                                         | -                                      | 6     |

Dengan demikian, berdasarkan pengelompokan pada Tabel 3, maka dapat menunjukkan bahwa 6 pengaduan yang masuk ke RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk ditindaklanjuti oleh bidang terkait.

#### **IV. TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT PADA BIDANG TERKAIT**

Sesuai informasi yang ditunjukkan pada Tabel 3, Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pengaduan masyarakat ke satuan bidang terkait telah mendapatkan tindak lanjut.

# LAMPIRAN

# PENGADUAN MASYARAKAT



Dokumen yang **wajib** dilampirkan adalah sebagai berikut:

- Identitas diri;
- Dokumen pendukung laporan.

Pengaduan tersebut beserta lampiran, silahkan dikirimkan kepada RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan cara:

- Datang langsung ke Kantor RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan diserahkan kepada petugas secara langsung,
- Dikirimkan melalui pos kealamat:

**RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO**  
**PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**  
*d/a Jalan Zipur Desa Air Anyir Kec. Merawang Kab. Bangka 33172*

- Dikirimkan melalui telp/faks ke: 0717-9106756 / 0811-717-6750 (*Hotline*)
- Dikirimkan ke alamat e-mail: [rsud-soekarno@babelprov.go.id](mailto:rsud-soekarno@babelprov.go.id)

**REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN**  
**RSD DR. (H.C) IR. SOEKARNO PROVINSI KEP. BANGKA BELITUNG**  
**SEMESTER II TAHUN 2024**

| No. | Tanggal<br>Diterimanya<br>Pengaduan | Nama Pengadu <sup>1</sup> | Tempat<br>Asal | Kategori<br>Permasalahan<br>Pengaduan | Kronologi Singkat                                                                                                                                     | Perihal Aduan                                          | Tindak Lanjut |         | Tanggal<br>Penyelesaian<br>Pengaduan |
|-----|-------------------------------------|---------------------------|----------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------|---------|--------------------------------------|
|     |                                     |                           |                |                                       |                                                                                                                                                       |                                                        | Proses        | Subansi |                                      |
| 1   | 11-Jul-24                           | Irish Saputra             | Lampung        | JK 2                                  | Komplain informasi terkait jadwal dokter<br>terhadap anjuran dokter dalam pelayanan<br>jasa kesehatan di rumah sakit                                  | Komplain<br>terhadap jadwal<br>dokter                  | ✓             | ✓       | 12-Jul-24                            |
| 2   | 16-Jul-24                           | Eko<br>Husnawati, 20      | Lampung        | Jaksa                                 | Komplain pelayanan pasien terhadap<br>pelayanan petugas medis terkait kondisi pasien<br>yang dimana perawatan pasien pasien masih kurang<br>perawatan | Komplain<br>pelayanan<br>pasien                        | ✓             | ✓       | 16-Jul-24                            |
| 3   | 23-Jul-24                           | Agus Samudra              | Lampung        | Jaksa                                 | Adanya keluhan obat yang diberikan ke pasien                                                                                                          | keluhan obat                                           | ✓             | ✓       | 23-Jul-24                            |
| 4   | 30-Jul-24                           | Salsyanti                 | Lampung        | Jaksa                                 | Adanya keluhan atas biaya pengobatan yang<br>diperkirakan ke pasien                                                                                   | biaya proses<br>pengobatan                             | ✓             | ✓       | 30-Jul-24                            |
| 5   | 10-Ago-24                           | Anisa                     | Lampung        | Jaksa                                 | Apakah biaya obat yang diberikan ke pasien<br>sesuai dengan prosedur pelayanan yang<br>dijelaskan pada saat pendaftaran pasien<br>tersebut            | biaya obat yang<br>dijelaskan pada saat<br>pendaftaran | ✓             | ✓       | 10-Ago-24                            |
| 6   | 20-Ago-24                           | Rizki A.                  | Lampung        | Jaksa                                 | Keluhan terkait hasil pemeriksaan dengan hasil<br>biopsi BJN yang berbeda                                                                             | hasil tindakan yang<br>tidak sesuai<br>dengan keluhan  | ✓             | ✓       | 10-Ago-24                            |
| 7   | Sebelum                             |                           |                |                                       |                                                                                                                                                       |                                                        |               |         |                                      |
| 8   | Disman                              |                           |                |                                       |                                                                                                                                                       |                                                        |               |         |                                      |
| 9   | Sebelum                             |                           |                |                                       |                                                                                                                                                       |                                                        |               |         |                                      |
| 10  | Disman                              |                           |                |                                       |                                                                                                                                                       |                                                        |               |         |                                      |



Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2013 Tentang  
Pemerintahan Pengaduan Pelayanan Publik

**BERITA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN**  
**No. 014 /PP /RSUDP/2024**

Pada hari Kamis, Tanggal 11, Bulan Juli, Tahun 2024, yang bertanda tangan dibawah ini,  
Petugas Pengaduan dari UPTD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka  
Selitung dan pihak Pengadu telah dilakukan penyelesaian pengaduan sebagai berikut :

Nomor Pengaduan : 014  
Hari/Tanggal Penerimaan : Kamis, 11 Juli 2024  
Pengaduan :

Nama Pelapor : ERIK SAPUTRA

No.KTP :

Nomor Telepon :

Alamat :

Deskripsi Pengaduan : Aduan terkait update jadwal dokter di media sosial dan pasien merasa tidak mendapatkan pelayanan sesuai keinginan

Hasil Penyelesaian Pengaduan : Akan dilakukan koordinasi ke bidang-bidang terkait atas masukan tersebut agar dapat menginformasikan jadwal dokter terpadu ke semua media sosial RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno

Demikian berita acara pengaduan ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pelapor

Pengarah Penanganan Pengaduan

Yuhan Octavian, S.Sos  
NIP. 19710908 200212 1 001

Koordinator Peningkatan Pengaduan

Arban Eka Putra  
NIP. 19820913 200201 1 005

BERGETAHU

KETUA

dr. Ika Ajeng Astrid  
NIP. 19770503 200201 2 013





**BERITA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN**  
**No. 015 /PP /RSUDP/2024**

Pada hari Selasa, Tanggal 16, Bulan Juli, Tahun 2024, yang bertanda tangan di bawah ini, Petugas Pengaduan dari UPTD RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan pihak Pengadu telah dilakukan penyelesaian pengaduan sebagai berikut ;

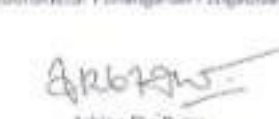
|                                   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nomor Pengaduan                   | : | 015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Hari/Tanggal Penerimaan Pengaduan | : | Selasa, 16 Juli 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Nama Pelapor                      | : | EDO MORDI ANNO SE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| No.KTP                            | : |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Nomor Telepon                     | : |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Alamat                            | : | kel.sungailiat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Deskripsi Pengaduan               | : | Suami pasien v.n. Mien merasa tidak paham apa yang dijelaskan dokter sehingga dalam hal ini suami dari pasien melapor ke keling (kepala lingkungan), suami dari pasien merasa tidak mampu sehingga pelapor meminta solusi ke pihak rumah sakit untuk biaya pasien dan disarankan pihak rumah sakit untuk mengajukan surat keterangan tidak mampu ke dinas sosial atau ke bawas. |
| Hasil Penyelesaian Pengaduan      | : | Pelapor merasa puas dengan penjelasan dokter dan pihak rumah sakit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Demikian berita acara pengaduan ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pelapor

  
Edo Mordianno SE

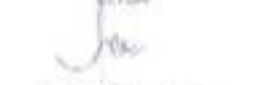
Koordinator Penanganan Pengaduan

  
Arban Dwi Putra  
NIP. 19920310 200601 1 000

Pengarah Penanganan Pengaduan

  
Yohari Diantan, S.Sos  
NIP. 19710908 200212 1 002

Mengetahui  
KETUA

  
dr. Ika Ajeng Astried  
NIP. 19770526 200601 2 012







**BERITA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN**  
**No. 009 /PP /RSUDP/2024**

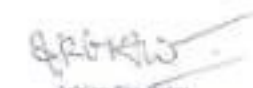
Pada hari Selasa, Tanggal 23, Bulan Juli, Tahun 2024, yang bertanda tangan di bawah ini, Petugas Pengaduan dari UPTD RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan pihak Pengadu telah dilakukan penyelesaian pengaduan sebagai berikut :

- Nomor Pengaduan : 019  
Hari/Tanggal Penerimaan : Selasa, 23 Juli 2024  
Pengaduan  
Nama Pelapor : AGUS SATWONO  
No.KTP :  
Nomer Telepon :  
Alamat : , Kec. Mendo Barat  
Deskripsi Pengaduan : Obat sudah dipesan dari farmasi kondisinya tidak dikirim karena rumah sakit di lag, masih belum melakukan pembayaran obat terdistribusi. Pelapor berharap ada solusi untuk ketersediaan obat di rumah sakit.  
Hasil Penyelesaian Pengaduan : Pelapor merasa puas dengan tindak lanjut suplai farmasi

Pelapor

  
AGUS SATWONO

Koordinator Penanganan Pengaduan

  
Arban Eka Putra  
NIP. 19820615 200501 1 005

Pengarah Penanganan Pengaduan

  
Yohar Octavien, S.Sos.  
NIP. 19710908 200312 1 002

MENGETAHUI  
KETUA

  
dr. Irs Ayeng Astriand  
NIP. 19770520 200501 2 010





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

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

Telp. 0717-0106750, 0106753, Email : [psud@prov.go.id](mailto:psud@prov.go.id)

---





**BERTAKARA PERYELESAIAN PENGADUAN**  
**No. 017 /PP /KSUDP/2024**

Pada hari Selasa, Tanggal 30, Bulan Juli, Tahun 2024, yang beranda tangan dibawah ini, Petugas Pengaduan dari UPTD RS/UD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan pihak Pengadu telah dilakukan penyelesaian pengaduan sebagai berikut :

- Nomor Pengaduan : 017  
Hari/Tanggal Penemuan : Selasa, 30 Juli 2024  
Pengaduan  
Nama Pelapor : SUBARYAN  
No.KTP :  
Nomor Telepon :  
Alamat :  
Deskripsi Pengaduan : kec. pantiga  
Pelapor merasa kecewa karena poli urologi untuk pasien nya dibatasi, dan pelapor berharap ada solusi dari manajemen rumah sakit untuk masalah tersebut.  
Hasil Penyelesaian Pengaduan : Terkait pembatasan jumlah pasien urologi akan disampaikan dan dikoordinasikan ke bidang terkait untuk dikoordinasikan lagi ke bjjk kesehatan cabang pangkalpinang, dan sudah ditindaklanjuti oleh bidang rekam medik dan akreditasi pengelola ppp bjjk kesehatan.

Pelapor

Koordinator Penanganan Pengaduan

  
Artian Eka Purba  
NIP. 19620913 200501 1 000

Pengarah Penanganan Pengaduan

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

MENGETAHUI  
KEPULA

  
dr. Irs Ajeng Astried  
NIP. 19770520 201501 2 013



## DOKUMENTASI





PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. (H.C.) Ir. SOEKARNO  
Jl. Zpur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712  
Telp. 0717-9100750, 9100753, Email : [rsu.dr.soekarno@prov.bangkabelitung.go.id](mailto:rsu.dr.soekarno@prov.bangkabelitung.go.id)

---





**BERITA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN**  
**No. 019 /PP /RSUDP/2024**

Pada hari Selasa, Tanggal 20, Bulan Agustus, Tahun 2024, 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                   | : | 019                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Hari/Tanggal Penerimaan Pengaduan | : | Selasa, 20 Agustus 2024                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Nama Pelapor                      | : | ASWAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| No.KTP                            | : |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Nomor Telepon                     | : |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Alamat                            | : | Kec. Paritligu, Kab. Bangka Barat                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Deskripsi Pengaduan               | : | Pelapor merasa kecewa karena poli urologi untuk jumlah pasien yang bisa dilayani dibatasi, kurangnya penyebaran informasi terkait pembatasan jumlah pasien tersebut.                                                                                                                                           |
| Hasil Penyelesaian Pengaduan      | : | Terkait pembatasan jumlah pasien urologi akan disampaikan dan dikoordinasikan ke bidang terkait untuk dikoordinasikan lagi ke bagi kesehatan cabang pangkalpinang, dan terkait tentang penyebaran informasi baik dimedia sosial dan website rumah sakit akan disampaikan kebidang humas, agar ditindaklanjuti. |

Pelapor

Coordinator Penanganan Pengaduan

  
Arban Ika Putra  
NIP. 19820613 200501 1 004

Pengarah Penanganan Pengaduan

MENGETAHUI  
KETUA

  
Yohar Octavian, S.Sos  
NIP. 19710908 200212 1 002  
dr. Ira Ajeng Astried  
NIP. 19770520 200501 2 013

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. (H.C.) Ir. SOEKARNO  
Jl. Zair Dasa Air Anyir, Kecamatan Merawang - Kabupaten Bangka 33712  
Telp. 0317-8196750, 8196753, Email :

## DOKUMENTASI


 REPUBLIK INDONESIA  
 KEMENTERIAN DALAM NEGERI  
 DIREKTORAT JENDERAL KEPOLISIAN

SURAT KEPUTUSAN  
 TENTANG  
 PENETAPAN NAMA DAN GELAR  
 KEPOLISIAN

Nomor : ...  
 Tanggal : ...

Di Jakarta, ...

Saya, ...

Kepala Kepolisian ...

Dengan Keputusan ini menetapkan ...

Nama dan Gelar ...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

PROSEDUR KEPOLISIAN DAN GELAR  
 KEPOLISIAN

5/1

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...





**BERTA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN**  
**No. 018 /PP /RSUDP/2024**

Pada hari Selasa, Tanggal 20, Bulan Agustus, Tahun 2024, yang bertanda tangan di bawah 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 : 018  
Hari/Tanggal Penerimaan Pengaduan : Selasa, 20 Agustus 2024  
Nama Pelapor : RISMAN ABDUL  
No.KTP :  
Nomor Telepon :  
Alamat :  
Deskripsi Pengaduan : Pelapor merasa kecewa karena poli urologi untuk jumlah pasien yang bisa diayani dibatasi, kurangnya penyebaran informasi terkait pembatasan jumlah pasien tersebut.  
Hasil Penyelesaian Pengaduan : Terkait pembatasan jumlah pasien urologi akan disampaikan dan dikordinasikan ke bidang terkait untuk dikordinasikan lagi ke bpjs kesehatan cabang pangkalpinang, dan terkait tentang penyebaran informasi baik di media sosial dan website rumah sakit akan disampaikan kepada humas, agar ditindaklanjuti.

Pelapor

Koordinator Penanganan Pengaduan

Artian Eka Putra

NP. 19920913 200501 1 006

Pengarah Penanganan Pengaduan

Yohar Octavian, S.Sos

NP. 19719908 200212 1 002

MENGETAHUI  
KEBIA

dr. Iva Aeng Astried

NP. 19370520 200501 2 013



## DOKUMENTASI

Formulir pendaftaran pasien rawat inap.

1. Nama Lengkap :

2. Tempat/Tgl Lahir :

3. Pekerjaan :

4. Alamat :

5. No. Telp. Rumah :

6. No. Telp. Kantor :

7. No. Telp. Rumah :

8. No. Telp. Kantor :

9. No. Telp. Rumah :

10. No. Telp. Kantor :

11. No. Telp. Rumah :

12. No. Telp. Kantor :

13. No. Telp. Rumah :

14. No. Telp. Kantor :

15. No. Telp. Rumah :

16. No. Telp. Kantor :

17. No. Telp. Rumah :

18. No. Telp. Kantor :

19. No. Telp. Rumah :

20. No. Telp. Kantor :

21. No. Telp. Rumah :

22. No. Telp. Kantor :

23. No. Telp. Rumah :

24. No. Telp. Kantor :

25. No. Telp. Rumah :

26. No. Telp. Kantor :

27. No. Telp. Rumah :

28. No. Telp. Kantor :

29. No. Telp. Rumah :

30. No. Telp. Kantor :

31. No. Telp. Rumah :

32. No. Telp. Kantor :

33. No. Telp. Rumah :

34. No. Telp. Kantor :

35. No. Telp. Rumah :

36. No. Telp. Kantor :

37. No. Telp. Rumah :

38. No. Telp. Kantor :

39. No. Telp. Rumah :

40. No. Telp. Kantor :

41. No. Telp. Rumah :

42. No. Telp. Kantor :

43. No. Telp. Rumah :

44. No. Telp. Kantor :

45. No. Telp. Rumah :

46. No. Telp. Kantor :

47. No. Telp. Rumah :

48. No. Telp. Kantor :

49. No. Telp. Rumah :

50. No. Telp. Kantor :

51. No. Telp. Rumah :

52. No. Telp. Kantor :

53. No. Telp. Rumah :

54. No. Telp. Kantor :

55. No. Telp. Rumah :

56. No. Telp. Kantor :

57. No. Telp. Rumah :

58. No. Telp. Kantor :

59. No. Telp. Rumah :

60. No. Telp. Kantor :

61. No. Telp. Rumah :

62. No. Telp. Kantor :

63. No. Telp. Rumah :

64. No. Telp. Kantor :

65. No. Telp. Rumah :

66. No. Telp. Kantor :

67. No. Telp. Rumah :

68. No. Telp. Kantor :

69. No. Telp. Rumah :

70. No. Telp. Kantor :

71. No. Telp. Rumah :

72. No. Telp. Kantor :

73. No. Telp. Rumah :

74. No. Telp. Kantor :

75. No. Telp. Rumah :

76. No. Telp. Kantor :

77. No. Telp. Rumah :

78. No. Telp. Kantor :

79. No. Telp. Rumah :

80. No. Telp. Kantor :

81. No. Telp. Rumah :

82. No. Telp. Kantor :

83. No. Telp. Rumah :

84. No. Telp. Kantor :

85. No. Telp. Rumah :

86. No. Telp. Kantor :

87. No. Telp. Rumah :

88. No. Telp. Kantor :

89. No. Telp. Rumah :

90. No. Telp. Kantor :

91. No. Telp. Rumah :

92. No. Telp. Kantor :

93. No. Telp. Rumah :

94. No. Telp. Kantor :

95. No. Telp. Rumah :

96. No. Telp. Kantor :

97. No. Telp. Rumah :

98. No. Telp. Kantor :

99. No. Telp. Rumah :

100. No. Telp. Kantor :

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

1. Nama :

2. Tempat/Tgl Lahir :

3. Pekerjaan :

4. Alamat :

5. No. Telp. Rumah :

6. No. Telp. Kantor :

7. No. Telp. Rumah :

8. No. Telp. Kantor :

9. No. Telp. Rumah :

10. No. Telp. Kantor :

11. No. Telp. Rumah :

12. No. Telp. Kantor :

13. No. Telp. Rumah :

14. No. Telp. Kantor :

15. No. Telp. Rumah :

16. No. Telp. Kantor :

17. No. Telp. Rumah :

18. No. Telp. Kantor :

19. No. Telp. Rumah :

20. No. Telp. Kantor :

21. No. Telp. Rumah :

22. No. Telp. Kantor :

23. No. Telp. Rumah :

24. No. Telp. Kantor :

25. No. Telp. Rumah :

26. No. Telp. Kantor :

27. No. Telp. Rumah :

28. No. Telp. Kantor :

29. No. Telp. Rumah :

30. No. Telp. Kantor :

31. No. Telp. Rumah :

32. No. Telp. Kantor :

33. No. Telp. Rumah :

34. No. Telp. Kantor :

35. No. Telp. Rumah :

36. No. Telp. Kantor :

37. No. Telp. Rumah :

38. No. Telp. Kantor :

39. No. Telp. Rumah :

40. No. Telp. Kantor :

41. No. Telp. Rumah :

42. No. Telp. Kantor :

43. No. Telp. Rumah :

44. No. Telp. Kantor :

45. No. Telp. Rumah :

46. No. Telp. Kantor :

47. No. Telp. Rumah :

48. No. Telp. Kantor :

49. No. Telp. Rumah :

50. No. Telp. Kantor :

51. No. Telp. Rumah :

52. No. Telp. Kantor :

53. No. Telp. Rumah :

54. No. Telp. Kantor :

55. No. Telp. Rumah :

56. No. Telp. Kantor :

57. No. Telp. Rumah :

58. No. Telp. Kantor :

59. No. Telp. Rumah :

60. No. Telp. Kantor :

61. No. Telp. Rumah :

62. No. Telp. Kantor :

63. No. Telp. Rumah :

64. No. Telp. Kantor :

65. No. Telp. Rumah :

66. No. Telp. Kantor :

67. No. Telp. Rumah :

68. No. Telp. Kantor :

69. No. Telp. Rumah :

70. No. Telp. Kantor :

71. No. Telp. Rumah :

72. No. Telp. Kantor :

73. No. Telp. Rumah :

74. No. Telp. Kantor :

75. No. Telp. Rumah :

76. No. Telp. Kantor :

77. No. Telp. Rumah :

78. No. Telp. Kantor :

79. No. Telp. Rumah :

80. No. Telp. Kantor :

81. No. Telp. Rumah :

82. No. Telp. Kantor :

83. No. Telp. Rumah :

84. No. Telp. Kantor :

85. No. Telp. Rumah :

86. No. Telp. Kantor :

87. No. Telp. Rumah :

88. No. Telp. Kantor :

89. No. Telp. Rumah :

90. No. Telp. Kantor :

91. No. Telp. Rumah :

92. No. Telp. Kantor :

93. No. Telp. Rumah :

94. No. Telp. Kantor :

95. No. Telp. Rumah :

96. No. Telp. Kantor :

97. No. Telp. Rumah :

98. No. Telp. Kantor :

99. No. Telp. Rumah :

100. No. Telp. Kantor :





PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. (H.C.) Ir. SOEKARNO**  
Jl. Zipir Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712  
Telp. 0717-8108750, 8108753, Email: [rsud.soukarnod@bangkab.go.id](mailto:rsud.soukarnod@bangkab.go.id)



REKAPITULASI PENINGKATAN PENDIDIKAN  
MELALUI OMNIBUSMAN DI PERWAKILAN BANGSA BELITUNG

[illegible]



**PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

Jalan Ahmad Yani No.3 Pangkalpinang - Bangka Belitung 33125  
Telp. (0717) 9114193 Layanan Penerimaan (WA) 0811 9733 737  
Laman: [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

Nomor : T/589/LM.13-08/0257.2024/XI/2024  
Sifat : Terbatas  
Lampiran : 1 (satu) berkas UHP  
Hal : Penutupan Laporan

14 November 2024

Yth,  
Sdr. Dedy Wahyudi  
d.s. Jln. Komplek Piaben, Desa Baturusa, Kecamatan Merawang,  
Kabupaten Bangka  
(Hp. 0853-64296768)

Bersama ini kami beritahukan bahwa Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kepulauan Bangka Belitung telah melakukan serangkaian pemeriksaan terhadap Laporan Saudara mengenai perihal dugaan tidak memberikan pelayanan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. (HC) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terkait belum adanya tindak lanjut keluhan layanan instalasi Gawat Darurat (IGD) ketika menangani adik Saudara pada tanggal 6 Mei 2024.

Berkaitan dengan laporan tersebut dan atas dasar persetujuan dalam gelar laporan Rapat Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan telah menerbitkan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) pada tanggal 13 November 2024, yang pada intinya Ombudsman berpendapat bahwa laporan Saudara telah memperoleh penyelesaian dari Terlapor.

Berdasarkan hal dimaksud, sesuai ketentuan Pasal 26 Ayat (1) huruf d Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia juncto Pasal 67 huruf b Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan, maka Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menyatakan laporan Saudara selesai dan ditutup.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan peran aktif Saudara menyampaikan laporan kepada Ombudsman, kami ucapkan terima kasih.

Kepala Perwakilan



Shulby Yozar Arisdhy

Tembusan Yth :

1. Ketua Ombudsman RI di Jakarta;
2. Pj. Gubernur Kepulauan Bangka Belitung di Pangkalpinang;
3. Pj. Inspektur Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di Pangkalpinang;
4. Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di Pangkalpinang;
5. Direktur RSUD Dr. (HC) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung di Air Anyir, Bangka.



**NOTA DINAS**

Kepada : Daftar Undangan Terlampir  
Dari : Direktur RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno Prov. Kep. Bangka Belitung  
Tanggal : 11 Desember 2024  
Nomor : 445 / 098 / 01.3 / RSUDP / 2024  
Sifat : "  
Hal : Undangan Rapat Pengkajian dan Movev Pengaduan Tahun 2024

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya rapat pengkajian dan movev pengaduan semester II tahun 2024, maka kami mohon kepada Bapak / Ibu untuk dapat menghadiri kegiatan tersebut. Adapun kegiatan tersebut sebagai berikut:

Hari / Tanggal : Rabu, 11 Desember 2024  
Waktu : 09.00 WIB s/d selesai  
Tempat : Gedung Malaria Center RSUD Soekarno Babel

Demikian disampaikan, atas perhatian dan perkenaan Bapak, diucapkan terima kasih.

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



dr. IRA AJENG ASTRID  
NIP. 19770520 200501 2 013



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

DINAS KESEHATAN

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

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

Telp. 0717-9106750, 9106753, Fax : 0717-9106754 Email : [rsud-soekarno@bangkalinn.go.id](mailto:rsud-soekarno@bangkalinn.go.id)

**LAMPIRAN UNDANGAN  
RAPAT PENGKAJIAN DAN MONEV PENGADUAN**

| NO | NAMA JABATAN                                              |
|----|-----------------------------------------------------------|
| 1  | Wakil Direktur Umum dan Kepegawaian                       |
| 2  | Wakil Direktur Pelayanan dan Keperawatan                  |
| 3  | Wakil Direktur Saran Prasarana Dan Pengembangan Teknologi |
| 4  | Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian                        |
| 5  | Kepala Bagian Keuangan dan Perencanaan                    |
| 6  | Kepala Bagian Hukum, Humas dan Pelaporan                  |
| 7  | Kepala Bidang Pelayanan Medik                             |
| 8  | Kepala Bidang Keperawatan                                 |
| 9  | Kepala Bidang Rekam Medik dan Akreditasi                  |
| 10 | Kepala Bidang Sarana dan Prasarana                        |
| 11 | Kepala Bidang Teknologi Informasi                         |
| 12 | Kepala Bidang Aset                                        |

**NOTULENSI**  
**PENYELESAIAN SK DAN STANDAR PELAYANAN PENGADUAN**  
**DAN**  
**PENYUSUNAN LAPORAN MONEV PENGADUAN SEMESTER II**  
**RSUD Dr (H.C) Ir. SOEKARNO PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**  
**TAHUN 2024**

|                       |                                                                                                                                     |                                                                                     |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | <b>HARI/TANGGAL</b>                                                                                                                 | Rabu, 11 Desember 2024                                                              |
|                       | <b>WAKTU</b>                                                                                                                        | 09.00 – 11.30 WIB                                                                   |
|                       | <b>TEMPAT</b>                                                                                                                       | Gedung Malaria Center RSUD Dr (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung |
| <b>AGENDA</b>         | Pengkajian hasil pengaduan dan monev pengaduan semester II Tahun 2024 RSUD Dr (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung |                                                                                     |
| <b>PIMPINAN RAPAT</b> | Direktur RSUD Dr (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung                                                              |                                                                                     |
| <b>PESERTA RAPAT</b>  | Daftar hadir terlampir                                                                                                              |                                                                                     |

**CATATAN PERTEMUAN**

**1. Pembukaan oleh Direktur RSUD Dr (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung :**

- a) Telah diterima Laporan Pengaduan Semester II Tahun 2024 RSUD Dr (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung terkait penyelesaian pengaduan dan tindak lanjut pengaduan semester II tahun 2024.
- b) Saya telah menerima laporan monev pengaduan semester II dan sudah ditindaklanjuti terkait dengan masalah yang telah diajukan dalam pengaduan.
- c) Diharapkan kepada semua tim hukum, humas dan pelaporan serta bidang yang lainnya untuk saling bekerjasama dalam hal proses pengaduan.
- d) Untuk tim pengaduan diharapkan untuk selalu melaporkan setiap aduan yang diterima baik secara langsung, kotak saran/pengaduan, telepon, email maupun website resmi rumah sakit dan ditanggapi serta ditindaklanjuti secepatnya.

**2. Pembahasan**

Hasil Pemantauan dari Pengaduan semester II tahun 2024 dan Laporan Pengaduan RSUD Dr (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung :

1. Pengkajian ulang laporan pengaduan dalam satu tahun
2. Menyusun laporan monev semester II
3. Menyesuaikan jadwal dokter yang ada di aplikasi dengan jadwal yang dipangan
4. Laporan monev pengaduan semester I dan II telah dibuat dan ditindaklanjuti
5. Tersedianya nomor hotline pengaduan dan ruang pengaduan

### 3. Kesimpulan

Beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk dapat mendorong peningkatan capaian pelayanan pengaduan dan penyusunan laporan movev pengaduan semester II RSUD Dr (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024 berdasarkan hasil movev antara lain :

- Sarana prasarana banyak rusak seperti toilet tersumbat, AC, dan kursi tunggu sedikit dan sedikitnya petunjuk akses rumah sakit
- Kurangnya informasi kesehatan yang akurat seperti jadwal dokter
- Masih perlu pemantauan dari hasil movev pengaduan dalam satu tahun
- Laporan movev pengaduan semester II bisa menjadi acuan untuk peningkatan pelayanan penanganan pengaduan
- Pemantauan, evaluasi, dan monitoring standar pelayanan pengaduan di Rumah Sakit setiap per bulan

### 4. Rekomendasi

- Akan dilakukan rapat rutin untuk membahas hasil dan tindak lanjut monitoring dan evaluasi terkait penanganan pengaduan RSUD Dr (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung setiap per bulan.
- Bukti pengaduan yang telah diajukan oleh pasien atau keluarga pasien harus selalu di arsipkan untuk kelengkapan pelaporan.
- Perlu adanya hasil dari pemecahan masalah yang diajukan dalam pengaduan yang dibuat oleh pasien atau keluarga pasien dalam rangka meningkatkan pelayanan di RSUD Dr (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
- Perlu penambahan petunjuk arah untuk menuju akses layanan di rumah sakit dan informasi secara elektronik / digital terkait jadwal dokter.
- Ketersediaan obat yang lengkap sehingga kebutuhan pasien terpenuhi dan tidak membeli obat di luar.
- Perlu adanya perbaikan form pengaduan sesuai dengan tahapan penyelesaian pengaduan.

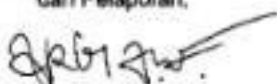
Bangka, 11 Desember 2024

Notulan,



Mengetahui,

Kepala Bagian Hukum, Humas  
dan Pelaporan,



Arbian Eka Putra, S.E, M.M

# DOKUMENTASI RAPAT

