LAPORAN
MONITORING & EVALUASI PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

PERIODE JULI - SEPTEMBER

Triwulan III

2026



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

Disusun oleh:

Tim Humas dan Kemitraan
Bidang Hukum, Humas dan Kemitraan

Kata Pengantar

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

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

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

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

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

Daftar Isi

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL iii

BAB 1 PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Dasar Hukum 2

C. Maksud dan Tujuan 2

D. Ruang Lingkup 3

E. Alur Pengaduan dan Kanal Saluran Aduan 3

BAB II HASIL DAN ANALISIS PENGADUAN 5

A. Mekanisme dan Rekapitulasi Aduan 5

B. Jenis Pengaduan dan Media Penyampaian Aduan 6

C. Tanggapan dan Tindak Lanjut 8

D. Rekapitulasi Ulasan *"Google Review"* 10

BAB III PENUTUP 12

A. Kesimpulan 12

B. Tindak Lanjut 12

DAFTAR LAMPIRAN 13

DAFTAR TABEL

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

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

B. Dasar Hukum

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

C. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

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

2. Tujuan

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

D. Ruang Lingkup

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

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

E. Alur Pengaduan dan Kanal Saluran Aduan

1. Prosedur Pelayanan

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

Tim Humas dan Kemitraan, dalam hal ini Pusat Informasi dan Komunikasi, menjalankan salah satu fungsinya dalam menerima dan memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Salah satu bentuk layanan informasi tersebut berupa penanganan atas pengaduan masyarakat.

Tim Humas dan Kemitraan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung secara rutin melakukan analisis terhadap pengaduan-pengaduan masyarakat yang diterima RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Hasil analisis ini kemudian direkapitulasi dan dilaporkan setiap bulannya sebagai bahan evaluasi dan masukan terhadap peningkatan pelayanan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

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

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

2. Saluran Pengaduan

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

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

BAB II

HASIL DAN ANALISIS PENGADUAN

A. Mekanisme dan Rekapitulasi Aduan

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

(1) Secara Langsung;

(2) Situs *website* RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;

(3) *Website* SP4N-Lapor;

(4) *Email*;

(5) Surat/Kotak Pengaduan;

(6) Telepon;

(7) *WhatsApp Hotline / PIPP.*

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

Berdasarkan hal tersebut, untuk memudahkan masyarakat, baik internal maupun dari eksternal, Tim Humas dan Kemitraan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam hal ini membuka beberapa saluran informasi melalui *website,* surat elektronik/surel (*email*), telepon, Kotak Pengaduan/Saran, maupun dengan cara datang langsung dan akan menjadi Laporan bulanan sebagai dasar penyusunan laporan pengaduan Triwulanan.

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

Pengaduan yang masuk dari masyarakat dan ditujukan kepada RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung merupakan bentuk kesadaran dan apresiasi masyarakat terhadap keberadaan dan kinerja RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Sementara itu, opini publik dapat

muncul atas dasar bagaimana RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung menangani pengaduan masyarakat dan bagaimana RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mampu menyelesaikannya.

Tabel 1.

Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Triwulan III Tahun 2026

No.	Klasifikasi		Uraian
1.	Total pengaduan masuk	:	5
2.	Jenis pengaduan yang paling banyak masuk	:	Sarana prasarana ruang pelayanan, pelayanan yang diberikan, dan ketersediaan obat.
3.	Media penyampaian pengaduan		
	a. Secara Langsung	:	4
	b. *Website* rumah sakit	:	-
	c. *Website* SP4N-Lapor	:	-
	d. Email	:	-
	e. Surat / Kotak Pengaduan	:	1
	f. Telepon	:	-
	g. *WhatsApp Hotline / PIPP*	:	-
4.	Pengaduan yang masih dalam proses		
	Tahun 2025	:	-

B. Jenis Pengaduan dan Media Penyampaian Aduan

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

1. Pengaduan terkait pelayanan;

   Jenis Pengaduan yang terkait dengan pemeriksaan mengacu pada pengaduan- pengaduan masyarakat yang berisikan aduan atas hal-hal yang diharapkan dapat dilakukan pelayanan oleh RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, atau atas hasil pemeriksaan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

2. Pengaduan terkait non-pelayanan;

   Pengaduan terkait non-pelayanan mengacu pada aduan atas hal-hal diluar bidang pelayanan, namun masih dalam ranah atau penguasaan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

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

   Pengaduan terkait informasi RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang dikecualikan mengacu pada aduan terhadap informasi atau hasil kerja RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang sesuai dengan undang-undang termasuk ke dalam jenis informasi yang dikecualikan.

4. Pengaduan lain-lain.

   Pengaduan lain-lain mengacu pada pengaduan-pengaduan masyarakat yang sama sekali tidak terkait dengan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, atau pengaduan yang tidak lengkap atau tidak sesuai syarat penyampaian pengaduan masyarakat yang diatur dalam peraturan RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung atau keluhan masyarakat yang disampaikan melalui ulasan *google review*, sehingga atas pengaduan tersebut dimungkinkan untuk tidak ditindaklanjuti.

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

Tabel 2.

Jenis pengaduan masyarakat yang masuk selama Triwulan III Tahun 2026

No.	Jenis Pengaduan Masyarakat	Jumlah Pengaduan Masuk
1	Pelayanan	4
2	Non-pelayanan	1
3	Dikecualikan	-
4	Lain-lain	-
Total Pengaduan Masuk		**5**

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

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

Bangka Belitung 33172.

Pada Triwulan III Tahun 2026, sebaran media yang digunakan masyarakat untuk menyampaikan pengaduannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Jenis Pengaduan Masuk Pada Tiap Media

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

Dari tabel diatas diketahui bahwa adanya 5 (lima) pengaduan masyarakat baik yang masuk melalui saluran *website, email,* telepon, surat/kotak pengaduan dan langsung ke *Front Office.*

C. Tanggapan dan Tindak Lanjut

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

❖ Pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti, apabila:
- Identitas pengadu tidak jelas/tidak ada;
- Tidak terdapat kronologi aduan dan data pendukung;
- Pengaduan berkaitan dengan persoalan pribadi;
- Kasus yang diadukan sudah masuk kepada ranah/kewenangan APH;
- Pengaduan tidak berkaitan langsung dengan kerugian negara;
- Pengaduan tidak tepat ditujukan maupun ditembuskan kepada RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung; dan
- Pengaduan diluar tupoksi RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

- ❖ Pengaduan diteruskan kepada bidang terkait sebagai informasi, apabila:
  - Identitas pengadu (alamat balasan) tidak lengkap;
  - RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai tembusan;
  - Kronologi permasalahan jelas namun tanpa disertai data pendukung yang memadai; dan
  - Data pendukung lengkap namun sifat/isi aduan tidak memerlukan jawaban dari RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
- ❖ Pengaduan diteruskan kepada bidang terkait untuk ditindaklanjuti/dijawab, apabila:
  - Sifat/isi pengaduan meminta atau memerlukan jawaban dari RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
  - Dugaan nilai kerugian negara material (>Rp 1Milyar)
- ❖ Pengaduan yang bersifat aspirasi, masukan, dan saran apabila:
  - Pengaduan masyarakat yang bersifat membangun, meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Berdasarkan proses verifikasi ke dalam empat kelompok proses penanganan pengaduan sebagaimana tersebut di atas, jumlah masing-masing jenis pengaduan masyarakat yang dikelompokkan ke dalam masing-masing kelompok penanganan pengaduan ditunjukkan pada tabel 4.

Tabel 4. Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat

No	Jenis Pengaduan	Tidak Dapat Ditindaklanjuti	Untuk Ditindaklanjuti oleh Bidang Terkait	Sebagai Informasi untuk Bidang Terkait	Total
1	Pelayanan	-	4	-	4
2	Non-pelayanan	-	1	-	1
3	Dikecualikan	-	-	-	-
4	Lain-lain	-	-	-	-
Total		-	5	-	5
Hasil Tindak Lanjut					
Total Aduan Masuk					5
Selesai di TL					5

Sesuai informasi yang ditunjukkan pada Tabel 4, di atas dapat diketahui bahwa 5 (lima) total pengaduan masyarakat yang masuk sudah ditindaklanjuti oleh unit terkait dan selesai.

D. Rekapitulasi Ulasan *"Google Review"*

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

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

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

Ulasan *google review* yang diberikan oleh pengguna dapat dimanfaatkan sebagai sarana evaluasi dini dalam sebuah sektor pelayanan publik bidang kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang lebih baik lagi. Diharapkan pelayanan kesehatan di rumah sakit saat ini bukan hanya memberikan pelayanan kesehatan yang nyata saat pengunjung datang, tetapi mampu memberikan gambaran pelayanan melalui daring untuk membangun reputasi baik di hadapan warganet atau calon pengunjung.

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

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

Belitung sebagai berikut:

Tabel 5. Rekapitulasi Ulasan *Google Review*

No	Jenis Pengaduan	Sebagai Bahan Evaluasi oleh Bidang Terkait	Sebagai Informasi untuk Bidang Terkait	Total
1	Pelayanan	9	8	17
2	Non-pelayanan	-	1	1
3	Lain-lain	-	-	-
Total		9	9	18

Dengan demikian, berdasarkan pengelompokan pada Tabel 5, maka dapat menunjukkan bahwa adanya 18 (delapan belas) ulasan yang masuk ke akun RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk ditindaklanjuti dan sebagai bahan informasi perbaikan layanan kesehatan oleh bidang terkait, dengan rincian sebagai berikut:

1. Sebagai bahan informasi untuk bidang terkait bahwa pelayanan yang diterima sudah baik sebanyak 9 ulasan.
2. Sebagai bahan evaluasi oleh bidang terkait sebanyak 9 ulasan, dengan rincian sebagai berikut:
   a. Sebanyak 8 ulasan yang ditujukan kepada kualitas pelayanan yang diberikan, bahwa petugas pelayanan yakni nurse station perawat yang sering kosong, perawat Poli Saraf dan petugas keamanan judes (tidak ramah), antrian EEG daftar tunggu berbulan-bulan, pemberian informasi JKN tidak lengkap dan dokter jaga IGD yang tidak standby.
   b. Sebanyak 1 ulasan tentang keluhan sarana prasarana, yakni AC yang tidak berfungsi dengan baik.
3. Ulasan tersebut juga sudah disampaikan ke bidang terkait untuk bahan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

BAB III
PENUTUP

A. Kesimpulan

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

Pada Triwulan III ini jumlah laporan aduan Masyarakat yang masuk di unit pelayanan pengaduan RSUD Dr. (H.C.) Ir. Soekarno tidak begitu banyak, hanya 5 aduan, dan alhamdulillah telah ditindaklanjuti dan diselesaikan dengan disertai dengan komitmen perbaikan dan pelayanan yang lebih baik.

B. Tindak Lanjut

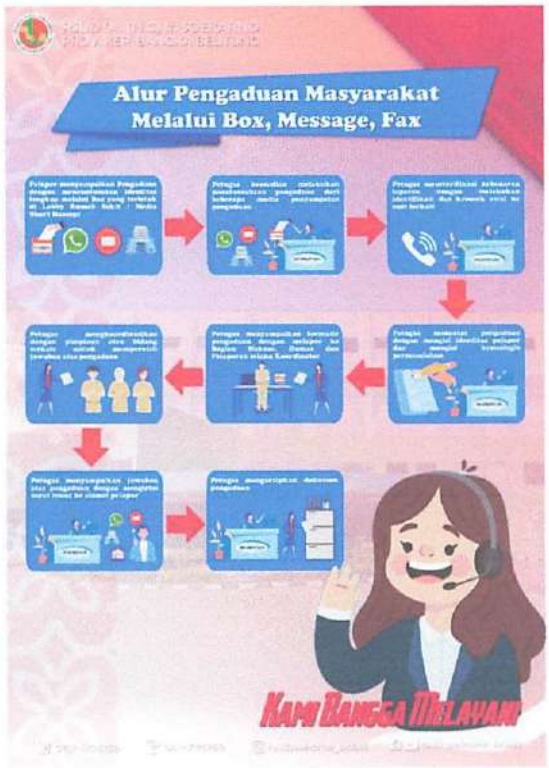
RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung akan terus berupaya melakukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat, antara lain dengan upaya :

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

LAMPIRAN

PENGADUAN MASYARAKAT





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

- Identitas diri;
- Dokumen pendukung laporan.

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

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

  RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO

  PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

  d/a Jalan Zipur Desa Air Anyir Kec. Merawang Kab. Bangka 33172

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

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

No.	Tanggal Diterimanya Pengaduan	Waktu Pengaduan	Nama Pengadu*	Pengaduan Melalui	Petugas Penerima Pengaduan	Kronologis Singkat	Perihal Aduan	Tindak Lanjut			Tanggal Penyelesaian Pengaduan
								Proses	Selesai	Hasil Tindak Lanjut	
1	4 Agustus 2026	-	-	Form Saran	Wennie Jayanty	Boleh tolong dipasang pintu/sejenisnya untuk menutupi ruang rawat agar pasien nyaman dan tidak bisa sembarang orang masuk tanpa izin, mengingat ini merupakan ruang perawatan pasien cancer agar lebih steril lagi. Terimakasih	Dibuatkan nota dinas penyampaian keluhan melalui form kuesioner survei kepuasan masyarakat di ruang kemoterapi dari Wakil Direktur SDM ke Plt. Wakil Direktur Umum dan Keuangan untk dipasang pintu penutup. Dari Bagian Umum sudah menyiapkan bed screen/kain penutup dan akan segera dipasang namun masih proses pembersihan.	√	√	Pengaduan tersebut sudah disampaikan ke Plt. Wakil Direktur Umum dan Keuangan, dan ditindaklanjuti oleh Bagian Umum dengan menyiapkan bed screen/kain penutup, segera dibersihkan dan sudah dipasang di lokasi.	05/08/2026 09.00 WIB
2	7 Agustus 2026	09.50 WIB	Arif Triono	Langsung	Jelita, S.Kom	AC Ruang Perawatan Anak tidak berfungsi sehingga pasien dipindahkan ke ruangan perawatan yang lain, petugas tidak standby, pemberian vitamin dilakukan mandiri oleh keluarga pasien, serta alarm ruangan perawatan yang tidak berfungsi.	1. Ac diruangan Doraemon 1 kondisi tidak normal (dipindahkan ke Ruangan Doraemon 3) 2. Jam 02.00 tanggal 7 Agustus 2026 monitor infus memberi kode bahwa listriknya atau baterai hampir drop. Namun s/d sekitar jam 03.00 bolah-balik mencari perawat jaga tidak ditemukan, sehingga saya turun kebawah mencari satpam, lalu dibantu oleh satpam mencari	√	√	1. Pengaduan tersebut sudah ditanggapi langsung oleh Kepala Ruangan Rawat Inap Anak, disampaikan bahwa laporan awal pelapor mengenai AC sudah di cek dan setting oleh perawat jaga dan petugas Ipsrs tapi memang AC nya tidak dingin lagi. Kepala Ruangan Anak menghubungi bidang sarana lalu ke teknisi / Ipsrs. Laporan ke 3 akhirnya pasien dipindahkan ke ruangan Doraemon 3. Sampai ke pagi Kepala Ruangan Rawat Anak terus follow up ke Sarana Non Medis untuk memperbaiki AC yang tidak dingin di Ruangan Doraemon 1.	07/08/2026 10.00 WIB

							perawat yang jaga ruangan tersebut 3. Pemberian obat/vitamin di kasih oleh pihak keluarga pasien 4. Karena alarm/bell tidak berfungsi sehingga kami harus bola-balik mencari perawat			2. Biasanya perawat jaga (sift malam) menginfokan ke keluarga pasien kalau panggil perawat jaga untuk mengetok pintu jaga perawat, tapi perawatnya lupa menginfokan ke keluarga pasien. Alarm / bell yang ditekan oleh kelurga pasien sudah lama tidak berfungsi. Dalam hal ini kepala ruangan anak akan membuat tulisan di depan pintu jaga, jika mencari perawat bisa mengedor pintu jaga perawat (sift malam). 3. Pemberian obat oral, di ruangan rawat inap anak itu dilakukan minimal care bukan total care atau partial care seperti di ruangan Hcu, Picu, yang ada sebagian pekerjaan itu membutuhkan peran orang tua atau yang mendampingin pasien, karena kebanyakan pasien anak tidak mau dengan perawat, jadi perawat memasukkan obat oral atau obat minum ke dalam spuit sesuai instruksi dokter dan memberikannya ke keluarga atau pendamping pasien agar dibantu untuk diminum pasien. 4. Melalui Kepala Ruangan Rawat Inap Anak informasi mengenai AC yang tidak dingin akan diteruskan ke Kepala Bidang terkait untuk kemudian dilakukan perbaikan. Pembinaan kepada perawat atau pegawai yang bertugas untuk tindaklanjuti dengan memberikan informasi yang jelas kepada pasien dan keluarga. 5. Pelapor berharap untuk kedepannya agar pegawai yang bertugas untuk memberikan informasi dengan lengkap sehingga keluarga/pasien mengetahui informasi dan alurnya. Pelapor sudah menerima dengan baik dan merasa puas dengan jawaban tersebut.	

3	28 Agustus 2026	09.00 WIB	Soleha	Langsung	Jelita, S.Kom	Pasien konsul ke dokter spesialis radiologi untuk membaca hasil pemeriksaan, namun dokter yang bersangkutan tidak hadir sesuai jadwal yang sudah ditentukan sehingga pasien merasa tidak puas.	Pelayanan dr. Ester Sucianti, Sp. Rad. M.Sc kurang maksimal, yang berkaitan dengan hasil	√	√	Pengaduan tersebut sudah ditanggapi langsung oleh kepala ruangan radiologi dan memberikan saran agar jadwal kontrol usg nya disesuaikan dengan jadwal dr. Elius Tua Butar Butar, Sp. Rad. Pelapor berharap untuk kedepannya agar dr. Ester Sucianti, Sp. Rad dapat melayani pasien dengan baik dan pelapor merasa puas dengan jawaban tersebut	28/08/2026 09.15 WIB
4	1 September 2026	09.40 WIB	Setiawati	Langsung	Jelita, S.Kom	Obat Pasien Kemoterapi yang tidak tersedia pada saat pasien perawatan, dikarenakan adanya keterlambatan pengadaan dan pengiriman.	Obat Kemoterapi Herseptin Tidak Ada	√	√	pengaduan tersebut sudah ditanggapi langsing oleh bagian farmasi kemoterapi dan kepala ruangan kemoterapi. memberikan penjelasan terkait permasalahan yang terjadi, bahwa perawat ruangan kemoterapi belum menginfokan kepada pelapor terkait kekosongan obat. dari bagian farmasi kemoterapi sudah menjelaskan terkait kekosongan obat tersebut memang belum ada pembelian lagi dan tidak bisa dipastikan kapan obat tersebut tersedia. pelapor berharap dan meminta untuk secepatnya dikabarkan jika obat tersebut sudah tersedia, pelapor merasa puas dengan jawaban tersebut.	01/09/2026 10.30 WIB
5	10 September 2026	08.00 WIB	Heni Handayani	Langsung	Wennie Jayanty	Pemberian Pelayanan oleh Perawat yang bertugas tidak ramah pada saat shift malam, sehingga membuat pasien merasa takut dan tidak	Pelapor Merasa Ketakutan Atas Tindakan Dan Perilaku Yang Kasar Dari Salah Satu Perawat Diruangan Rawat Inap Tulip Lantai 3 Kamar 9/10	√	√	PENGADUAN TERSEBUT SUDAH Ditanggapi Langsung Oleh Plt. Wakil Direktur Umum Dan Keuangan Sekaligus Sekaligus Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan, Meminta Permohonan Maaf Mewakili Manajemen	10/09/2026 11.00 WIB

						nyaman atas perlakuan pemberian pelayanan yang diberikan.				Kepada Pelapor Dan Keluarga Serta Memberikan Penjelasan Terkait Permasalahan Yang Terjadi Diruangan Tulip 3 Kamar 9/10. Dari Pihak Pelapor Menuntut Agar Perawat Tersebut Dipecat Karena Tidak Sesuai Dengan Etika Serta Profesi Sebagai Perawat. Proses Tindaklanjut Permasalah Tersebut Dilakukan Oleh Komite Keperawatan. Hasil Akhir Dari Permasalah Yang Terjadi Diruangan Tulip Lantai 3 Kamar 9/10 Bahwa Perawat Tersebut Masih Dalam Proses Pemeriksaan Pelanggaran Disiplin Dan Dibebastugaskan Sementara.	

Mengetahui

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

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

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

Bulan : Juli 2026

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

NIHIL

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

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

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

Bangka, 03 Agustus 2026
Kepala Bagian Hukum, Humas dan Pelaporan
RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

ARBIAN EKA PUTRA
PEMBINA
NIP. 19820913 200501 1 006

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

Bulan : Agustus 2026

NO	TANGGAL KOMPLAIN	WAKTU KOMPLAIN	NAMA PELAPOR	HUBUNGAN DENGAN PASIEN (YBS/ KELUARGA/ PENGUNJUNG / DLL)	PERTUGAS PENERIMA KOMPLAIN	ISI KOMPLAIN (LISAN/ TULISAN/ MEDIA MASA)	GRADING RISIKO KOMPLAIN (MERAH/ KUNING/ HIJAU)	TINDAK LANJUT KOMPLAIN	TANGGAL DAN WAKTU TINDAK LANJUT KOMPLAIN
1	4 Agustus 2026	-	-	keluarga	Wennie Jayanty	Boleh tolong dipasang pintu/sejenisnya untuk menutupi ruang rawat agar pasien nyaman dan tidak bisa sembarang orang masuk tanpa izin, mengingat ini merupakan ruang perawatan pasien cancer agar lebih steril lagi. Terimakasih	hijau	Dibuatkan nota dinas penyampaian keluhan melalui form kuesioner survei kepuasan masyarakat di ruang kemoterapi dari Wakil Direktur SDM ke Plt. Wakil Direktur Umum dan Keuangan untk dipasang pintu penutup. Dari Bagian Umum sudah menyiapkan bed screen/kain penutup dan akan segera dipasang namun masih proses pembersihan.	5 Agustus 2026 09.00 WIB
2	7 Agustus 2026	09.50 WIB	Arif Triono	keluarga	Jelita	1. Ac diruangan Doraemon 1 kondisi tidak normal (dipindahkan ke Ruangan Doraemon 3) 2. Jam 02.00 tanggal 7 Agustus 2026 monitor infus memebri kode bahwa listriknya atau baterai hampir drop. Namun s/d sekitar jam 03.00 bolah-balik mencari perawat jaga tidak ditemukan, sehingga saya turun kebawah mencari satpam, lalu dibantu oleh satpam mencari perawat yang jaga ruangan tersebut 3. Pemberian obat/vitamin di kasih oleh pihak keluarga pasien 4. Karena alarm/bell tidak berfungsi sehingga kami harus bola-balik mencari perawat	hijau	1. Pengaduan tersebut sudah ditanggapi langsung oleh Kepala Ruangan Rawat Inap Anak, disampaikan bahwa laporan awal pelapor mengenai AC sudah di cek dan setting oleh perawat jaga dan petugas Ipsrs tapi memang AC nya tidak dingin lagi. Kepala Ruangan Anak menghubungi bidang sarana lalu ke teknisi / Ipsrs. Laporan ke 3 akhirnya pasien dipindahkan ke ruangan Doraemon 3. Sampai ke pagi Kepala Ruangan Rawat Anak terus follow up ke Sarana Non Medis untuk memperbaiki AC yang tidak dingin di Ruangan Doraemon 1. 2. Biasanya perawat jaga (sift malam) menginfokan ke keluarga pasien kalau panggil perawat jaga untuk mengetok pintu jaga perawat, tapi perawatnya lupa menginfokan ke keluarga pasien. Alarm / bell yang ditekan oleh kelurga pasien sudah lama tidak berfungsi. Dalam hal ini kepala ruangan anak akan membuat tulisan di depan pintu jaga, jika mencari perawat bisa mengedor pintu jaga perawat (sift malam). 3. Pemberian obat oral, di ruangan rawat inap anak itu dilakukan minimal care bukan total care atau partial care seperti di ruangan Hcu, Picu, yang ada sebagian pekerjaan itu membutuhkan peran orang tua atau yang mendampingin pasien, karena kebanyakan pasien anak tidak mau dengan perawat, jadi perawat memasukkan obat oral atau obat minum ke dalam spuit sesuai instruksi dokter dan memberikannya ke keluarga atau pendamping pasien agar dibantu untuk diminum pasien. 4. Melalui Kepala Ruangan Rawat Inap Anak informasi mengenai AC yang tidak dingin akan diteruskan ke Kepala Bidang terkait untuk kemudian dilakukan perbaikan. Pembinaan kepada perawat atau pegawai yang bertugas untuk tindaklanjuti dengan memberikan informasi yang jelas kepada pasien dan keluarga. 5. Pelapor berharap untuk kedepannya agar pegawai yang bertugas untuk memberikan informasi dengan lengkap sehingga keluarga/pasien mengetahui informasi dan alurnya. Pelapor sudah menerima dengan baik dan merasa puas dengan jawaban tersebut.	7 Agustus 2026 10.00 WIB
3	28 Agustus 2026	09.00 WIB	Soleha	pasien	Jelita	Pelayanan dr. Ester Suclanti, Sp. Rad. M.Sc kurang maksimal, yang berkaitan dengan hasil	hijau	Pengaduan tersebut sudah ditanggapi langsung oleh kepala ruangan radiologi dan memberikan saran agar jadwal kontrol usg nya disesuaikan dengan jadwal dr. Elius Tua Butar Butar, Sp. Rad. Pelapor berharap untuk kedepannya agar dr. Ester Suclanti, Sp. Rad dapat melayani pasien dengan baik dan pelapor merasa puas dengan jawaban tersebut	28 Agustus 2026 09.15 WIB

Catatan:

Grading risiko dan standar waktu tanggap komplain:

a. Grading Merah (ekstrim) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 1 x 24 jam sejak keluhan disampaikan oleh pasien/ keluarga /pengunjung. Kriteria : cenderung berhubungan dengan polisi, pengadilan, kematian, mengancam sistem atau kelangsungan organisasi, potensi kerugian material, dan lain-lain.

b. Grading Kuning (tinggi) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari sejak keluhan disampaikan oleh pasien/ keluarga/pengunjung. Kriteria: cenderung berhubungan dengan pemberitaan media, potensi kerugian immaterial, dan lain-lain.

c. Grading Hijau (rendah) ditanggapi dan ditindaklanjuti maksimal 7 hari sejak keluhan disampaikan oleh pasien/ keluarga/pengunjung. Kriteria: tidak menimbulkan kerugian berarti baik material maupun immaterial.

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

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

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

Bangka, 02 September 2026
Kepala Bidang Hukum, Humas dan Kemitraan
RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung,

ARBIAN EKA PUTRA
PEMBINA
NIP. 19820913 200501 1 006

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

NOTA DINAS

Kepada : Plt. Wakil Direktur Umum dan Keuangan
Dari : Wakil Direktur SDM
Tanggal : 05 Agustus 2026
Nomor : 445/041/03.3/RSUDP/2026
Sifat : Segera
Hal : Keluhan atas kenyamanan dan Keamanan Pasien

Sehubungan adanya keluhan pasien yang disampaikan melalui "Formulir Pengaduan SKM" di Ruang Kemoterapi Anak Instalasi Pelayanan Kemoterapi, dengan ini diharapkan Kerjasama Bagian Umum untuk memfasilitasi ruang dimaksud.

Berkaitan dengan hal itu, agar kiranya dapat dipasang **pintu penutup** di ruang tersebut demi menjaga privasi kenyamanan dan keamanan pasien yang dirawat karena menjadi tempat mobilitas dan lalu lintas orang, selain juga merupakan ruangan ber AC sebagaimana pengaduan terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan perkenannya, diucapkan terima kasih.

Wakil Direktur Sumber Daya Manusia
RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

MARTHA CAHYADINATA, S.E,M.M
NIP. 19770331 200501 1 006

KUESIONER SURVEI KEPUASAN PASIEN
RSUD Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i,

UPTD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik bidang kesehatan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Sehingga perlu dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih prima secara berkelanjutan sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

Kami sangat berharap, Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat mengisi form survei kepuasan pasien dengan sejujurnya dan kami menjamin kerahasiaan identitas dan jawaban anda. Jawaban hanya digunakan untuk kepentingan survei. atas perhatian dan partisipasinya, kami ucapkan terima kasih

Salam Sehat!

~~Data Pasien~~ / Responden

Jenis Kelamin : L / ~~P~~
Usia : 32
Pendidikan Terakhir : S1
Pekerjaan : IRT

Pelayanan yang Di Kunjungi : Kemoterapi
Jaminan : BPJS / ~~UMUM~~
Hari / Tanggal : 4-8-26

NO	KUESIONER (K):	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
1	Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan pelayanan yang diterima			✓	
2	Kemudahan prosedur pelayanan yang ditorima				✓
3	Kecepatan waktu tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan		✓		
4	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan pelayanan yang diterima			✓	
5	Kesesuaian pelayanan yang diterima dengan pelayanan dalam standar pelayanan			✓	
6	Kemampuan/kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan			✓	
7	Sikap kesopanan dan keramahan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan			✓	
8	Kemudahan dalam menyampaikan keluhan, saran dan masukkan dari pasien			✓	
9	Kenyamanan, keamanan dan keberalhan unit layanan yang ada		✓		

KRITIK DAN SARAN

Boleh tolong dipasang pintu / tgenunya untuk menutupi ruang rawat agar pasien nyaman & tidak bisa sembarang orang masuk tanpa izin mengingat ini merupakan ruang perawatan pasien cancer agar lebih steril lagi. Terima kasih.

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@bebelprov.go.id

NOTA DINAS

Kepada	:	Plt. Wakil Direktur Umum dan Keuangan
Dari	:	Wakil Direktur SDM
Tanggal	:	05 Agustus 2026
Nomor	:	445/041/03.3/RSUDP/2026
Sifat	:	Segera
Hal	:	Keluhan atas kenyamanan dan Keamanan Pasien

Sehubungan adanya keluhan pasien yang disampaikan melalui "Formulir Pengaduan SKM" di Ruang Kemoterapi Anak Instalasi Pelayanan Kemoterapi, dengan ini diharapkan Kerjasama Bagian Umum untuk memfasilitasi ruang dimaksud.

Berkaitan dengan hal itu, agar kiranya dapat dipasang **pintu penutup** di ruang tersebut demi menjaga privasi kenyamanan dan keamanan pasien yang dirawat karena menjadi tempat mobilitas dan lalu lintas orang, selain juga merupakan ruangan ber AC sebagaimana pengaduan terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan perkenannya, diucapkan terima kasih.

Wakil Direktur Sumber Daya Manusia
RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno
Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

MARTHA CAHYADINATA, S.E,M.M
NIP. 19770331 200501 1 006

6/8-2026
Yth wadir SDM.
Sdh kami fotokopy
saat ini. Sekiranya
Sdh ada, pasien ~~dpt~~ dapat dicuci dulu

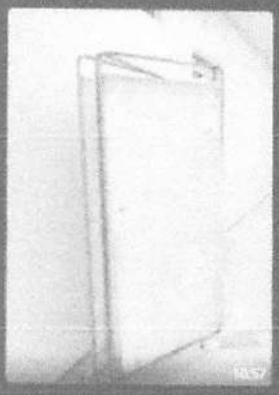
Pak Martha RSUP

Kemarin

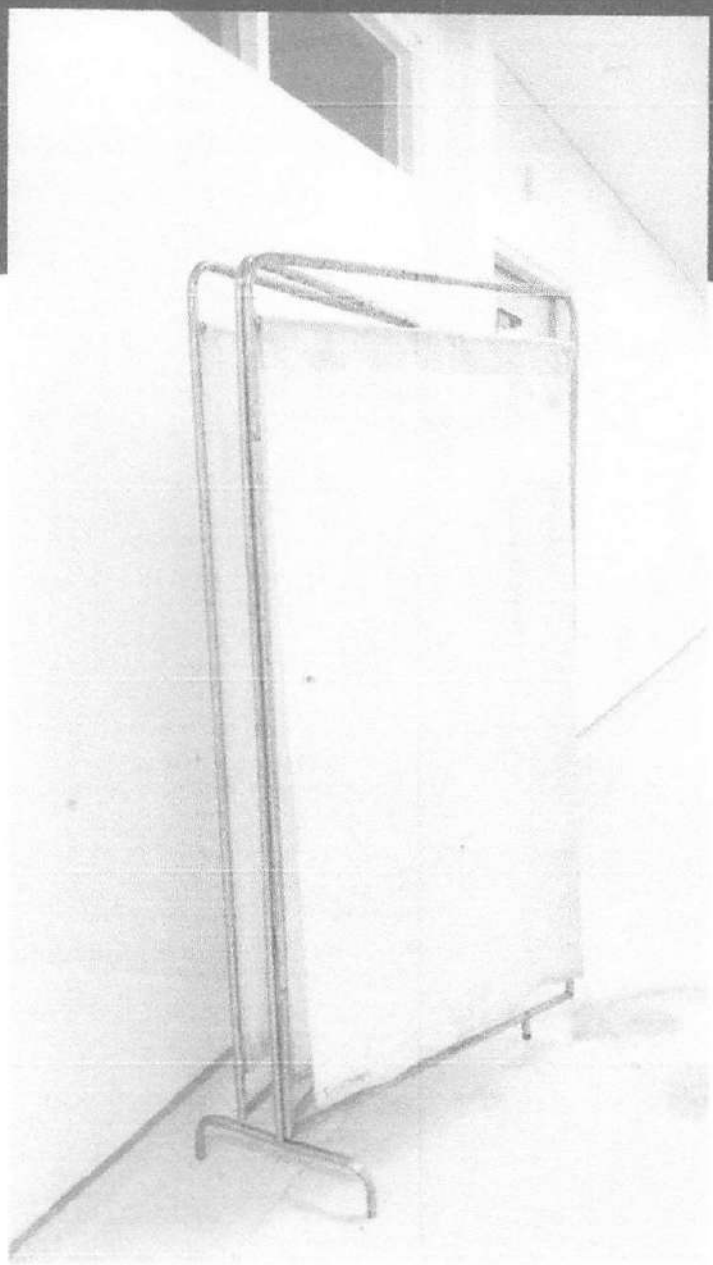


Dewi, nota dinas yg dibawa weni td lah ditindaklanjuti wadir umum 10.56

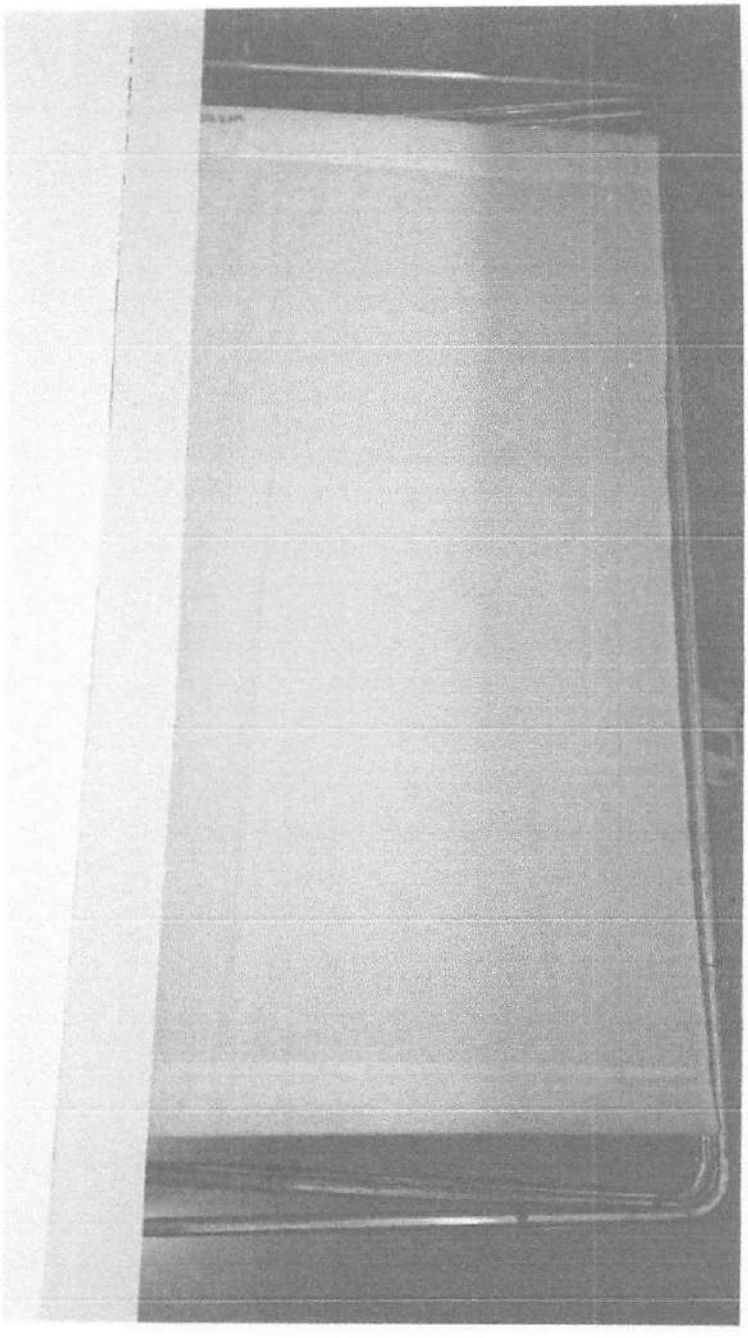
Ditinggalkan



Nanti ditutup pake ini, tp skrg lg dicuci 10.57



Siap pak, terimakasih 🙏 11.00





PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. (H.C.) Ir. SOEKARNO
Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712
Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN
Nomor : 007 /PP/RSUDP/2026

A. Penyampaian Pengaduan :
1. Hari : Jum'at
2. Tanggal : 07 Agustus 2026
3. Jam : 09.50 WIB
4. Cara Menyampaikan Aduan : secara langsung

B. Identitas Pengadu/Pelapor :
1. Nama : ARIFTRIONO
2. Umur : 41 TAHUN
3. No.HP :
4. Alamat Email : [redacted]@gmail.com
5. Alamat Lengkap : [redacted] Kec. Mendo Barat Kab. Bangka

C. Keluhan/Pengaduan Yang Disampaikan :
1 AC Diruangan Doraemon I kondisi tidak normal C dipindahkan ke Ruangan Dora Emon 3
2. Jam 02.00 Tgl 07 Agustus 2026 monitor ingus memberi kode bahwa listrikmya/ Batere Hampir Drop, Nomer dan S/D sekitar jam 3 Bolak Balik mencari perawat jaga tidak ditemukan, sehingga saya turun kebawah menyi satpam, lalu diberitau oleh satpam mencari perawat yg jaga Ruangan tersebut.

Bangka, 7 Agustus 2026

Mengetahui,
Petugas Penerima Pengaduan

(....Irwita....)

Pelapor

(....Ariftriono....)

3&4 di Belakang.

3. Pemberian Obat / Vitamin diterima oleh Pihak keluarga pasien
4. Karena Alat / Bel tidak berfungsi sehingga kami Harus Bolak balik mencari perawat.

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@bangkabelitungprov.go.id

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. (H.C) Ir. SOEKARNO

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

LEMBAR PENYALURAN PENGADUAN

Identitas Diri Pelapor :		Diterima Tanggal	: 7 Agustus 2026			
Nama	: Arif Triono	No Agenda Aduan	: 007			
NIK	:	Sifat Aduan	○	Biasa	●	Segera
			○	Rahasia		
Alamat	Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka					

1. Ac diruangan Doraemon 1 kondisi tidak normal (dipindahkan ke Ruangan Doraemon 3)

2. Jam 02.00 tanggal 7 Agustus 2026 monitor infus memebri kode bahwa listriknya atau baterai hampir drop. Namun s/d sekitar jam 03.00 bolah-balik mencari perawat jaga tidak ditemukan, sehingga saya turun kebawah mencari satpam, lalu dibantu oleh satpam mencari perawat yang jaga ruangan tersebut

3. Pemberian obat/vitamin di kasih oleh pihak keluarga pasien

4. Karena alarm/bell tidak berfungsi sehingga kami harus bola-balik mencari perawat

UMUM DAN KEUANGAN	
○	Bagian Umum dan Kepegawaian
○	Bagian Keuangan dan Perencanaan
○	Bagian Hukum, Humas dan Pelaporan6
PELAYANAN DAN KEPERAWATAN	
○	Bidang Pelayanan Medik
●	Bidang Pelayanan Keperawatan
○	Bidang Rekam Medik dan Akreditasi
SARANA PRASANA DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI	
○	Bidang Sarana dan Prasarana
○	Bidang Teknologi Informasi
○	Bidang Aset

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

TINDAK LANJUT	
○	Tanggapan dan Saran
●	Proses Lebih Lanjut
○	Koordinasikan

Catatan Verifikator :			
Tanda Terima Penyaluran Berkas :			
Nama Petugas Penerima Berkas :	Fertha Hanani, S.Kep., Ners	Petugas Yang Menyerahkan	Jelita, S.Kom
Tanda Tangan/Paraf		Tanda Tangan/Paraf	

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

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

Koordinator Penanganan Pengaduan

Arbian Eka Putra
NIP. 19820913 200501 1 006

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

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

FORMULIR PENELAAHAN DAN PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN

Berdasarkan Pengaduan atau Pelaporan yang masuk :

1. Tanggal Penerimaan Pengaduan : 7 Agustus 2026
2. Nama Pengaduan : Arif Triono
3. Isi Pengaduan : 1. Ac diruangan doraemon 1 kondisi tidak normal (dipindahkan ke ruangan doraemon 3)
   2. Jam 02.00 tanggal 7 agustus 2026 monitor infus memberi kode bahwa listrik/baterai hampir drop. Namun s/d sekitar jam 03.00 bolak-balik mencari perawat jaga tidak ditemukan, sehingga saya turun kebawah menemui satpam, lalu dibantu oleh satpam mencari perawat yang jaga ruangan tersebut
   3. Pemberian obat/vitamin dikasih oleh pihak keluarga pasien
   4. Karena alarm / bell tidak berfungsi sehingga kami harus bolak-balik mencari perawat

4. Penelaahan Pengaduan :
   - Pelapor merupakan orang tua dari Pasien a.n Anggita yang sedang dirawat di Ruang Rawat Inap Anak Ruangan Doraemon 1 yang sebelumnya Pasien di rawat di Ruangan Picu, pada tanggal 6 Agustus 2926 pasien dipindah ke Ruang Rawat Anak Doraemon 1, jam 16.00 pelapor sudah melapor ke perawat jaga bahwa AC diruangan Doraemon 1 tidak dingin atau kondisi tidak normal, lalu perawat jaga melaporkan ke bagian terkait. Jam 17.30 petugas Ipsrs datang untuk cek kondisi Ac tetapi tidak dingin juga. Lalu jam 21.30 pasien dipindahkan ke Ruangan Doraemon 3.
   - Tanggal 7 Agustus 2026 jam 02.00 ada pemberitahuan dari monitor infus bahwa baterai monitornya hampir habis / drop. Pelapor menekan alarm / bell tetapi tidak berfungsi. Jam 03.00 pelapor bolak-balik mencari perawat jaga tetapi tidak ketemu, akhirnya pelapor berinisiatif turun kebawah / lantai dasar menemui security yang jaga lalu pelapor dibantu oleh security untuk mencari perawat jaga. Setelah dibantu security perawat ruangan keluar dari ruangan perawat. Lalu memperbaiki monitor infus yang hampir drop.
   - Pelapor merasa untuk pemberian obat oral ke pasien bisa dilakukan oleh perawat yang jaga.

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 : covid.soekarno@pabelprov.go.id

5. Pengklasifikasian Pengaduan: Laporan diproses dan ditindaklanjuti

Tanggal Penelaahan dan Pengklasifikasian Aduan : 7 Agustus 2026

Koordinator Penanganan Pengaduan

Arbian Eka Putra
NIP. 19820913 200501 1 006

Petugas Penanganan Pengaduan

NIP.

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

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

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

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

BERITA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN
No. 007 /PP /RSUDP/2026

Pada hari Jumat, Tanggal 7, Bulan Agustus, Tahun 2026, yang bertanda tangan dibawah ini, Petugas Pengaduan dari UPTD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan pihak Pengadu telah dilakukan penyelesaian pengaduan sebagai berikut:

Nomor Pengaduan	:	007
Hari/Tanggal Penerimaan Pengaduan	:	Jumat, 7 Agustus 2026
Nama Pelapor	:	Arif Triono
No.KTP	:	
Nomor Telepon	:	
Alamat	:	, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka
Deskripsi Pengaduan	:	Pelapor merasa AC diruangan Rawat Inap kondisi tidak normal, karena pasien merasa panas sehingga pasien dipindahkan ke ruangan lain. Lalu ada pemberitahuan dari monitor infus kalau baterai nya akan drop, pelapor menekan tombol alarm / bell untuk memanggil perawat jaga ternyata tidak berfungsi sehingga pelapor mencari perawat jaga tapi tidak ketemu dan berinisiatif turun ke bawah untuk mencari security jaga. Lalu mencari perawat jaga Ruang Anak untuk memperbaiki monitor infus. Pelapor juga merasa untuk pemberian obat oral bisa dilakukan oleh perawat tanpa bantuan keluarga. Pelapor membutuhkan penjelasan lebih lanjut.

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@bnbelprov.go.id

Hasil Penyelesaian Pengaduan :

- Pengaduan tersebut sudah ditanggapi langsung oleh Kepala Ruangan Rawat Inap Anak, disampaikan bahwa laporan awal pelapor mengenai AC sudah di cek dan setting oleh perawat jaga dan petugas Ipsrs tapi memang AC nya tidak dingin lagi. Kepala Ruangan Anak menghubungi bidang sarana lalu ke teknisi / Ipsrs. Laporan ke 3 akhirnya pasien dipindahkan ke ruangan Doraemon 3. Sampai ke pagi Kepala Ruangan Rawat Anak terus follow up ke Sarana Non Medis untuk memperbaiki AC yang tidak dingin di Ruangan Doraemon 1.
- Biasanya perawat jaga (sift malam) menginfokan ke keluarga pasien kalau panggil perawat jaga untuk mengetok pintu jaga perawat, tapi perawatnya lupa menginfokan ke keluarga pasien. Alarm / bell yang ditekan oleh kelurga pasien sudah lama tidak berfungsi. Dalam hal ini kepala ruangan anak akan membuat tulisan di depan pintu jaga, jika mencari perawat bisa mengedor pintu jaga perawat (sift malam).
- Pemberian obat oral, di ruangan rawat inap anak itu dilakukan minimal care bukan total care atau partial care seperti di ruangan Hcu, Picu, yang ada sebagian pekerjaan itu membutuhkan peran orang tua atau yang mendampingin pasien, karena kebanyakan pasien anak tidak mau dengan perawat, jadi perawat memasukkan obat oral atau obat minum ke dalam spuit sesuai instruksi dokter dan memberikannya ke keluarga atau pendamping pasien agar dibantu untuk diminum pasien.
- Melalui Kepala Ruangan Rawat Inap Anak informasi mengenai AC yang tidak dingin akan diteruskan ke Kepala Bidang terkait untuk kemudian dilakukan perbaikan. Pembinaan kepada perawat atau pegawai yang bertugas untuk tindaklanjuti dengan memberikan informasi yang jelas kepada pasien dan keluarga.

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

- Pelapor berharap untuk kedepannya agar pegawai yang bertugas untuk memberikan informasi dengan lengkap sehingga keluarga/pasien mengetahui informasi dan alurnya. Pelapor sudah menerima dengan baik dan merasa puas dengan jawaban tersebut.

Koordinator Penanganan Pengaduan,

Arbian Eka Putra
NIP. 19820913 200501 1 006

Pelapor

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

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

Mengetahui
Plt. Wakil Direktur Umum dan Keuangan
Pengarah Penanganan Pengaduan,

Darmoris, SKM, M.Kes
NIP. 19770205 199703 1 005

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

DOKUMENTASI


PROVINSI KEP. BANGKA BELITUNG
KABUPATEN BANGKA

NIK :
Nama : ARIF TRIONO
Tempat/Tgl Lahir :
Jenis kelamin : LAKI-LAKI Gol. Darah :
Alamat :
RT/RW :
Kel/Desa :
Kecamatan : MENDO BARAT
Agama : ISLAM
Status Perkawinan : KAWIN
Pekerjaan : WIRASWASTA
Kewarganegaraan : WNI
Berlaku Hingga : SEUMUR HIDUP

BANGKA
10-04-2025


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

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN

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@bobelprov.go.id







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



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. (H.C.) Ir. SOEKARNO
Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712
Telp. 0717-9106750, 9106753, Email : rsud-soekarno@babelprov.go.id

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN
Nomor : 008 /PP/RSUDP/20

A. Penyampaian Pengaduan :
1. Hari : Jum'at .
2. Tanggal : 28-2-26 .
3. Jam : 09.00 .
4. Cara Menyampaikan Aduan : langsung .

B. Identitas Pengadu/Pelapor :
1. Nama : Dr. Soleha-MA
2. Umur : 51 .
3. No.HP :
4. Alamat Email :
5. Alamat Lengkap :

C. Keluhan/Pengaduan Yang Disampaikan :
pelayanan kurang maksimal. yg benar lebih ramah dgn hasil .

Mengetahui,
Petugas Penerima Pengaduan

(Jenita)

Bangka,
Pelapor

Dr. Soleha. MA
(.....)

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	: 28 Agustus 2026
Nama	: Soleha	No Agenda Aduan	: 008
NIK	:	Sifat Aduan	○ Biasa ● Segera
			○ Rahasia
Alamat			Kec. Sungailiat, Kab. Bangka

Pelayanan kurang maksimal, yang berakibatkan dengan hasil	
UMUM DAN KEUANGAN	
○	Bagian Umum dan Kepegawaian
○	Bagian Keuangan dan Perencanaan
○	Bagian Hukum, Humas dan Pelaporan6
PELAYANAN DAN KEPERAWATAN	
●	Bidang Pelayanan Medik
○	Bidang Pelayanan Keperawatan
○	Bidang Rekam Medik dan Akreditasi
SARANA PRASANA DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI	
○	Bidang Sarana dan Prasarana
○	Bidang Teknologi Informasi
○	Bidang Aset
TINDAK LANJUT	
○	Tanggapan dan Saran
●	Proses Lebih Lanjut
○	Koordinasikan

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

Catatan Verifikator :			
Tanda Terima Penyaluran Berkas :			
Nama Petugas Penerima Berkas :	Devita Erian	Petugas Yang Menyerahkan	Jelita, S.Kom
Tanda Tangan/Paraf		Tanda Tangan/Paraf	

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

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

Koordinator Penanganan Pengaduan

Arbian Eka Putra
NIP. 19820913 200501 1 006

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

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

FORMULIR PENELAAHAN DAN PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN

Berdasarkan Pengaduan atau Pelaporan yang masuk :

1. Tanggal Penerimaan Pengaduan : 28 Agustus 2026
2. Nama Pengaduan : Soleha
3. Isi Pengaduan : Pelayanan kurang maksimal, yang berakibatkan dengan hasil.
4. Penelaahan Pengaduan :
   - Pelapor merupakan pasien bedah onkologi yang mana pada tahun 2025 pernah melakukan pemeriksaan USG di Radiologi ditangani oleh dr. Ester Sucianti, Sp. Rad. M.Sc, selama 1 tahun pasien dinyatakan bersih dari cancer mammae, kemudian dilakukan evaluasi ulang untuk pemeriksaan USG lagi. Dimana pada saat itu dokter yang menangani yaitu dr. Ester Sucianti, Sp. Rad, M.Sc. Setelah masuk ke ruangan pemeriksaan USG dr. Ester Sucianti, Sp. Rad. M.Sc mengatakan "Loh ibu, ibu kemarin kan sudah saya periksa kan bersih, kok sekarang muncul lagi". Pelapor menjawab "Loh dok, kan dokter yang tau kami juga gak mau". Setelah diperiksa "oh iya saya yang salah dan kurang teliti" ungkap dokter Ester.
   - Pelapor merasa cara pemeriksaan USG dan cara penyampaian dr. Ester Sucianti, Sp. Rad, M.Sc berbeda dengan dokter yang pernah menangani pelapor selama pemeriksaan USG.
5. Pengklasifikasian Pengaduan: Laporan diproses dan ditindaklanjuti

Tanggal Penelaahan dan Pengklasifikasian Aduan : 28 Agustus 2026

Koordinator Penanganan Pengaduan

Arbian Eka Putra
NIP. 19820913 200501 1 006

Petugas Penanganan Pengaduan

Jenita
NIP.

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

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

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

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

BERITA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN
No. 008 /PP /RSUDP/2026

Pada hari Jumat, Tanggal 28, Bulan Agustus, Tahun 2026, yang bertanda tangan dibawah ini, Petugas Pengaduan dari UPTD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan pihak Pengadu telah dilakukan penyelesaian pengaduan sebagai berikut:

Nomor Pengaduan	:	008
Hari/Tanggal Penerimaan Pengaduan	:	Jumat, 28 Agustus 2026
Nama Pelapor	:	Soleha
No.KTP	:	
Nomor Telepon	:	
Alamat	:	, Kec. Sungailiat, Kab. Bangka
Deskripsi Pengaduan	:	Pelapor merasa pelayanan dr. Ester Sucianti, Sp. Rad. M.Sc kurang memuaskan.
Hasil Penyelesaian Pengaduan	:	- Pengaduan tersebut sudah ditanggapi langsung oleh kepala ruangan radiologi dan memberikan saran agar jadwal kontrol usg nya disesuaikan dengan jadwal dr. Elius Tua Butar Butar, Sp. Rad. Pelapor berharap untuk kedepannya agar dr. Ester Sucianti, Sp. Rad dapat melayani pasien dengan baik dan pelapor merasa puas dengan jawaban tersebut.

Koordinator Penanganan Pengaduan,

Arbian Eka Putra
NIP. 19820913 200501 1 006

Pelapor

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

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

Mengetahui
Plt. Wakil Direktur Umum dan Keuangan
Pengarah Penanganan Pengaduan,

Martha Cahyadinata, S.E., M.M
NIP. 19770331 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*

DOKUMENTASI

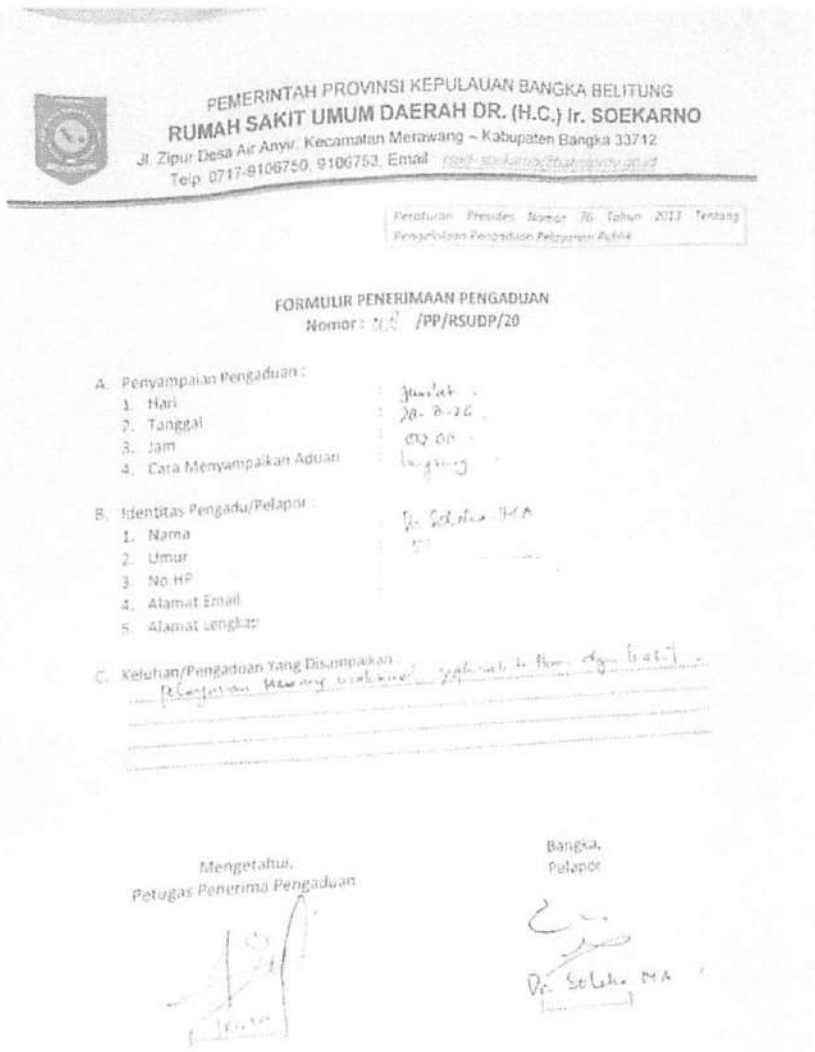


PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
KABUPATEN BANGKA

NIK :

Nama : SOLEHA
Tempat/Tgl Lahir :
Jenis kelamin : PEREMPUAN Gol. Darah :
Alamat :
RT/RW :
Kel/Desa :
Kecamatan : SUNGAILIAT
Agama : ISLAM
Status Perkawinan : KAWIN
Pekerjaan : PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS)
Kewarganegaraan : WNI
Berlaku Hingga : SEUMUR HIDUP

BANGKA
16-01-2018



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 : 02 /PP/RSUDP/20

A. Penyampaian Pengaduan :
1. Hari : Jumlah
2. Tanggal : 28-8-20
3. Jam : 09.00
4. Cara Menyampaikan Aduan : langsung

B. Identitas Pengadu/Pelapor :
1. Nama : Dr. Soleha MA
2. Umur :
3. No HP :
4. Alamat Email :
5. Alamat Lengkap :

C. Keluhan/Pengaduan Yang Disampaikan :
Pelayanan kurang baik, yaitu tidak ada sapa salam

Mengetahui,
Petugas Penerima Pengaduan

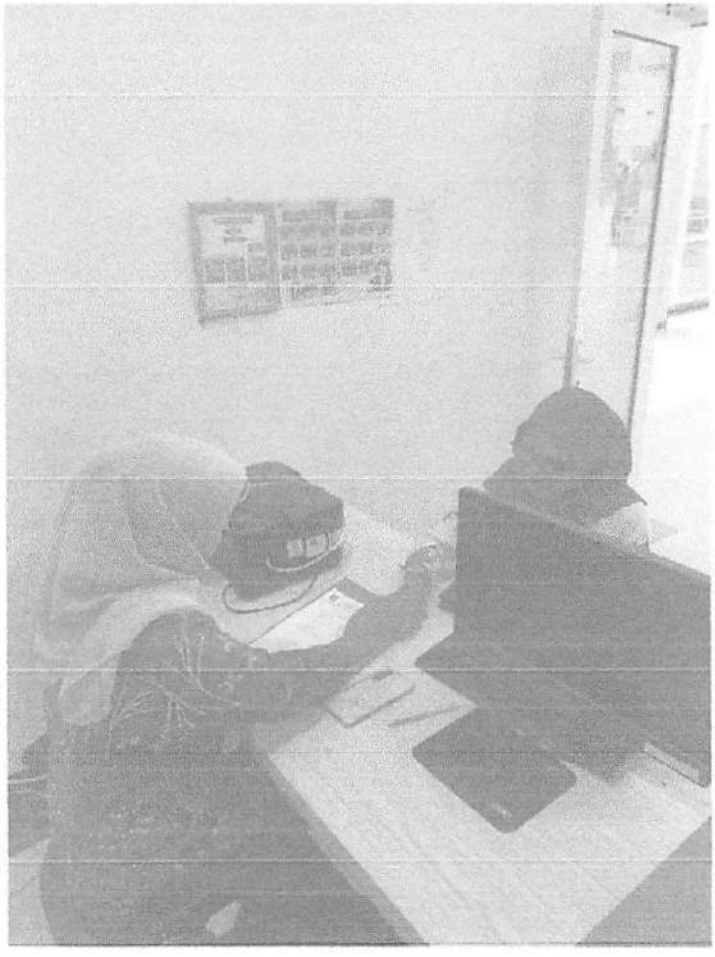
Bangka,
Pelapor

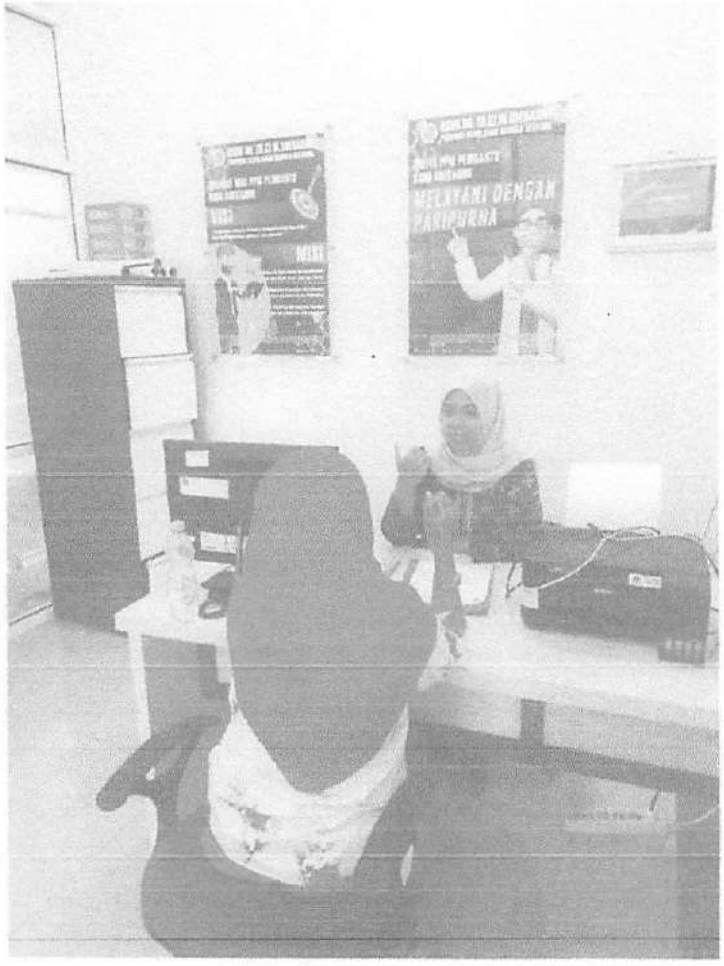
Dr. Soleha MA

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









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

Bulan : September 2026

NO	TANGGAL KOMPLAIN	WAKTU KOMPLAIN	NAMA PELAPOR	HUBUNGAN DENGAN PASIEN (YBS/KELUARGA/ PENGUNJUNG/ DLL)	PERTUGAS PENERIMA KOMPLAIN	ISI KOMPLAIN (LISAN/ TULISAN/ MEDIA MASA)	GRADING RISIKO KOMPLAIN (MERAH/ KUNING/ HIJAU)	TINDAK LANJUT KOMPLAIN	TANGGAL DAN WAKTU TINDAK LANJUT KOMPLAIN
1	1-Sep-26	09.40 WIB	SETIAWATI	PASIEN	JELITA, S.Kom	OBAT KEMOTERAPI HERSEPTIN TIDAK ADA	HIJAU	PENGADUAN TERSEBUT SUDAH DITANGGAPI LANGSING OLEH BAGIANFARMASI KEMOTERAPI DAN KEPALA RUANGAN KEMOTERAPI. MEMBERIKAN PENJELASAN TERKAIT PERMASALAHAN YANG TERJADI, BAHWA PERAWAT RUANGAN KEMOTERAPI BELUM MENGINFOKAN KEPADA PELAPOR TERKAIT KEKOSONGAN OBAT. DARI BAGIAN FARMASI KEMOTERAPI SUDAH MENJELASKAN TERKAIT KEKOSONGAN OBAT TERSEBUT MEMANG BELUM ADA PEMBELIAN LAGI DAN TIDAK BISA DIPASTIKAN KAPAN OBAT TERSEBUT TERSEDIA. PELAPOR BERHARAP DAN MEMINTA UNTUK SECEPATNYA DIKABARKAN JIKA OBAT TERSEBUT SUDAH TERSEDIA, PELAPOR MERASA PUAS DENGAN JAWABAN TERSEBUT.	01/09/2026 10.30 WIB
2	10-Sep-26	08.00 WIB	HENI HANDAYANI	YBS	WENNIE JAYANTY, A.M.Keb	PELAPOR MERASA KETAKUTAN ATAS TINDAKAN DAN PERILAKU YANG KASAR DARI SALAH SATU PERAWAT DIRUANGAN RAWAT INAP TULIP LANTAI 3 KAMAR 9/10	KUNING	PENGADUAN TERSEBUT SUDAH DITANGGAPI LANGSUNG OLEH Plt. WAKIL DIREKTUR UMUM DAN KEUANGAN SEKALIGUS SEKALIGUS KEPALA BIDANG PELAYANAN KEPERAWATAN, MEMINTA PERMOHONAN MAAF MEWAKILI MANAJEMEN KEPADA PELAPOR DAN KELUARGA SERTA MEMBERIKAN PENJELASAN TERKAIT PERMASALAHAN YANG TERJADI DIRUANGAN TULIP 3 KAMAR 9/10. DARI PIHAK PELAPOR MENUNTUT AGAR PERAWAT TERSEBUT DIPECAT KARENA TIDAK SESUAI DENGAN ETIKA SERTA PROFESI SEBAGAI PERAWAT. PROSES TINDAKLANJUT PERMASALAH TERSEBUT DILAKUKAN OLEH KOMITE KEPERAWATAN. HASIL AKHIR DARI PERMASALAH YANG TERJADI DIRUANGAN TULIP LANTAI 3 KAMAR 9/10 BAHWA PERAWAT TERSEBUT MASIH DALAM PROSES PEMERIKSAAN PELANGGARAN DISIPLIN DAN DIBEBASTUGASKAN SEMENTARA.	10/09/2026 11.00
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

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

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

dr. RIA AGUSTINE, M.Kes
PEMBINA Tk. I
NIP. 19810813 201001 2 011

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

ARBIAN EKA PUTRA
PEMBINA
NIP. 19820913 200501 1 006

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
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 : 009 /PP/RSUDP/20

A. Penyampaian Pengaduan :
   1. Hari : Selasa
   2. Tanggal : 1-9-2026
   3. Jam : 9.40
   4. Cara Menyampaikan Aduan : Langsung

B. Identitas Pengadu/Pelapor :
   1. Nama : SETIAWATI
   2. Umur : 54
   3. No.HP :
   4. Alamat Email :
   5. Alamat Lengkap :

C. Keluhan/Pengaduan Yang Disampaikan :
obat Kamotaapi HERSEPTIN tidak ada.

Mengetahui,
Petugas Penerima Pengaduan

(Jenita)

Bangka, 1 - Sep 2026
Pelapor

(SETIAWATI)

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	: 1 September 2026			
Nama	: Setiawati	No Agenda Aduan	: 009			
NIK	:	Sifat Aduan	○	Biasa	●	Segera
			○	Rahasia		
Alamat	Kota. Pangkalpinang					
UMUM DAN KEUANGAN						
○	Bagian Umum dan Kepegawaian					
○	Bagian Keuangan dan Perencanaan					
○	Bagian Hukum, Humas dan Pelaporan6					
PELAYANAN DAN KEPERAWATAN						
●	Bidang Pelayanan Medik					
○	Bidang Pelayanan Keperawatan					
○	Bidang Rekam Medik dan Akreditasi					
SARANA PRASANA DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI						
○	Bidang Sarana dan Prasarana					
○	Bidang Teknologi Informasi					
○	Bidang Aset					
TINDAK LANJUT						
○	Tanggapan dan Saran					
●	Proses Lebih Lanjut					
○	Koordinasikan					

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

Catatan Verifikator :			
Tanda Terima Penyaluran Berkas :			
Nama Petugas Penerima Berkas :	Widyastuti	Petugas Yang Menyerahkan	Jelita, S.Kom
Tanda Tangan/Paraf		Tanda Tangan/Paraf	

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

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

Koordinator Penanganan Pengaduan

Arbian Eka Putra
NIP. 19820913 200501 1 006

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

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

FORMULIR PENELAAHAN DAN PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN

Berdasarkan Pengaduan atau Pelaporan yang masuk :

1. Tanggal Penerimaan Pengaduan : 1 September 2026
2. Nama Pengaduan : Setiawati
3. Isi Pengaduan : Obat kemoterapi Herseptin tidak ada.

4. Penelaahan Pengaduan :
   - Pelapor merupakan pasien bedah onkologi dan sudah pada tahap siklus ke 7, pelapor sudah datang ke Rumah Sakit tetapi pelapor tidak ada diinfokan kalau obatnya belum tersedia, pelapor minta kejelasan ketersediaan obat Herseptin atau Trastuzumap.

5. Pengklasifikasian Pengaduan: Laporan diproses dan ditindaklanjuti

Tanggal Penelaahan dan Pengklasifikasian Aduan : 1 September 2026

Koordinator Penanganan Pengaduan

Arbian Eka Putra
NIP. 19820913 200501 1 006

Petugas Penanganan Pengaduan

Jenita
NIP.

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

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

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

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

BERITA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN
No. 009 /PP /RSUDP/2026

Pada hari Selasa, Tanggal 1, Bulan September, Tahun 2026, yang bertanda tangan dibawah ini, Petugas Pengaduan dari UPTD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan pihak Pengadu telah dilakukan penyelesaian pengaduan sebagai berikut:

Nomor Pengaduan	:	009
Hari/Tanggal Penerimaan Pengaduan	:	Selasa, 1 September 2026
Nama Pelapor	:	Setiawati
No.KTP	:	1
Nomor Telepon	:	
Alamat	:	Kec. Bukit Intan, Kota. Pangkalpinang
Deskripsi Pengaduan	:	Pelapor merasa belum diinformasikan untuk ketersediaan obat tersebut.
Hasil Penyelesaian Pengaduan	:	- Pengaduan tersebut sudah ditanggapi langsung oleh bagian farmasi kemoterapi dan kepala ruangan kemoterapi. Memberikan penjelasan terkait permasalahan yang terjadi, bahwa perawat ruangan kemoterapi belum menginfokan kepada pelapor terkait kekosongan obat. - Dari bagian farmasi kemoterapi sudah menjelaskan terkait kekosongan obat tersebut memang belum ada pembelian lagi dan tidak bisa dipastikan kapan obat tersebut tersedia. Pelapor berharap dan meminta untuk secepatnya dikabarkan jika obat tersebut sudah tersedia, pelapor merasa puasa dengan jawaban tersebut.

Koordinator Penanganan Pengaduan,

Arbian Eka Putra
NIP. 19820913 200501 1 006

Pelapor

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

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

Mengetahui
Wakil Direktur Sumber Daya Manusia
Pengarah Penanganan Pengaduan,

Martha Cahyadinata, S.E., M.M
NIP. 19770331 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

DOKUMENTASI

PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
KOTA PANGKAL PINANG

NIK :

Nama : SETIAWATI
Tempat/Tgl Lahir :
Jenis Kelamin : PEREMPUAN Gol Darah :
Alamat :
RT/RW :
Kel/Desa :
Kecamatan : BUKIT INTAN
Agama : KRISTEN
Status Perkawinan : Kawin
Pekerjaan : MENGURUS RUMAH TANGGA
Kewarganegaraan : WNI
Berlaku Hingga : 13-12-2019

KOTA PANGKAL
23-12-2013

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 :

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang
Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN
Nomor : 069 /PP/RSUDP/20

A. Penyampaian Pengaduan
1. Hari : Minggu
2. Tanggal : 1 - 9 - 2024
3. Jam : 9.45
4. Cara Menyampaikan Aduan : Datang Sendiri

B. Identitas Pengadu/Pelapor
1. Nama : Ny. [illegible]
2. Umur : 54
3. No HP :
4. Alamat Email :
5. Alamat Lengkap :

C. Keluhan/Pengaduan Yang Disampaikan :
Sakit kaki, susah berjalan, tidak bisa

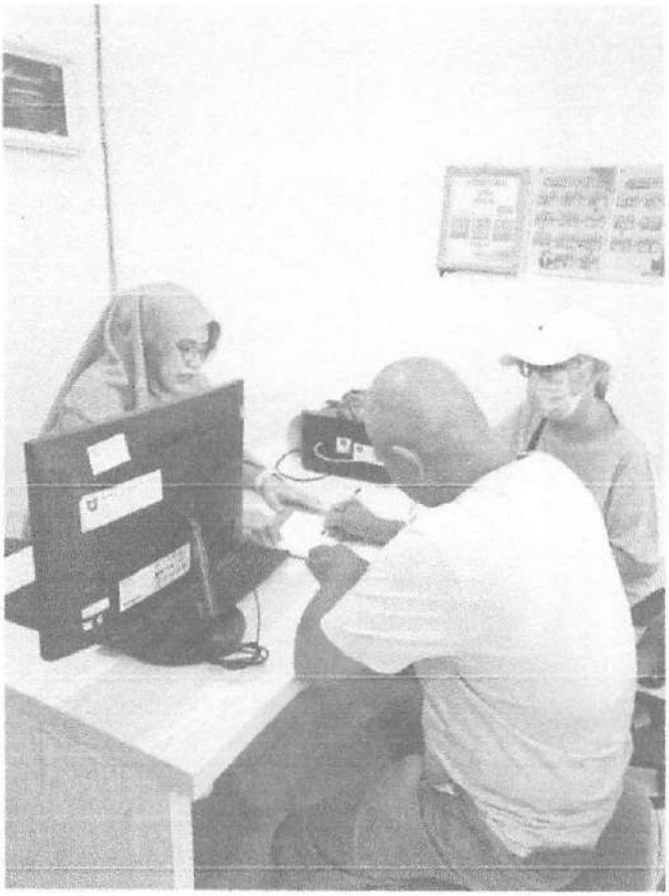
Mengetahui,
Petugas Penerima Pengaduan

(Jenita)

Bangka, 1 - 9 - 2024
Pelapor

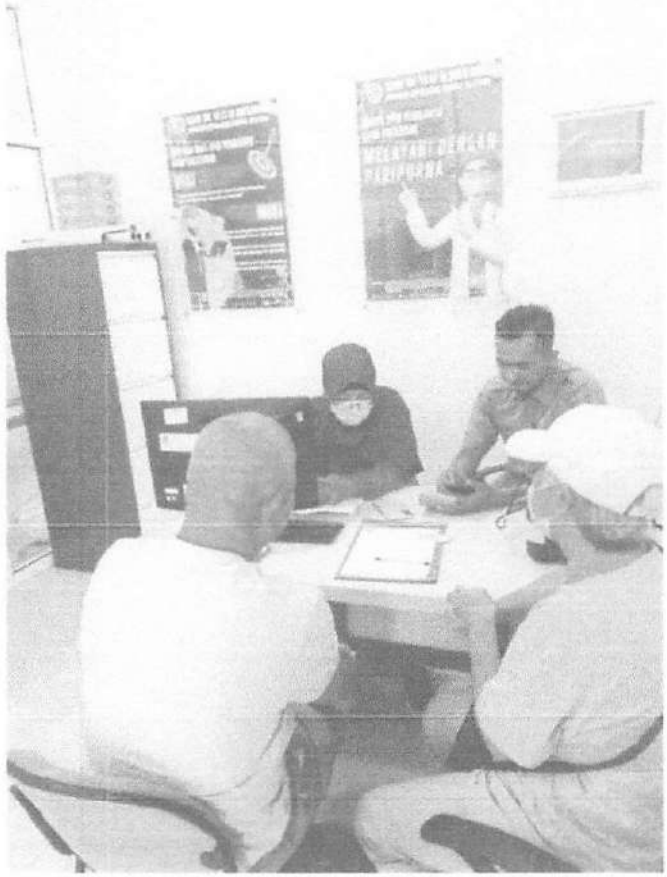
(Ang. Soek Ie)

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









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

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN
Nomor : /PP/RSUDP/2026

A. Penyampaian Pengaduan :
1. Hari : Kamis
2. Tanggal : 10 September 2026
3. Jam : 08.00 WIB
4. Cara Menyampaikan Aduan : WA / Hotline

B. Identitas Pengadu/Pelapor :
1. Nama : Heni Handayani
2. Umur : 33 th
3. No.HP : .
4. Alamat Email : @gmail.com
5. Alamat Lengkap : Kec. Benggang

C. Keluhan/Pengaduan Yang Disampaikan :
Saya dirawat inap di RSUP Dr. (HC). Ir. Soekarno tanggal 9 September. kejadiannya pukul 22.06 WIB tgl 9 September dan ini pertama kalinya saya dirawat disini, ruang tuup lantai 3 nomor 9/10.
kronologinya :
Salah satu Perawat laki-laki masuk keruangan saya pukul 21.50 WIB melakukan tensi kepada saya sambil berbicara lantang" kenapa bad-nya seperti ini ? tapi saya tidak menjawab krn posisi bad saya di putar ke arah pintu karena lampunya kurang terang, kemudian setelah salah satu perawat laki-laki tsb melakukan tensi kepada saya sambil berbicara lantang lagi " kok rendah sekali apa ini emang rendah ya", iya bang tensi emang selalu rendah.

Mengetahui,
Petugas Penerima Pengaduan

(Wenrie)

Bangka, September 2026
Pelapor

(Heni Handayani)

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

Selanjutnya Perawat tersebut hendak melakukan pemasangan infus kepada saya, Perawat itu pun berkata lantang lagi " kenapa dari tadi tidak di pasang infusnya ", saya tidak menjawab dan perawat itu melakukan pemasangan infus di tangan saya.
Saat dia hendak menusuk infus pada tangan saya di posisi dekat urat nadi saya, saya berkata dengan pelan, " bang ... tangan saya sakit dari ini sudah di tusuk sebelumnya bang. Perawat tsb mengabaikan omongan saya dan tetap menusuk paksa tangan saya hingga saya kesakitan dan tetap memaksa menusukan infusnya, saya terus bilang ini sakit banget bang, dan perawat itu berkata dengan sangat kasar.
" APA NYA YANG SAKIT, MANA YANG SAKIT, sambil memaksa memakaikan plaster ke tangan saya, hingga saya menangis karena memang sakit sekali,. saya bilang ini sakit bang dan dia mengabaikan saya lalu berkata amat kasar. " PASANG AJA SENDIRI HAH AMBIL PASANG SENDIRI,. sambil menyodorkan alat infus ke saya serta dengan nada kasar.
Hingga datang kedua Perawat Perempuan ke ruangan saya melihat perlakuaan perawat tsb terhadap saya.
Saya menangis bu dan ingin pulang di malam tsb dan saya merasa takut dengan perlakuan perawat tsb,.. dan kemudian perawat laki-laki itu masuk lagi ke ruangan saya sambil menunjuk saya dan berkata " APANYA YANG SAKIT, MANJA BENER. " saya melihat gerakan tangan yang ingin menghampiri saya dengan kasar dan melotot. saya ketakutan dengan perawat laki-laki itu dan saya menangis.
Selama saya ~~di~~ masuk RS belum pernah saya mendapatkan perlakuan pelayanan seperti ini. Nama perawat DEDE PRANATA.

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	: 10 September 2026			
Nama	: Heni Handayani	No Agenda Aduan	: 010			
NIK	:	Sifat Aduan	○	Biasa	●	Segera
			○	Rahasia		
Alamat	, Kota. Pangkalpinang					
UMUM DAN KEUANGAN						
○	Bagian Umum dan Kepegawaian					
○	Bagian Keuangan dan Perencanaan					
○	Bagian Hukum, Humas dan Pelaporan					
PELAYANAN DAN KEPERAWATAN						
○	Bidang Pelayanan Medik					
●	Bidang Pelayanan Keperawatan					
○	Bidang Rekam Medik dan Akreditasi					
SARANA PRASANA DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI						
○	Bidang Sarana dan Prasarana					
○	Bidang Teknologi Informasi					
○	Bidang Aset					
TINDAK LANJUT						
○	Tanggapan dan Saran					
●	Proses Lebih Lanjut					
○	Koordinasikan					

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

Catatan Verifikator :			
Tanda Terima Penyaluran Berkas :			
Nama Petugas Penerima Berkas :	DARMOM'S	Petugas Yang Menyerahkan	Wennie
Tanda Tangan/Paraf		Tanda Tangan/Paraf	

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

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

Koordinator Penanganan Pengaduan

Arbian Eka Putra
NIP. 19820913 200501 1 006

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

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

FORMULIR PENELAAHAN DAN PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN

Berdasarkan Pengaduan atau Pelaporan yang masuk :

1. Tanggal Penerimaan Pengaduan : 10 September 2026
2. Nama Pengaduan : Heni Handayani
3. Isi Pengaduan : Pelapor merasa katakutan atas Tindakan dan prilaku yang kasar dari salah satu perawat di ruangan rawat inap Tulip lantai 3 kamar9/10

4. Penelaahan Pengaduan :
   - Pelapor merupakan pasien pertama kali di rawat di RSUD Dr.(H.C) Ir. Sokerano rujukan dari Rumah Sait Timah Pangkalpinang sangat kecewa dengan sikap salah satu perawat yang bertugas shif malam tadi, karena sikap dan tindakannya tidak sopan dan sesuai dengan etika seorang perawat dalam merawat pasien yang lagi sakit.

5. Pengklasifikasian Pengaduan: Laporan diproses dan ditindaklanjuti

Tanggal Penelaahan dan Pengklasifikasian Aduan : 10 September 2026

Koordinator Penanganan Pengaduan

Arbian Eka Putra
NIP. 19820913 200501 1 006

Petugas Penanganan Pengaduan

Wennie

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

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

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

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

BERITA ACARA PENYELESAIAN PENGADUAN
No. 010 /PP /RSUDP/2026

Pada hari Selasa, Tanggal 1, Bulan September, Tahun 2026, yang bertanda tangan dibawah ini, Petugas Pengaduan dari UPTD RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dan pihak Pengadu telah dilakukan penyelesaian pengaduan sebagai berikut:

Nomor Pengaduan	:	010
Hari/Tanggal Penerimaan Pengaduan	:	Kamis, 10 September 2026
Nama Pelapor	:	Heni Handayani
No.KTP	:	
Nomor Telepon	:	
Alamat	:	Kota. Pangkalpinang
Deskripsi Pengaduan	:	Kronologi Kejadian :

Saya dirawat inap di RSUP Dr.HC.Ir.Soekarno tgl 9 September,, kejadiannya pukul 22.06 wib tgl 9 September dan ini pertama kalinya saya dirawat disini,, ruang tulip lantai 3 nomor 9/10.

Kronologinya : salah satu perawat laki-laki masuk keruangan saya pukul 21.50 wib melakukan tensi kepada saya sambil berbicara lantang "kenapa bad nya seperti ini? Tapi saya tidak menjawab krna posisi bad saya diputar ke arah pintu karna lampunya kurang terang,,
Kemudian setelah salah satu perawat laki-laki tersebut melakukan tensi kepada saya sambil berbicara lantang lagi "Kok rendah sekali Apa ini emg rendah ya" saya pun jawab iya bang tensi saya emg selalu rendah.

Selanjutnya perawat tersebut hendak melakukan pemasangan infus kepada saya,, perawat itu pun berkata lantang lagi "kenapa dari tadi gk dipasang infusnya" saya tidak menjawab dan perawat itu melakukan pengambilan infus ditangan saya,, saat di hendak menusuk infus pada tangan saya diposisi dekat dengan urat nadi saya,, saya berkata dengan pelan "bang.. tangan saya sakit dan ini sudah di tusuk sebelum abg tadi,, dan perawat itu mengabaikan omongan saya dan tetap menusuk paksa tangan saya hingga saya kesakitan dan tetap memaksa menusukkan infusnya,, saya terus bilang ini sakit banget bang,, dan perawat itu berkata dengan sangat kasar APA NYA YANG SAKIT. MANA YANG SAKIT sambil memaksa memakaikan plaster ke tangan saya,, hingga saya menangis krna mmg sakit sekali,, saya bilang ini sakit bang,, dan dia mengabaikan saya lalu berkata amat kasar " PASANG AJA SENDIRI NAH AMBIL PASANG SENDIRI,, sambil menyodorkan alat infus ke saya serta dengan nada kasar.

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

Hingga datang kedua perawat perempuan keruang saya melihat perlakuan perawat tersebut terhadap saya.
Saya manangis Bu dan ingin pulang di malam tersebut saya merasa takut dengan perlakuan perawat itu..
Dan kemudian perawat laki-laki itu masuk lagi ke ruangan saya sambil menunjuk saya dan berkata "APA NYA YANG SAKIT, MANJA BENER"
saya melihat gerakan tangan yg ingin menghampiri saya dengan kasar dan melotot. Saya ketakutan bu dengan perawat laki2 itu dan saya menangis..

Selama saya masuk RS belum pernah saya mendapatkan perlakuan pelayanan seperti ini.

Nama Perawat Nakes : DEDE PRANATA

Mohon bantuannya bu🙏🙏

Hasil Penyelesaian Pengaduan :

- Pengaduan tersebut sudah ditanggapi langsung oleh Plt. Wakil Direktur Umum dan Keuangan sekaligus Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan, meminta permohonan maaf mewakili management kepada keluarga pelapor serta memberikan penjelasan terkait permasalahan yang terjadi di ruangan Tulip lantai 3 kamar 9/10.
- Dari pihak pelapor menuntut agar perawat tersebut dipecat karena tidak sesuai dengan etika serta profesi sebagai perawat.
- Proses tindak lanjut permasalahan tersebut dilakukan oleh komite keperawatan.
- Hasil akhir dari permasalahan yang terjadi di ruangan Tulip lantai 3 Kamar9/10 bahwa perawat tersebut telah di berhentikan sementara menunggu proses lebih lanjut.

Koordinator Penanganan Pengaduan,

Arbian Eka Putra
NIP. 19820913 200501 1 006

Pelapor

Heni Handayani

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

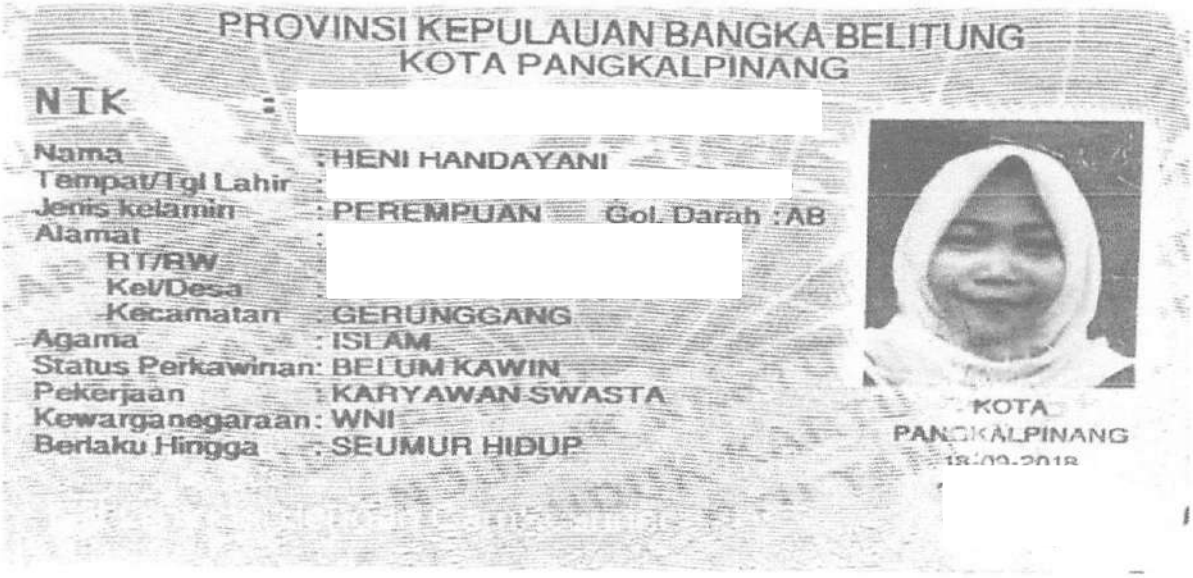
dr. Ria Agustine, M.Kes
NIP. 19810815 201001 2 010

Mengetahui
Wakil Direktur Sumber Daya Manusia
Pengarah Penanganan Pengaduan,

Martha Cahyadinata, S.E., M.M
NIP. 19770331 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

DOKUMENTASI

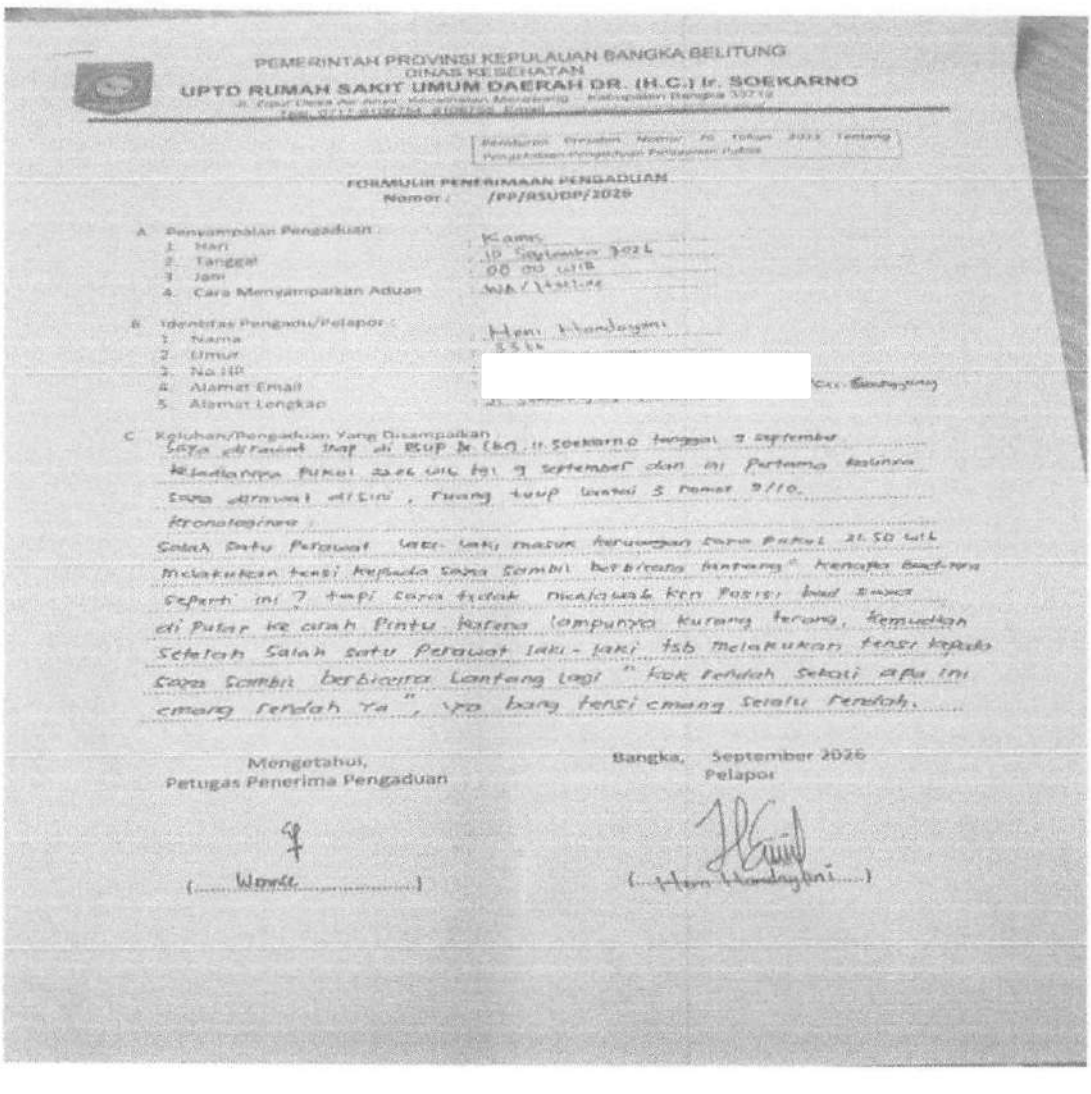


PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
KOTA PANGKALPINANG

NIK :

Nama : HENI HANDAYANI
Tempat/Tgl Lahir :
Jenis kelamin : PEREMPUAN Gol. Darah : AB
Alamat :
RT/RW :
Kel/Desa :
Kecamatan : GERUNGGANG
Agama : ISLAM
Status Perkawinan : BELUM KAWIN
Pekerjaan : KARYAWAN SWASTA
Kewarganegaraan : WNI
Berlaku Hingga : SEUMUR HIDUP

KOTA PANGKALPINANG



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

FORMULIR PENERIMAAN PENGADUAN
Nomor : /PP/RSUDP/2026

A. Penyampaian Pengaduan :
1. Hari : Kamis
2. Tanggal : 10 September 2026
3. Jam : 08.00 WIB
4. Cara Menyampaikan Aduan : WA / Lainnya

B. Identitas Pengadu/Pelapor :
1. Nama : Heni Handayani
2. Umur : [redacted]
3. No HP :
4. Alamat Email :
5. Alamat Lengkap :

C. Keluhan/Pengaduan Yang Disampaikan :
Saya dirawat inap di RSUP Ir. (HC) Ir. Soekarno tanggal 7 september kemarinnya pukul 22.45 WIB tgl 9 september dan ini pertama kalinya saya dirawat di sini, ruang tuap wateri 3 nomor 9/10.
kronologinya :
Salah satu perawat laki-laki masuk keruangan saya pukul 21.50 WIB melakukan tensi kepada saya sambil berbicara tentang " kenapa bapak saya seperti ini ? tapi saya tidak menjawab krn posisi kaki saya di putar ke arah pintu karena lampunya kurang terang, kemudian setelah salah satu perawat laki-laki tsb melakukan tensi kepada saya sambil berbicara lantang lagi " kok rendah sekali apa ini emang rendah ya ", yaa kan tensi emang selalu rendah.

Mengetahui,
Petugas Penerima Pengaduan

(Wanti)

Bangka, September 2026
Pelapor

(Heni Handayani)

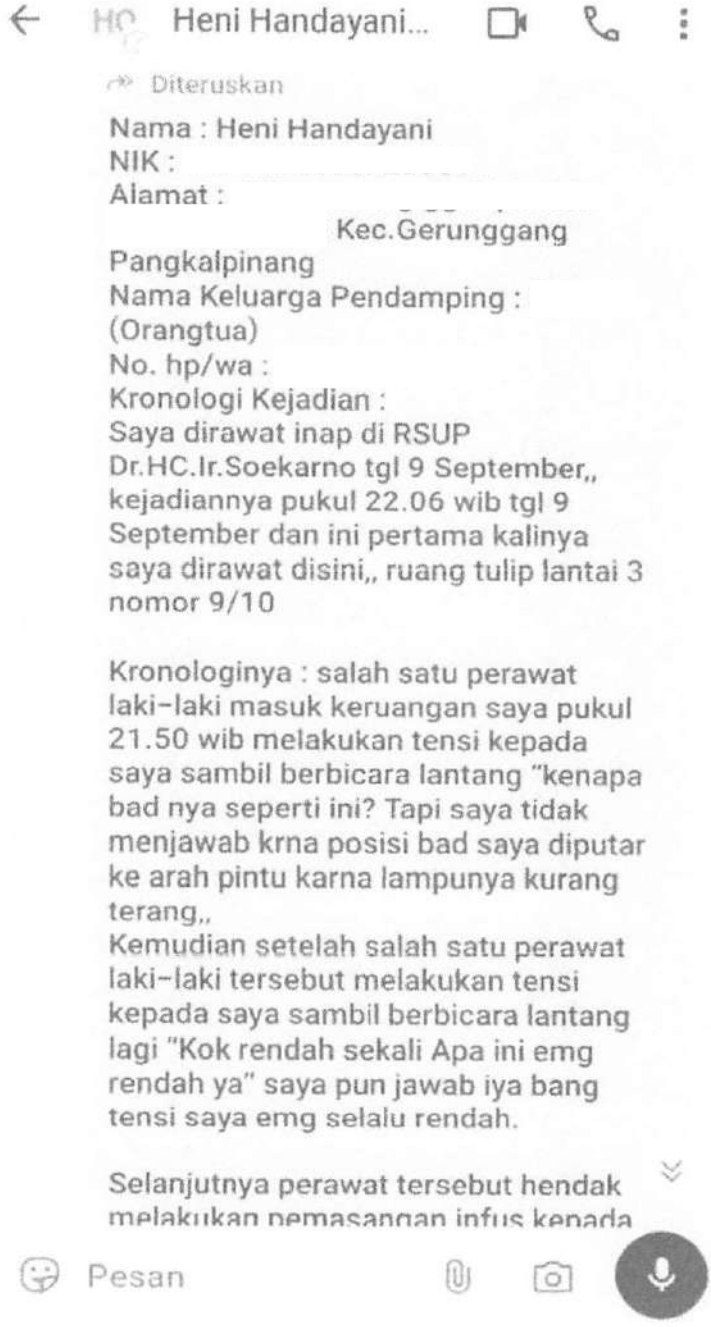
PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
DINAS KESEHATAN
UPTD RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. (H.C.) Ir. SOEKARNO
Jl. Zipur Desa Air Anyir, Kecamatan Merawang – Kabupaten Bangka 33712
Telp. 0717-9106754, 9106756, Email : rsud.soekarno@babelprov.go.id

DOKUMENTASI





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



Heni Handayani...

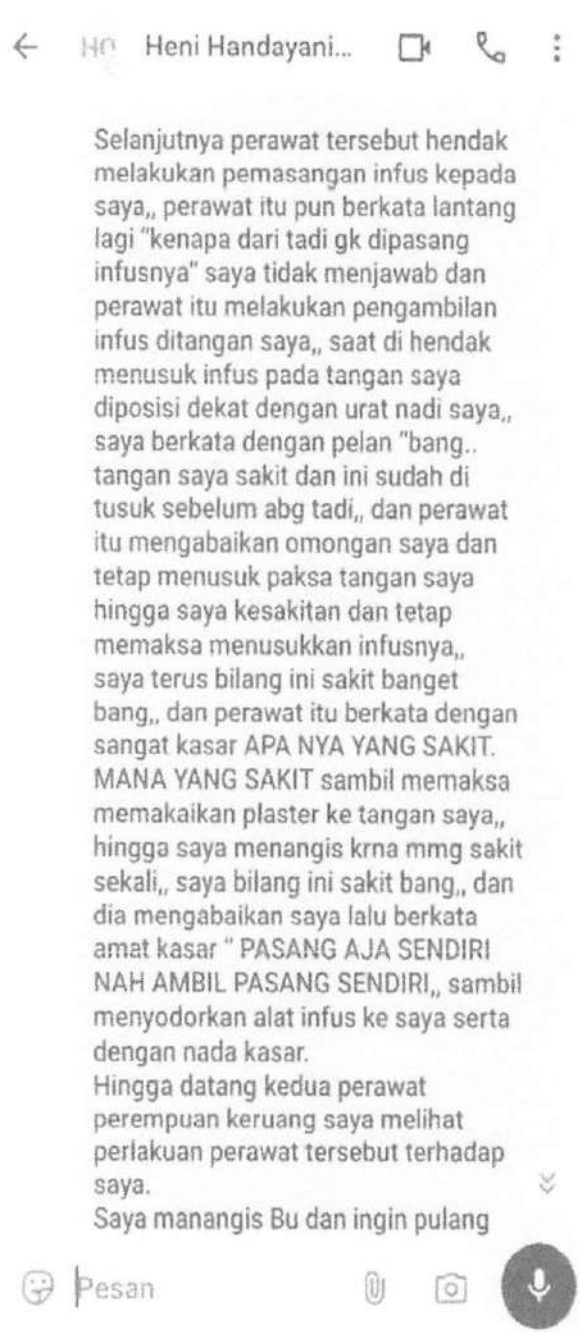
Diteruskan

Nama : Heni Handayani
NIK :
Alamat :
Kec.Gerunggang
Pangkalpinang
Nama Keluarga Pendamping :
(Orangtua)
No. hp/wa :
Kronologi Kejadian :
Saya dirawat inap di RSUP Dr.HC.Ir.Soekarno tgl 9 September,, kejadiannya pukul 22.06 wib tgl 9 September dan ini pertama kalinya saya dirawat disini,, ruang tulip lantai 3 nomor 9/10

Kronologinya : salah satu perawat laki-laki masuk keruangan saya pukul 21.50 wib melakukan tensi kepada saya sambil berbicara lantang "kenapa bad nya seperti ini? Tapi saya tidak menjawab krna posisi bad saya diputar ke arah pintu karna lampunya kurang terang,,
Kemudian setelah salah satu perawat laki-laki tersebut melakukan tensi kepada saya sambil berbicara lantang lagi "Kok rendah sekali Apa ini emg rendah ya" saya pun jawab iya bang tensi saya emg selalu rendah.

Selanjutnya perawat tersebut hendak melakukan pemasangan infus kepada

Pesan



Heni Handayani...

Selanjutnya perawat tersebut hendak melakukan pemasangan infus kepada saya,, perawat itu pun berkata lantang lagi "kenapa dari tadi gk dipasang infusnya" saya tidak menjawab dan perawat itu melakukan pengambilan infus ditangan saya,, saat di hendak menusuk infus pada tangan saya diposisi dekat dengan urat nadi saya,, saya berkata dengan pelan "bang.. tangan saya sakit dan ini sudah di tusuk sebelum abg tadi,, dan perawat itu mengabaikan omongan saya dan tetap menusuk paksa tangan saya hingga saya kesakitan dan tetap memaksa menusukkan infusnya,, saya terus bilang ini sakit banget bang,, dan perawat itu berkata dengan sangat kasar APA NYA YANG SAKIT. MANA YANG SAKIT sambil memaksa memakaikan plaster ke tangan saya,, hingga saya menangis krna mmg sakit sekali,, saya bilang ini sakit bang,, dan dia mengabaikan saya lalu berkata amat kasar " PASANG AJA SENDIRI NAH AMBIL PASANG SENDIRI,, sambil menyodorkan alat infus ke saya serta dengan nada kasar.
Hingga datang kedua perawat perempuan keruang saya melihat perlakuan perawat tersebut terhadap saya.
Saya manangis Bu dan ingin pulang

Pesan

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

