



PEMERINTAH
PROVINSI
GORONTALO



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. HASRI AINUN HABIBIE
PROVINSI GORONTALO



**LAPORAN PENGADUAN
SEMESTER I
TAHUN 2025**

rsudainun.gorontalo@prov.go.id

[RSUDAINUNHABIBIE](https://www.facebook.com/RSUDAINUNHABIBIE)

[J. Ahmad & Wahab, Dzulhijah 1 Limbora](#)

**LAPORAN PELAKSANAAN
LAYANAN INFORMASI, KONSULTASI & PENGADUAN
SEMESTER I – TAHUN 2025**

A. Dasar

1. Undang-undang Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
5. Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 25 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo.
6. Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 64 Tahun 2019 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Gorontalo.
7. SK Direktur RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo nomor: 800/RSUD-HAH/SK/1107/III/2023 tentang Penunjukkan Petugas Layanan di Lingkungan RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo.

B. Maksud & Tujuan

1. Memberikan pelayanan dengan simpati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan.
2. Memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, terbuka, adil, tidak diskriminatif dan tidak memungut biaya.
3. Memberikan pelayanan dengan menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Memberikan pelayanan secara transparan tentang perkembangan proses pengaduan yang ditangani.

5. Memberikan pelayanan dengan mengedepankan prinsip profesionalitas dan independensi dalam mengelola pengaduan.
6. Memberikan pelayanan dengan memperhatikan kelompok rentan dan berkebutuhan khusus.

C. Hak Pengadu

Pengadu mempunyai hak untuk menyampaikan pengaduan atas layanan yang tidak sesuai standar atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran oleh pemberi pelayanan di lingkungan RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo.

D. Kewajiban Penyelenggara

1. Mengumumkan nama, alamat dan prosedur pengelolaan kantor penanggung jawab pengelola pengaduan
2. Mensosialisasikan mekanisme dan prosedur pengelolaan pengaduan
3. Menyiapkan formulir pengaduan
4. Menyiapkan layanan pengaduan secara *online*.
5. Penyelenggara wajib menyediakan kotak pengaduan untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung.
6. Penyelenggaran dapat menyediakan media untuk pengaduan yang disampaikan secara elektronik antara lain surat elektronik, pesan layanan singkat dan telepon.
7. Petugas / Penyelenggara wajib menerima, menanggapi, memproses, memeriksa pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan.
8. Melakukan pencatatan dan pelaporan/jurnal pengelolaan pengaduan
9. Dalam memeriksa materi pengaduan, penyelenggara wajib berpedoman pada prinsip independen, non diskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.

E. Penjelasan

Sehubungan dengan pelaksanaan layanan informasi, konsultasi dan pengaduan di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo, menyediakan layanan pengaduan dapat dilaporkan sebagai berikut:

1. Telah dipublikasikan arah petunjuk untuk melakukan pengaduan penerima layanan.
2. Terdapat loket layanan pengaduan dan petugas dalam melakukan laporan pengaduan secara *offline*.

3. Tersedianya alur atau prosedur pengelolaan pengaduan di media sosial, *website* resmi rumah sakit dan ruang layanan di RSUD.
4. Tersedianya formulir pengaduan yang telah dipublikasikan pada media sosial
5. Tersedianya *leaflet* informasi pengelolaan pengaduan
6. Tersedianya nomor kontak layanan pengaduan secara offline untuk menerima laporan pengaduan dengan nomor: **0852-4291-2505**
7. Tersedianya layanan pengaduan secara online yakni;
 - *Link/Barcode* Formulir Google DISAKUSAYA (Digital Informasi Saran, Keluhan & Kepuasan Pelayanan)
 - *Aplikasi SP4N LAPOR*
 - *Link/Barcode* Formulir Google Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

F. Laporan Pengaduan

1. Tatap Muka

- a. Bulan Januari : 0 laporan
- b. Bulan Februari : 0 laporan
- c. Bulan Maret : 0 laporan
- d. Bulan April : 2 Laporan
- e. Bulan Mei : 2 Laporan
- f. Bulan Juni : 0 Laporan

2. Non Tatap Muka

- a. Bulan Januari : 2 laporan
- b. Bulan Februari : 2 Laporan
- c. Bulan Maret : 1 Laporan
- d. Bulan April : 0 Laporan
- e. Bulan Mei : 1 Laporan
- f. Bulan Juni : 0 Laporan

No .	DATA PELAPOR	TANGGAL LAPORAN	MEDIA	URAIAN	TANGGAL MASUK LAPORAN	TINDAK LANJUT	KET
1	NY.Haina Uriani	01 Januari 2025	DISAKU SAYA	Atap di ruang bedah Bocor saat hujan dan Lantainya licin	01 Januari 2025	Sudah diteruskan ke IPSRS untuk perbaikan dan Cleaning Service untuk dilakukan pembersihan	Selesai Rabu,01 Januari 2025
2	Ny.Hadijah Adam	03 Januari 2025	DISAKU SAYA	Atap di ruang bedah Saat hujan sering bocor dan sampai ke tempat tidur pasien serta ke lantai, tolong diperbaiki dan diperhatikan oleh manajemen	03 Januari 2025	Sudah diteruskan ke IPSRS untuk perbaikan dan Cleaning Service untuk dilakukan pembersihan	Selesai Jumat, 03 Januari 2025
3	NY.Haina Uriani	11 Februari 2025	DISAKU SAYA	Atap di ruang bedah Bocor saat hujan dan Lantainya licin	11 Februari 2025	Sudah diteruskan ke IPSRS untuk perbaikan dan Cleaning Service untuk dilakukan pembersihan	Selesai Selasa,11 Februari 2025
4	Ny.Hadijah Adam	19 Februari 2025	DISAKU SAYA	Atap di ruang bedah Saat hujan sering bocor dan sampai ke tempat	19 Februari 2025	Sudah diteruskan ke IPSRS untuk perbaikan dan Cleaning Service	Selesai Rabu, 19

				tidur pasien serta ke lantai, tolong diperbaiki dan diperhatikan oleh manajemen		untuk dilakukan pembersihan	Februari 2025
5	NY.Yuningsih	15 Maret 2025	DISAKU SAYA	Ruangan bagus bersih hanya sj ada beberapa yg bocor jika hujan tetapi petugas kebersihan selalu cepat membersihkan. Terutama kamar mandi kelas 1 selalu ada genangan air (tidak turun)	15 Maret 2025	Sudah diteruskan ke Kepala Ruangan untuk perbaikan dan Cleaning Service untuk dilakukan pembersihan	Selesai Sabtu, 15 Maret 2025
6	Tn.Nikson Miolo	21 April 2025	Tatap muka	Antrian di Apotik Rawat jalan yang lama dan Resep disarankan untuk diambil besok harinya	21 April 2025	Sudah dikonfirmasi ke Apotik Rawat jalan dan didapati adanya gangguan jaringan sehingga menghambat pelayanan. Kemudian Tim IT sudah dihubungi untuk perbaikan. Informasi perbaikan	Selesai Selasa, 21 April 2025

						jaringan telah disosialisasikan kepada pasien dan keluarga di ruang antrian.	
7	Ny.Salmun M	28 April 2025	Tatap muka	Kursi roda di Poli rawat jalan sudah tidak layak, sehingga menyebabkan sedikit insiden yang mengakibatkan pasien poli jantung kurang nyaman.	28 April 2025	Sudah dikonfirmasi ke tim Evakuasi untuk membantu pasien yang membutuhkan bantuan kursi roda agar diberikan kursi roda yang layak pakai sehingga pelayanan bisa maksimal kepada pasien.	Selesai 28 April 2025
8	Tn.Hamsah Gagulu	02 Mei 2025	Tatap muka	➢ Adanya dugaan praktik Nepotisme (Harus ada orang dalam baru dilayani) ➢ Keluarga menduga ada praktik jual beli ruangan ➢ Mekanisme di Poli Rawat jalan yang	05 Mei 2025	➢ Petugas pengaduan bersama Kabid Keperawatan dan unit terkait yang ada dalam aduan telah mengadakan rapat untuk tindak lanjut ➢ Perawat yang bertugas di Ruang IGD dan	Selesai Kamis ,08 Mei 2025

				dinilai lambat karena pasien datang jam 7 pagi dan baru selesai dilayani jam 2 siang		Bedah telah dimintai keterangan untuk kronologis kejadian. ➤ Petugas pengaduan dan Manajemen Rumah sakit telah melakukan Silaturahmi dan mengkonfirmasi kronologis kejadian dengan Pelapor ➤ Pelapor (Pasien & Keluarga telah memahami dan menerima jawaban dari Pihak Rumah sakit.	
9	Tn.Olwin N.Tau	19 Mei 2025	Tatap muka	➤ Kurangnya respon dari Perawat di Ruang Poli onkologi mengenai permintaan barcode	19 Mei 2025	➤ Keluhan sudah ditindak lanjuti dengan cara melakukan Monev kepada perawat ruang Poli Onkologi dan	Selesai 20 Mei 2025

				surat kontrol. ➤ Banyak perokok yang berkeliaran di area Rumah sakit (koridor & tangga landai) ➤ Bak air di toilet Poli rawat jalan terlalu tinggi sehingga pasien dan keluarga sangat kesulitan saat istinja ➤ Toilet di ruang bedah kelas 1 selalu tergenang air karena tempat buangan air lebih tinggi dari lantai.		menambah jumlah perawat di Poli Onkologi. ➤ IPCN Rumah sakit dan coordinator security telah di monev dan di arahkan untuk sosialisasi dan penjagaan lebih maksimal. E. Sudah diidentifikasi langsung oleh Kabid Keperawatan selaku PPTK anggaran untuk dimasukkan dalam rencana renovasi.	
10	Tn.Likto Abdullah	26 Mei 2025	Whats app	➤ Keluarga pasien di IBS yang mengeluhkan petugas BDRS yang tidak ada ditempat	26 Mei 2025	➤ Sudah diteruskan ke Kasie Penunjang medis dan petugas BDRS. ➤ Petugas BDRS hanya	Selesai Senin, 26 Mei 2025

				dan pengambilan darah untuk pasien, di ambil sendiri ke PMI di Kota Gorontalo		berjumlah 3 orang sehingga dinas sore tidak terisi F. Petugas BDRS yang tidak jaga sudah datang ke Rumah sakit dan keluarga telah dilayani.	
--	--	--	--	---	--	--	--

G. Penutup

Demikian laporan ini dibuat semoga dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo.


 Kepala Bidang Keperawatan
Arifandy Pelealu, S.Kep.Ns, M.Kep
 Nip.198104042005011016

Gorontalo, 30 Juni 2024
 Kepala Instalasi Pengaduan

Gia Chinta Mamtali, S.ST
 Nip.199201312015022001