



PEMERINTAH KABUPATEN BREBES
DINAS KESEHATAN DAERAH
UNIT ORGANISASI BERSIFAT KHUSUS RSUD BREBES

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 181 Brebes Laman rsud.brebeskab.go.id pos-el rsudbrebes@gmail.com
Telepon (0283) 671431 Faksimile (0283) 671095

TINDAK LANJUT DARI EVALUASI KINERJA LAYANAN ADUAN 2025 KE DALAM PERBAIKAN LAYANAN ATURAN ATAU KEBIJAKAN BADAN PUBLIK TAHUN 2026

Pengaduan Tahun 2025 di Google Review terkait Pelayanan Dokter Spesialis



A. ...
3 ulasan · 1 foto



★★★★★ setahun lalu

Ga percaya sama pelayanan RSUD Brebes, 24 hari ibu saya di **ICU**, gada dokter spesialis sama sekali :) berkat pelayanan anda ibu saya udah ga ada.

👍 Suka

🔗 Bagikan

Tanggapan dari pemilik setahun lalu

Yth. Bapak At ...:

Kami turut berduka cita yang sedalam-dalamnya atas berpulangnya ibunda tercinta. Kami memahami bahwa kehilangan ini sangat menyakitkan, dan kami mohon maaf apabila pelayanan yang diberikan selama perawatan di RSUD Brebes belum sesuai harapan Bapak/Ibu maupun keluarga.

Kami berkomitmen untuk menindaklanjuti informasi ini secara menyeluruh bersama tim medis dan manajemen rumah sakit guna mendapatkan kejelasan dan evaluasi.

Kami dengan hormat memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi lebih lanjut,

Tanggapan atas pengaduan

Tanggapan dari pemilik setanun lalu

Yth. Bapak A¹

Kami turut berduka cita yang sedalam-dalamnya atas berpulangnya ibunda tercinta. Kami memahami bahwa kehilangan ini sangat menyakitkan, dan kami mohon maaf apabila pelayanan yang diberikan selama perawatan di RSUD Brebes belum sesuai harapan Bapak/Ibu maupun keluarga.

Kami berkomitmen untuk menindaklanjuti informasi ini secara menyeluruh bersama tim medis dan manajemen rumah sakit guna mendapatkan kejelasan dan evaluasi.

Kami dengan hormat memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi lebih lanjut, seperti:

- Nama pasien dan tanggal perawatan
- Ruang ICU tempat dirawat

Informasi ini penting agar kami dapat melakukan audit medis dan penelusuran secara objektif, serta menyampaikan hasil klarifikasi secara langsung kepada pihak keluarga.

Kami juga membuka ruang dialog langsung dengan pihak keluarga, karena kami percaya bahwa kepercayaan publik hanya bisa dijaga dengan transparansi, empati, dan tanggung jawab.

Ditindaklanjuti dengan dikeluarkannya Kebijakan dari Direktorat Rumah Sakit Umum Daerah Brebes Kabupaten Brebes di Tahun 2026 yang mengatur tentang Ketentuan Kunjungan Dokter Spesialis. (Di halaman berikutnya)



PEMERINTAH KABUPATEN BREBES
DINAS KESEHATAN DAERAH
UNIT ORGANISASI BERSIFAT KHUSUS RSUD BREBES

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 181 Brebes 52212
Telepon (0283) 671431 Faksimile (0283) 671095 Laman rsud.brebeskab.go.id

Brebes, 1 April 2026

Nomor : 400.7/22781/IV/2026
Sifat : **Segera**
Lampiran : -
Perihal : **Surat Edaran**

Kepada :
Se – DPJP RSUD Brebes
Di
Lingkungan RSUD Brebes

Diberitahukan dengan hormat, bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan, dengan ini dihimbau kepada seluruh Dokter Penanggung Jawab Pelayanan (DPJP) agar melaksanakan visit pasien pada **jam kerja yang telah ditetapkan**.

Demikian untuk menjadi perhatian dan atas kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

DIREKTUR RSUD BREBES



drg. Adhi Supriadi, M.Kes
Pembina Utama Muda
NIP. 197504272005011006

Tembusan Kepada Yth:

1. Wadir Pelayanan, Pengendalian, dan Mutu RSUD Brebes;
2. Ketua Komite Medis;
3. Peringgal

Pengaduan Tahun 2025 di Google Review terkait Pelayanan IGD yang lama masuk ke Ruang Rawat Inap



J...
2 ulasan · 7 foto



★★★☆☆ setahun lalu

Pelayanan sangat tidak baik dan tidak ramah, apalagi penyampaian dr spesialis syaraf nya sangat tidak baik dan tidak sopan banget, attitude nya secara Dr itu sebelum bekerja telat di sumpah profesi nya selalu memberikan pelayanan dan attitude yang baik dan ramah ke pasien,

Perawat nya tidak **3 S**, teruss bapa saya itu BPJS Mandiri **Kelas 2**, kenapa dikasih **kelas 3** ruangan nya, dan selalu menanyakan ke perawat selalu bilang penuh terus, mau pulang juga di lama lamain, lepas infus pagi jam set 2 belum pulang katanya sabar menunggu dipanggil, ditanyakan apakah ada kekurangan soalnya administrasi atau persyaratan tidak ada, tolong di perbaiki dan dimajukan lagi manajemen waktu dan administrasi nya tolong jujur pada hak pasien, jangan ada dusta diantara kita, jangan sampai ada perbandingan suatu golongan semua itu sama, apakah harus punya kenalan dan bekerja di suatu instansi pemerintah dulu baru diberikan hak kenyamanan dan dimudahkan, semoga RSUD Brebes segera berbenah lagi

Tanggapan atas pengaduan

Tanggapan dari pemilik: setahun lalu
Yth. kak J

Terima kasih atas masukan dan kritik yang telah kakak sampaikan. Kami sangat menyesalkan jika pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan, baik dari segi komunikasi dokter, sikap perawat, hingga pengelolaan administrasi dan fasilitas rawat inap/jalan.

Kami ingin menegaskan bahwa setiap pasien, tanpa membedakan latar belakang atau golongan, berhak mendapatkan pelayanan yang adil dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Terkait pemindahan kelas perawatan, kami akan melakukan evaluasi lebih lanjut agar transparansi dan kejelasan informasi selalu terjaga.

Kami juga akan berkoordinasi dengan tim medis serta manajemen rumah sakit untuk memastikan bahwa setiap tenaga kesehatan menerapkan sikap profesional, termasuk dalam berkomunikasi dengan pasien dan keluarga. Saran mengenai peningkatan manajemen waktu dan administrasi juga akan kami tindak lanjuti agar pelayanan menjadi lebih baik ke depannya.

Kami mohon maaf atas pengalaman yang kurang menyenangkan ini dan berterima kasih atas kritik yang membangun. Kami berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan demi kenyamanan dan kepuasan pasien. Jika Kak juju berkenan, kakak dapat menghubungi pengaduan resmi RSUD Brebes di nomor +62877-3070-0002 atau kak lia juga dapat datang langsung ke ruangan humas RSUD Brebes untuk memberikan detail lebih lanjut agar kami dapat menindaklanjuti secara spesifik.

Salam,
Humas RSUD Brebes

Ditindaklanjuti dengan dikeluarkannya Kebijakan dari Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Brebes Kabupaten Brebes di Tahun 2026 yang mengatur tentang Penetapan Pelayanan Ruang Intermediate. (Di halaman berikutnya)



PEMERINTAH KABUPATEN BREBES
DINAS KESEHATAN DAERAH
UNIT ORGANISASI BERSIFAT KHUSUS RSUD BREBES

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 181 Brebes Laman rsud.brebeskab.go.id pos-el rsudbrebes@gmail.com Telepon
(0283) 671431 Faksimile (0283) 671095

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BREBES

NOMOR : 445/397k/TAHUN 2026

TENTANG

PENETAPAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN RUANG INTERMEDIATE

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BREBES

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BREBES

Menimbang :

- a. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien pentingnya ruang perawatan transisi bagi pasien dari Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang memerlukan pemantauan lanjutan sebelum dipindahkan ke ruang perawatan definitive.
- b. Bahwa RSUD Brebes sebagai rumah sakit Umum daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan rawat inap yang sesuai standar termasuk penyediaan ruang intermediate.
- c. Bahwa untuk menjamin terselenggaranya pelayanan *Ruang Intermediate* yang efektif, efisien, profesional, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, perlu menetapkan ruang pelayanan *Intermediate*.
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan c, perlu menetapkan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Brebes tentang Pemberlakuan Ruang Intensive Intermediate di Rumah Sakit Umum Daerah Brebes.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan

Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang

Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6887 : 198 halaman);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 (135), Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6952);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2005 tentang Pengelolaan Badan Layanan Umum;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Kedokteran ;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit;
8. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis;
10. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien;

11. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 340/Menkes/Per/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit
12. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Bangunan, Prasarana, dan Peralatan Kesehatan Rumah Sakit;
13. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Brebes Nomor 7 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah, Inspektorat, Satuan Polisi Pamong Praja dan Lembaga lain Kabupaten Brebes (Lembaran Daerah kabupaten Brebes Tahun 2008 Nomor 12) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Brebes Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah, Inspektorat, Satuan Polisi Pamong Praja dan Lembaga lain Kabupaten Brebes (Lembaran Daerah Kabupaten Brebes Tahun 2008 Nomor 8);
16. Peraturan Daerah Kabupaten Brebes Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Brebes (Lembaran Daerah Kabupaten Brebes Tahun 2016 Nomor 5);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : Keputusan Direktur RSUD Brebes **“PENETAPAN PELAYANAN RUANG INTERMEDIATE CRUMAH SAKIT UMUM DAERAH BREBES”**.

- KESATU : Memberlakukan **Pelayanan ruang intermediate** sebagai instansi pelayanan khusus di Rumah Sakit Umum Daerah Brebes.
- KEDUA : Ruang Intermediate sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU, selanjutnya disebut Ruang Intermediet, merupakan ruang perawatan transisi bagi pasien yang berasal dari Instalasi Gawat Darurat (IGD) atau ruang perawatan lain yang membutuhkan pemantauan lanjutan dan observasi intensif sebelum dipindahkan ke ruang perawatan definitif
- KETIGA : Menetapkan Struktur Organisasi Ruang Intermediate bagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini;
- KEEMPAT : Menetapkan Ruang Intermediate sebagai instansi pelayanan fungsional di bawah koordinasi Wakil Direktur Pelayanan, Pengendalian dan Mutu, untuk Pembinaan dan pengawasan operasional Ruang Intermediate melalui Bidang Medis, Bidang Keperawatan, dan Bidang Penunjang sesuai Kewenangannya;
- KELIMA : Seluruh tenaga medis, tenaga keperawatan, tenaga kesehatan lainnya, tenaga administrasi, dan tenaga pendukung yang bertugas pada Instalasi Pelayanan Ruang Intermediate wajib melaksanakan tugas sesuai kewenangan profesi, uraian jabatan, standar prosedur operasional, serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- KEENAM : Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkannya surat keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Rutin RSUD Brebes.
- KETUJUH : Keputusan ini berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, maka akan ditinjau kembali untuk diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di B r e b e s
Pada tanggal 9 Januari 2026


PI. DIREKTUR RSUD BREBES
IMAM UDI SANTOSO, S.ST., M.H.
Pembina TK 1
NIP. 197105131993031004

Tembusan Kepada Yth. :

1. Se- Pejabat Struktural RSUD Brebes;
2. Se- Ketua Komite di Lingkungan RSUD Brebes;
3. Ka SMF, Ka Instalasi, Ka Bangsal/Ruang di Lingkungan RSUD Brebes;
4. Himpunan Keputusan;

1. Ruang Intermediate adalah Bagian dari Ekosistem IGD

Karena Intermediate Ward secara administrasi dan fungsional terkait dengan IGD, penugasan perawat IGD di ruang tersebut merupakan bagian dari **penugasan internal dalam satu instalasi** yang sama. Namun, pengaturan teknisnya biasanya diatur melalui **Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit** dan **Standar Operasional Prosedur (SOP)** internal.

2. Kompetensi Perawat

- Perawat yang bertugas di ruang intermediate/HCU idealnya memiliki **kompetensi yang setara dengan perawat ICU**, termasuk pelatihan dasar seperti BTCLS/ACLS
- Perawat IGD pada umumnya telah memiliki kompetensi dasar penanganan kegawatdaruratan

3. Akreditasi Rumah Sakit

Keberadaan Ruang Intermediate juga merupakan bagian dari **pemenuhan Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS)** untuk menjamin kesinambungan asuhan dan keselamatan pasien.

Syarat Agar Tidak Mengganggu Layanan IGD

Agar penugasan perawat IGD di ruang intermediate **tidak mengganggu layanan IGD**, beberapa hal harus diperhatikan:

1. Ketersediaan Tenaga yang Cukup

Rumah sakit harus memastikan **jumlah perawat di IGD tetap mencukupi** untuk memberikan pelayanan 24 jam. Pengurangan tenaga di IGD tidak boleh menyebabkan:

- Pelayanan IGD tidak dapat berjalan 24 jam
- Pasien gawat darurat tidak tertangani dalam waktu 5 menit

2. Pengaturan Jaga yang Proporsional

Penugasan perawat IGD ke ruang intermediate harus diatur dalam **jadwal jaga yang proporsional**, misalnya:

- Perawat yang bertugas di ruang intermediate adalah bagian dari shift jaga IGD
- Ada mekanisme **serah terima tanggung jawab** yang jelas antar petugas
- Jika terjadi lonjakan pasien di IGD, perawat dapat segera kembali bertugas di IGD

3. Dituangkan dalam Regulasi Internal

- Diatur dalam **Surat Keputusan Direktur** rumah sakit
- Dibuat **SOP** yang jelas mengenai alur penugasan dan mekanisme koordinasi
- Disosialisasikan kepada seluruh tenaga kesehatan yang terkait

Kesimpulan

Perawat IGD pada prinsipnya dapat bertugas di ruang intermediate, mengingat ruang intermediate secara fungsional merupakan bagian dari ekosistem IGD. Namun, hal ini **harus diatur secara jelas dalam regulasi internal rumah sakit** (SK Direktur dan SOP) dengan tetap **memastikan ketersediaan tenaga yang cukup di IGD** agar layanan gawat darurat 24 jam tidak terganggu.

Rumah sakit juga perlu memastikan bahwa perawat yang bertugas di ruang intermediate memiliki **kompetensi yang memadai** sesuai dengan tingkat perawatan yang dibutuhkan pasien di ruang tersebut.

Berikut adalah beberapa regulasi utama yang menjadi dasar

- **Keputusan Menteri Kesehatan No. 856/Menkes/SK/IX/2009:** Ini adalah standar untuk IGD. Ini mengatur standar sarana, prasarana, dan **sumber daya manusia IGD**. Di dalamnya, ruang observasi dan ruang khusus (*intermediate*) adalah bagian dari IGD. Oleh karena itu, secara struktural, perawat IGD dan ruang intermediate berada dalam satu instalasi yang sama.
- **Peraturan Menteri Kesehatan No. 47 Tahun 2018:** Regulasi ini tentang Pelayanan Kegawatdaruratan. Pasal 9-nya menekankan bahwa jumlah, jenis, dan kualifikasi tenaga di IGD harus **sesuai dengan kebutuhan pelayanan**. Ini memberikan fleksibilitas bagi rumah sakit untuk mengatur tenaga, termasuk di ruang intermediate, demi kelancaran pelayanan.
- **Peraturan Pemerintah / Peraturan Menteri Kesehatan tentang Kelas Perawatan:** Peraturan ini secara eksplisit menyebutkan "**ruang intermediate care**" sebagai salah satu kelas perawatan khusus di rumah sakit. Ini menegaskan status intermediate sebagai unit perawatan yang sah, namun tidak mengatur penugasan perawatnya.

Mekanisme Pengaturan Internal

Karena tidak ada larangan maupun izin eksplisit di tingkat nasional, keputusan untuk menugaskan perawat IGD di ruang intermediate sepenuhnya menjadi **kewenangan manajemen rumah sakit**.

Kebijakan ini harus dituangkan dalam:

1. **Surat Keputusan (SK) Direktur Rumah Sakit:** Dokumen ini secara formal menetapkan struktur organisasi dan uraian tugas, termasuk di dalamnya wewenang untuk menugaskan perawat IGD ke ruang intermediate.
2. **Standar Operasional Prosedur (SOP):** SOP harus mengatur secara rinci mekanisme penugasan, koordinasi, dan alur serah terima pasien antara IGD dan ruang intermediate.

Prinsip utamanya adalah penugasan tersebut **tidak boleh mengganggu layanan IGD** yang wajib beroperasi 24 jam penuh dan merespon pasien gawat darurat dalam waktu maksimal 5 menit. Rumah sakit juga harus memastikan perawat yang ditugaskan memiliki kompetensi yang sesuai dengan tingkat perawatan di ruang intermediate.

Singkatnya, regulasi nasional memberikan **keleluasaan** bagi rumah sakit untuk mengelola tenaga kerjanya secara internal, dengan syarat mutu dan keselamatan pasien tetap menjadi prioritas utama.