



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr.ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI

Jalan Dr. A. Rivai Bukittinggi- Kode Pos 26114  
Telepon (0752) 21720 - 21831 - 21322  
TeleponDirektur (0752) 33825



Pos-el [rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id](mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id) Laman [rsam-bkt.sumbarprov.go.id](http://rsam-bkt.sumbarprov.go.id)

Nomor : 445 / /RSAM/2023  
Hal : Undangan

28 Agustus 2023

Yth. Bapak /Ibu.....  
.....

Dengan hormat,

Bersama ini kami undang Bapak/Ibu untuk dapat hadir pada :

- Hari : Selasa
- Tanggal : 29 Agustus 2023
- Pukul : 10.00 WIB s.d 12.00 WIB
- Acara : Rapat Koordinasi UPM RSUD Dr.Achmad Mochtar B.Tinggi
- Tempat : Ruang Komite Medis RSAM Bukittinggi

Demikian disampaikan atas kehadiran tepat waktu kami aturkan terima kasih.

Wakil Direktur Umum dan SDM,

Dr. Risbenny, Sp.B  
NIP 197109262005011005



### DAFTAR HADIR

ACARA : Rapat Koordinasi UPM  
 TANGGAL : 29-8-2024  
 TEMPAT : Komite Medis Lt 2  
 Pimpinan : kabag umum

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1			1
2	Kusna Suary	Kabag umum	2
3	Atf da	kabag TU	3
4	Amalia	ke ko PKRS	4
5			5
6	Kandi Warman	STAF PKRS	6
7	Meri Febrina	STAF PKRS	7
8	Rahmah	STAF PKRS	8
9	Nilla Sartika	STAF PKRS	9
10			10
11			11
12			12
13			13
14			14
15			15
16			16
17			17
18			18
19			19
20			20
21			21
22			22
23			23
24			24
25			25

Bukittinggi,

2024

(  )

HARI/ TANGGAL : Selasa , 29 Agustus 2024 jam 10.00 s/d 12.00 wib

PESERTA : , Wadir,kasubag umum, ka instalasi PKRS/ UPM dan staf

NO	MASALAH POKOK	URAIAN	MASALAH/SOLUSI	PENANGGUNG JAWAB	UNIT TERKAIT
1	kinerja staf ( kabag umum )	marwah informasi publik dengan 2 pola yaitu inteernal dan eksternal	diterima layanan dalam bentuk keluhan internal dan eksternal	ka ins.pkrs	bagian umum
			lakukan kerja dengan maksimal		
			lakukan efisiensi dan perlu efektifitas		
			peningkatan layanan informasi dan aduan		
			evaluasi penggunaan leflet		
			saat ini ki8nerjua PKRS dalam sorotan		
		RSAM merupakan PPID Pembantu	pro aktif dalam pemberian informasi pada pemohon internal dan eksternal	ka ins.pkrs	bagian umum
		2013 sd 2018 PPID RSMA TERBAIK	perlu kerjasama semua bagian terkait dalam pembuatan laporan PPID yang nihil dari 2019 sd 2022		
			muara PPID adalah KI		
	PPID( Ka inst PKRS/UPM	Kinerja	PPID kurang dipoahami oleh staf	ka ins.pkrs	bagian umum
			fungsi seBAGAI KA INS DAN PENGADUAN		
			akan dibuat jadwal rutin PKRS dan UPM		
			akan mengevaluasi semua laporan yang masuk		
			laporan pengaduabn dapat di koordinasikan denagn kabid dan kabag terkait dan tuntas periode semester 1		
			PERMOHONAN INFORMASI MASUK 2 BH DAN SEDANG DALAM PROSES DENGAN KI		

NOTULEN

  
ARFIDA



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr.ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI**

Jalan Dr. A. Rivai Bukittinggi- Kode Pos 26114  
Telepon (0752) 21720 - 21831 - 21322  
TeleponDirektur (0752) 33825



Pos-el [rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id](mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id) Laman [rsam-bkt.sumbarprov.go.id](http://rsam-bkt.sumbarprov.go.id)

Nomor : 445 / / RSUM / 2023  
Hal : Undangan

27 Oktober 2023

Yth. Bapak/Ibu.....  
.....

Dengan hormat,

Bersama ini kami undang Bapak/Ibu untuk dapat hadir pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 30 Oktober 2023  
Pukul : 08.00 WIB s.d 10.00 WIB  
Acara : Rapat UPM RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi  
Tempat : Ruang Komite Medis RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi

Demikian disampaikan atas kehadiran tepat waktu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Direktur Umum dan SDM,

Dr. Risbenny, Sp.B  
NIP 197109262005011005



PEMERINTAH PROPINSI SUMATERA BARAT  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI**

Jalan Dr. A. Rival Bukittinggi - Kode Pos 26114  
 Telepon (0752) 21720 - 21831 - 21322  
 Telepon Direktur (0752) 33825

Pos-el [rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id](mailto:rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id) Laman [rsam-bkt.sumbarprov.go.id](http://rsam-bkt.sumbarprov.go.id)



### DAFTAR HADIR

ACARA : Rapat Kelanjutan Pengaduan an/af / UPM / PPIS  
 TANGGAL : 30 - 10 - 20 23  
 TEMPAT : Komite Madis

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1			1
2	Koro Sany	Kabag Umum	2
3	Dr. Vera	W	3
4	Ira Amjasmara	B. Umum	4
5	Atmason	Ka IUS PKRS	5
6	Kandi Warman	Staff	6
7	Meri Febrina	Staff	7
8	Rahmah	Staff	8
9	Mila Sartika	Staff PKRS	9
10	Dian Syafeng	Staff Bg Um	10
11			11
12			12
13			13
14			14
15			15
16			16
17			17
18			18
19			19
20			20
21			21
22			22
23			23
24			24
25			25

Bukittinggi,

2024

(  )

HARI/ TANGGAL : Senin , 30 Oktober 2023 jam 08.00 s/d 10.00 wib

PESERTA : , Wadir pelayanan,kasubag umum, ka instalasi PKRS/ UPM dan staf, DPJP terkait

NO	MASALAH POKOK	URAIAN	MASALAH/SOLUSI	PENANGGUN G JAWAB	UNIT TERKAIT
1	langkah persip[an lanjuta sidang (wadir pelayanan )	dalam bicara di sidang apa yang ditanya itu yang dijawab, kata2 harus pasti dan kekuatan hukum harus ada,komp[ak dalam satu pembicaraan	kita serahkan siapa yang ditunjuk hakim untuk pembicara	wadir pelayanan	bagian umum
			kewenangan dalam memberikan advice tidak ada		
			pendugaan malpraktek bisa kita pastikan tidak ada		
			pasien didiagnosa dengan katwegori informasi yang dikecualikan sehingga kita harus hati2 agar tidak terjebak dan melanggar hukum		
			jika kelg pasien tsb masih ingin mengetahui rekam medis anaknya maka ybs harus buat surat p0ernyataan dulu		

notulen

arfida





**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA**  
**PERWAKILAN PROVINSI SUMATERA BARAT**

**BERITA ACARA PERTEMUAN**  
**NOMOR AGENDA: 008227.2024**

Pada hari Jumat, tanggal dua puluh satu bulan Juni tahun dua ribu dua puluh empat, pukul 09.00 WIB, bertempat di RSAM Bukittinggi telah dilakukan pertemuan dalam rangka permintaan penjelasan terkait dengan Laporan Masyarakat dengan Nomor Registrasi 0165/LM/V/2024/PDG mengenai dugaan Maladministrasi penundaan berlarut oleh Direktur Utama Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi terkait belum adanya kejelasan tindak lanjut atas pengaduan Pelapor mengenai pelayanan petugas RSUD Dr. Achmad Mochtar terhadap almarhum anak Pelapor atas nama Ihsan Syarif Syofyan.

**Tim Pemeriksa oleh:**

Nama : Dheka Arya Sasmita Suir  
Jabatan : Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan

Nama : Adel Wahidi  
Jabatan : Asisten Muda II

Nama : Meilisa Fitri Harahap  
Jabatan : Asisten Muda II

**Telah meminta penjelasan terhadap:**

Nama : drg. Busril, MPH  
Jabatan : Direktur RSAM  
Legal Standing : Terlapor

Nama : dr. Vera Maya Sari, Sp. DLP, M.M.  
Jabatan : Wadir Pelayanan

*Legal Standing* : Terlapor

Nama : dr. Yunita, Sp.PD

Jabatan : dokter interne

*Legal Standing* : Terlapor

Nama : dr. Fajriansyah, Sp.PD

Jabatan : dokter interne

*Legal Standing* : Terlapor

Nama : Armaizon

Jabatan : Pengelola Pengaduan RSAM

*Legal Standing* : Terlapor

**Sesuai daftar hadir (terlampir)**

Pokok-pokok penjelasan dan hasil pertemuan adalah sebagai berikut:

1. Pasien sudah dirawat dua kali di RSAM, yaitu tahun 2021 dan 2023. Sebelumnya, pasien melanjutkan perawatan di Medan karena mengajar sebagai dosen. Pihak RSAM tidak mengetahui obat yang diberikan apakah diminum secara rutin oleh pasien atau tidak pada saat di Medan. Pasien seharusnya meminum obat secara berkelanjutan.
2. Berdasarkan catatan pengobatan di Medan, pasien diberikan obat TB, sehingga di RSAM melanjutkan obat yang sudah diberikan dari salah satu rumah sakit di Medan.
3. Pelapor meminta agar obat anaknya diganti karena mengalami muntah-muntah. Terhadap pasien telah dilakukan CTScan dan pemeriksaan penjunjang lainnya dengan hasil benar terdapat TB pada paru pasien. Obat yang digunakan untuk pengobatan pasien adalah obat program. Terhadap keluhan muntah-muntah, pihak RSAM telah memberikan obat muntah melalui injeksi.
4. Pasien juga mengalami infeksi paru dengan keluhan pada waktu masuk yaitu sesak nafas, demam, batuk, berkeringat banyak. Obat diberikan untuk menurunkan demam melalui infus.
5. Pelapor telah mengetahui penyakit anaknya, tetapi adik pasien baru mengetahui setelah pasien meninggal dunia.



6. Pasien mendapatkan HIV dari tahun 2019 di Jakarta. Berobat di Serunai mulai Agustus 2021, lalu rujuk keluar. Faktor resiko dimulai dari tahun 2015 s.d. 2020. CD4 pasien menurun pada tahun 2023 menjadi bernilai 4, padahal normalnya 400 - 1600. Dampaknya, pasien sangat rentan terkena penyakit lain (oportunistik).
7. Tata kelola HIV berpedoman pada PMK, Permenkes, panduan WHO dan turunannya berupa Panduan Praktik Klinis.
8. Terkait keluhan Pelapor mengenai DPJP yang tidak mengunjungi pasien selama 3 hari, bahwa tetap ada dokter jaga yang berkunjung dengan sepengetahuan dari DPJP dan menginformasikan DPJP perkembangan pasien. Dokter jaga selalu ada 24 jam.
9. Benar bahwa Dokter Yunita cuti selama empat hari karena sakit dan berobat ke RSCM Jakarta tanggal 12 – 16 Juli 2023.
10. Pada unit pengaduan, ada dua sarana pengaduan baik langsung maupun melalui media sosial. Pelapor tidak sengaja bertemu dengan Bapak Maizon. Kemudian, difasilitasi dan diarahkan ke bidang pelayanan karena tidak punya kompetensi untuk menjawab keluhan Pelapor. Setelah terjadi diskusi dan saling memaafkan, Pelapor kembali ke ruangan dan tidak ada permasalahan. Secara lisan, Pelapor menyampaikan pengaduan sebanyak dua kali. Pengaduan terakhir Pelapor adalah tanggal 20 Juli 2023 yaitu permintaan rekam medis, dan diarahkan untuk mengakses layanan PPID.
11. Pada tanggal 3 Juli 2023, pukul 14.21 WIB, saat itu sebagai Kabid Pelayanan, menyampaikan penjelasan mengenai keluhan Pelapor tentang obat-obatan yang diberikan kepada anaknya, berdasarkan informasi dari dr. Yunita. dr. Yunita saat itu sedang banyak pasien di poliklinik sehingga tidak dapat menemui Pelapor.
12. Status rahasia pasien HIV diatur dalam PP Nomor 10 Tahun 1966 mengatur salah satunya tentang Perlindungan atas Hak Rahasia Status Medis Orang dengan HIV/AIDS (ODHA). Pihak rumah sakit dilarang menyampaikan informasi kepada keluarga pasien.
13. Benar bahwa terjadi pengunduran pertemuan antara pihak RSAM dan Pelapor yang semula dijadwalkan tanggal 3-4 Agustus menjadi tanggal 10 Agustus 2023, karena tidak ditemukan kecocokan jadwal. Pada pertemuan tersebut kepada Pelapor telah dijabarkan penjelasan seluruhnya. Seluruh yang dikeluhkan Pelapor dijelaskan dan diperlihatkan, yang tidak diberikan hanya rekam medis pasien yang diminta oleh Pelapor. Pertemuan tanggal 10

Agustus 2023 hanya tersedia notulensi melalui catatan tangan. Pertemuan dihadiri oleh Pelapor, anak Perempuan Pelapor, dr.Fera (Wadir), dr.Eka (Kabid Pelayanan), dr. Yunita, dr. Fajri, bu Ela dan bu Dian Safitri dari bagian Hukum, Siti Zahari dan Darsis sebagai perawat. Pada pertemuan ini juga Pelapor sendiri yang menyampaikan penyakit anaknya ke hadapan forum.

14. Pasal 26 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2024, mengatur bahwa penyampaian rekam medis kepada keluarga pasien, dalam hal pasien dibawah 18 tahun dan dalam keadaan darurat. Sedangkan dalam hal ini, pasien sudah dewasa yaitu berusia 27 tahun dan dalam keadaan sadar.
15. Terkait pengelolaan pengaduan RSAM, Tim Ombudsman telah menyampaikan agar ke depannya dilakukan perbaikan berupa pendokumentasian pengaduan yang masuk hingga bentuk penyelesaiannya.

Demikian hasil pertemuan ini, untuk dapat ditindaklanjuti sebagaimana mestinya.

Tim Pemeriksa  
Ombudsman RI Sumatera Barat,



Dheka Arya Sasmita Suir



Adel Wahidi



Meilisa Fitri Harahap

Yang Dimintakan Penjelasan  
Direktur RSAM Bukittinggi,



Drg. Busril, MPH



**PERWAKILAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PROVINSI SUMATERA BARAT**

Jalan Sawahan Nomor 58, Kecamatan Padang Timur, Kota Padang  
Telepon : 0751-892521, Layanan Pengaduan 0811 955 3737  
Email: pengaduan.sumbar@ombudsman.go.id,  
Website: www.ombudsman.go.id

**DAFTAR HADIR PERTEMUAN**

**Hari/ Tanggal** : Jumat / 21 Juni 2024  
**Pukul** : 09.00  
**Tempat** : RSAM  
**Agenda** : Permintaan klarifikasi

NO	NAMA	ASAL INSTANSI	JABATAN	NO HP/ WA/ Email	TTD
1	dr. Veru Maya Sari, sp. DR, MM	RSAM	Wakil Pelayan	08126703044	
2	dr. Lunita Sp PD	RSAM	Interne	08126609120	
3	dr. Fitriandiah, sp. PP	RSAM	interne	081374253580	
4	Armaizon SE	RSAM	PKRS & UPM	085274337770	
5	Ira Angasmara, ST	RSAM	Bag. Umum	08261000060	
6	dr. Eka Darsih	RSAM	Tanmaye	08261512654	
7	BWRT	PKR RSAM	PKR	081374379447	
8	Artida	Kasubag TU/hum	RSAM	08126705556	
9					