

# REKAPITULASI ADUAN MASYARAKAT BULAN JANUARI 2025



| BULAN   | NARASI ADUAN                                                    | JUMLAH | UNIT YANG DIADUKAN | TINDAK LANJUT ADUAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | STATUS ADUAN   |
|---------|-----------------------------------------------------------------|--------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| JANUARI | keberatan melaksanakan finger print oleh peserta BPJS Kesehatan | 27     | BPJS Kesehatan     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aduan terhadap kebijakan Fingerprint, telah ditindaklanjuti seperti aduan di bulan-bulan sebelumnya</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>SELESAI</b> |
|         | Keterlambatan Dokter                                            | 1      | Komite Medik       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Memohon maaf atas ketidaknyamanan masyarakat;</li> <li>Petugas menjelaskan keterlambatan disebabkan karena dokter yang bersangkutan sedang melakukan visite di ruang rawat inap;</li> <li>Pemberi aduan menerima penjelasan dari petugas;</li> <li>Aduan keterlambatan dokter datang telah disampaikan ke Komite Medik Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum;</li> <li>Komite Medik Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum segera akan melakukan evaluasi</li> </ul>                                                                  | <b>SELESAI</b> |
|         | Pemanggilan antrian tidak sesuai dengan nomor urut              | 1      | rekam Medik        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Memohon maaf atas ketidaknyamanan masyarakat;</li> <li>Petugas menjelaskan terjadinya pemanggilan pasien tidak sesuai karena keberadaan dokter yang tidak datang sesuai waktunya, karena harus melakukan visitasi ke rawat inap terlebih dahulu, sehingga nomor antrian yang dipanggil menyesuaikan dengan keberadaan dokter di Poli</li> <li>Pemberi aduan menerima penjelasan dari petugas;</li> <li>Aduan ini telah disampaikan kepada Bidang Pelayanan Medik dan Penunjang untuk segera ditindaklanjuti</li> </ul> | <b>SELESAI</b> |

# REKAPITULASI ADUAN MASYARAKAT BULAN FEBRUARI 2025



| BULAN    | NARASI ADUAN                                                    | JUMLAH | UNIT YANG DIADUKAN | TINDAK LANJUT ADUAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | STATUS ADUAN   |
|----------|-----------------------------------------------------------------|--------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| FEBRUARI | keberatan melaksanakan finger print oleh peserta BPJS Kesehatan | 18     | BPJS Kesehatan     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aduan terhadap kebijakan Fingerprint, telah ditindaklanjuti seperti aduan di bulan-bulan sebelumnya</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>SELESAI</b> |
|          | Keterlambatan Dokter                                            | 1      | Komite Medik       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Memohon maaf atas ketidaknyamanan masyarakat;</li> <li>Petugas menjelaskan keterlambatan disebabkan karena dokter yang bersangkutan sedang melakukan visite di ruang rawat inap;</li> <li>Pemberi aduan menerima penjelasan dari petugas;</li> <li>Aduan keterlambatan dokter datang telah disampaikan ke Komite Medik Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum;</li> <li>Komite Medik Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum segera akan melakukan evaluasi</li> </ul>                                                                  | <b>SELESAI</b> |
|          | Pemanggilan antrian tidak sesuai dengan nomor urut              | 1      | rekam Medik        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Memohon maaf atas ketidaknyamanan masyarakat;</li> <li>Petugas menjelaskan terjadinya pemanggilan pasien tidak sesuai karena keberadaan dokter yang tidak datang sesuai waktunya, karena harus melakukan visitasi ke rawat inap terlebih dahulu, sehingga nomor antrian yang dipanggil menyesuaikan dengan keberadaan dokter di Poli</li> <li>Pemberi aduan menerima penjelasan dari petugas;</li> <li>Aduan ini telah disampaikan kepada Bidang Pelayanan Medik dan Penunjang untuk segera ditindaklanjuti</li> </ul> | <b>SELESAI</b> |

# REKAPITULASI ADUAN MASYARAKAT BULAN MARET 2025



| BULAN | NARASI ADUAN                                                    | JUMLAH | UNIT YANG DIADUKAN | TINDAK LANJUT ADUAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | STATUS ADUAN |
|-------|-----------------------------------------------------------------|--------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| MARET | keberatan melaksanakan finger print oleh peserta BPJS Kesehatan | 36     | BPJS Kesehatan     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aduan terhadap kebijakan Fingerprint, telah ditindaklanjuti seperti aduan di bulan-bulan sebelumnya, yaitu :</li> <li>Kebijakan untuk mewajibkan pasien melakukan perekaman sidik jari (finger print) sepenuhnya adalah kebijakan dari BPJS, dan bukan kebijakan yang dibuat oleh RSJ Sambang Lihum.</li> <li>RSJ Sambang Lihum adalah Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) yang dalam memberikan layanan kepada peserta BPJS, mengikuti aturan yang dibuat oleh BPJS;</li> <li>Tujuan dilaksanakannya perekaman sidik jari (fingerprint) kepada peserta BPJS, agar peserta BPJS tidak lagi harus bolak-balik melengkapi persyaratan yang harus dibuat, seperti KTP, KK, KIS, dan lain-lain, sehingga layanan akan menjadi lebih cepat, dan menghindari adanya penyalahgunaan Kartu BPJS Kesehatan oleh orang yang tidak lagi terdaftar sebagai peserta BPJS;</li> <li>Menyampaikan bahwa Keluhan dari masyarakat ini, tentu akan disampaikan langsung kepada BPJS, karena aduan ini terus masuk setiap hari ke instalasi Pengaduan masyarakat RSJ Sambang Lihum</li> </ul> | SELESAI      |