

REKAPITULASI ADUAN MASYARAKAT BULAN APRIL 2025



BULAN	NARASI ADUAN	JUMLAH	UNIT YANG DIADUKAN	TINDAK LANJUT ADUAN	STATUS ADUAN
APRIL	keberatan melaksanakan finger print oleh peserta BPJS Kesehatan	20	BPJS Kesehatan	<ul style="list-style-type: none">Aduan terhadap kebijakan Fingerprint, telah ditindaklanjuti seperti aduan di bulan-bulan sebelumnya	SELESAI
	Ketersediaan obat di farmasi yang kurang, sehingga pasien harus menebus obat di luar	1	Ins. farmasi	<ul style="list-style-type: none">Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan;Petugas menjelaskan bahwa ketersediaan obat tertentu di RSJ Sambang Lihum memang saat ini sedang dalam proses pembelian;Untuk ketersediaan obat yang tidak ada, petugas farmasi telah melakukan substitusi dengan obat sejenis;·Pemberi aduan menerima penjelasan dari petugas;Aduan ini telah disampaikan kepada Bidang Penunjang untuk segera ditindaklanjuti	SELESAI

REKAPITULASI ADUAN MASYARAKAT BULAN MEI (I) 2025



BULAN	NARASI ADUAN	JUMLAH	UNIT YANG DIADUKAN	TINDAK LANJUT ADUAN	STATUS ADUAN
MEI	keberatan melaksanakan finger print oleh peserta BPJS Kesehatan	19	BPJS Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> Aduan terhadap kebijakan Fingerprint, telah ditindaklanjuti seperti aduan di bulan-bulan sebelumnya 	SELESAI
	Waktu tunggu antrian obat terlalu lama	1	Ins. farmasi	<ul style="list-style-type: none"> Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan; Petugas menjelaskan keterlambatan disebabkan karena obat yang diresepkan adalah obat racikan, sehingga perlu waktu lebih lama dibandingkan non racikan; Sesuai SOP, untuk obat racikan memerlukan waktu 40-60 menit, dan non racikan 20-40 menit; Pemberi aduan menerima penjelasan dari petugas; Aduan ini telah disampaikan kepada Bidang Penunjang untuk segera ditindaklanjuti 	SELESAI

REKAPITULASI ADUAN MASYARAKAT BULAN MEI (II) 2025



BULAN	NARASI ADUAN	JUMLAH	UNIT YANG DIADUKAN	TINDAK LANJUT ADUAN	STATUS ADUAN
MEI	Staff farmasi lebih banyak bicara daripada bekerja	1	Ins. farmasi	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan; • Petugas menjelaskan bahwa obrolan yang dibicarakan tidak lain adalah tentang bagaimana pelaksanaan resep obat dikerjakan pada instalasi farmasi agar cepat; • Petugas farmasi juga menyatakan bahwa memang tidak etis berbicara terlalu berlebihan apalagi di hadapan pasien, sehingga meminta maaf dan berjanji tidak akan mengulangi lagi • Pemberi aduan menerima penjelasan dari petugas; • Aduan ini telah disampaikan kepada Bidang Penunjang untuk segera ditindaklanjuti 	SELESAI
	Jam layanan pendaftaran yang terlalu singkat, dan akses ke RSJ Sambang Lihum sangat jauh	2	Poli Pendaftaran	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan; • Petugas menjelaskan bahwa batas waktu pendaftaran dari jam 08.00-10.00 sudah sesuai dengan SOP pendaftaran, dengan tujuan agar pada saat pelayanan, pasien tidak terlalu lama menunggu waktu pelayanan; • Saat ini RSJ Sambang Lihum juga telah menyediakan fasilitas pendaftaran online, baik melalui website maupun melalui Mobile JKN 	SELESAI

REKAPITULASI ADUAN MASYARAKAT BULAN MEI (III) 2025



BULAN	NARASI ADUAN	JUMLAH	UNIT YANG DIADUKAN	TINDAK LANJUT ADUAN	STATUS ADUAN
MEI	Obat yang diterima pasien kurang	1	Ins. farmasi	<ul style="list-style-type: none">• Petugas memohon maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan;• Petugas menjelaskan bahwa ketersediaan obat tertentu di RSJ Sambang Lihum memang saat ini sedang dalam proses pembelian;• Untuk ketersediaan obat yang tidak ada, petugas farmasi telah melakukan substitusi dengan obat sejenis• Pemberi aduan menerima penjelasan dari petugas.	SELESAI

REKAPITULASI ADUAN MASYARAKAT BULAN JUNI 2025



BULAN	NARASI ADUAN	JUMLAH	UNIT YANG DIADUKAN	TINDAK LANJUT ADUAN	STATUS ADUAN
JUNI	Keberatan terhadap kebijakan fingerprint oleh BPJS Kesehatan	20	BPJS Kesehatan	<ul style="list-style-type: none">• Kebijakan untuk mewajibkan pasien melakukan perekaman sidik jari (finger print) sepenuhnya adalah kebijakan dari BPJS, dan bukan kebijakan yang dibuat oleh RSJ Sambang Lihum.• RSJ Sambang Lihum adalah Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) yang dalam memberikan layanan kepada peserta BPJS, mengikuti aturan yang dibuat oleh BPJS;• 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;• 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	SELESAI