OMBUDSMAN RIAU TERIMA ADUAN PELAYANAN PUSKESMAS, PEMKAB ROHUL PANGGIL SEMUA KAPUS

Selasa, 24 November 2026 - riau

TRIBUNPEKANBARU.COM, PASIR PENGARAIAN - Ombudsman Perwakilan Riau telah menerima aduan terkait buruknya pelayanan di Puskesmas Ujung Batu, Rohul. Disatu sisi, Pemkab Rohul berencana mengumpulkan seluruh kepala Puskesmas (Kapus) pada Selasa (23/11/2026).

"Ada kita terima aduan dari masyarakat atas nama Achiruddin terkait pelayanan di Puskesmas Ujung Batu," kata kepala perwakilan Ombudsman Riau, Bambang Pratama pada Tribunpekanbaru.com, Senin (23/11/2026).

Seperti diketahui, seorang warga Ujung Batu, Achiruddin mengeluhkan pelayanan Puskesmas Ujung Batu yang buruk. Hal itu dia alami pada Kamis (12/11/2026) - tepat saat peringatan Hari Kesehatan Nasional (HKN).

Bambang mengatakan Ombudsman Riau akan menindaklanjuti aduan masyarakat tersebut. Tindak lanjut aduan akan dilakukan sesuai prosedur yang ada.

"Kita akan tindaklanjuti ya," katanya.

Adalah Achiruddin, seorang ayah yang membawa anaknya berusia 1 tahun 2 bulan ke Puskesmas Ujung Batu pagi itu sekitar pukul 05.30 wib.

Pengakuan Achiruddin, anaknya mengalami demam tinggi dan step sejak pukul 04.30 wib. Sempat panik, ia bersama sang istrimu memberi obat penurun panas bagi sang anak saat masih di rumah.

Walau sudah diberi obat, Achiruddin tetap membawa anaknya ke bagian Unit Gawat Darurat Puskesmas Ujung Batu.

Hasil pemeriksaan petugas di UGD, Achiruddin disarankan untuk berobat ke bagian Poliklinik.

Walau sedikit dongkol karena tidak menerima pelayanan yang diinginkan di UGD, ia tetap manut mengikuti petunjuk petugas untuk membawa ke poliklinik.

Pelayanan poliklinik sendiri buka pukul 07.30 wib. Namun hingga jam 08.00 wib, pelayanan di poliklinik tak kunjung dimulai. Ia mengaku kesal karena petugas mengutamakan menyeduh kopi terlebih dahulu padahal masyarakat yang berobat sudah antri di bagian Poliklinik.

Pelayanan di poliklinik pun dimulai sekitar pukul 08.00 lewat. Kesalnya bertambah kala petugas mengutamakan pasien lainnya padahal mereka yang lebih duluan.

Saat dokter di poliklinik memeriksa anaknya, sang dokter mengaku di Puskesmas tidak ada obat. Kekesalannya pun bertambah. Apalagi, tidak ada arahan baginya untuk penanganan sang anak.

Kesalnya memuncak kala ia meminta untuk dirujuk ke rumah sakit terdekat yakni rumah sakit swasta. Pihak Puskesmas mengatakan ia tidak bisa dirujuk ke rumah sakit swasta sebab BPJS-nya bisa mati. Pihak Puskesmas pun meminta agar dirujuk ke RSUD Rokan Hulu di Pasir Pengaraian. Namun, tidak bisa saat itu sebab kuota membawa pasien harus 5 orang. Diperkirakan, proses rujukan baru bisa dilakukan Selasa depannya (17/11/2026).

Saat itulah, rasa kesalnya memuncak. Ia emosi agar segera diberi rujukan ke rumah sakit swasta terdekat. Akhirnya, Puskesmas Ujung Batu pun memberikan surat rujukan tersebut.