PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT ENGKU HAJI DAUD

RSJKO EHD

Rumah Sakit Jiwa dan Ketergantungan Obat Engku Haji Daud

2025



LAPORAN
PENAGANAN PENGADUAN DAN INFORMASI MASYARAKAT
TAHUN 2025

Kami PEDULI
" Profesional, Empati, Disiplin
Unggul, Lincah, Inovasi "

rsjkoengkuhajidaud (0771) 82118 0811 700 1230

A. LATAR BELAKANG

Era reformasi menghadirkan suatu tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara yang baru dimana kedaulatan rakyat ditempatkan pada posisi tertinggi. Komitmen politik tersebut diwujudkan dalam bentuk pengesahan berbagai undang-undang untuk menjamin hak-hak politik masyarakat, yaitu kebebasan berbicara, berserikat dan menyampaikan pendapat dimuka umum tanpa tanpa rasa takut. Kehadiran berbagai Undang-undang dapat dikatakan sebagai tonggak akan hadirnya era demokrasi di Indonesia.

Keluhan juga merupakan merupakan satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan baik secara lisan maupun tertulis dari pelanggan internal maupun eksternal.

Beberapa studi menyatakan bahwa kondisi manajemen pengaduan belum berjalan secara optimal dan dianggap belum efektif. Sebagian masyarakat belum memahami bahwa dalam pelayanan publik terdapat hak masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau masukan atas pelayanan yang diterima apabila para pelaksana dan penyelenggara melakukan penyimpangan standar pelayanan. Selain itu masyarakat juga berhak untuk memperoleh tanggapan atas pengaduannya. Hal ini sebagaimana yang diatur dam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa masyarakat berhak mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.

Kondisi ini memerlukan perhatian yang serius dalam upaya perbaikan Manajemen pelayanan pengaduan pelayanan public., Oleh karena penanganan pengaduan masyarakat yang saat ini dijalankan perlunya dilakukannya monitoring dan evaluasi secara berkala.

B. SALURAN PENGADUAN

Saluran penyampaian pengaduan masyarakat dapat melalui :

a. Pengaduan Melalui Media Sosial:
   - Facebook: rsjkoengkuhajidaud
   - Instagram: rsjkoengkuhajidaud
   - Whatapp : 08117001230

b. Pengaduan secara langsung melalui :
   - Kepala Ruangan
   - Manajemen Perawat (MPP)
   - Ruang Informasi dan Pengaduan

c. Pengaduan pelanggan tidak langsung :
   - Telepon : 08117001230
   - Hotline Service Jiwa : 085930229000

C. TUJUAN

Tujuan dari kegiatan monitoring dan evaluasi penanganan pengaduan dan masyarakat dan informasi ini adalah untuk menilai dan mengevaluasi kegiatan penanganan dan tindak lanjut penanganan yang telah dilakukan oleh tim penanganan pengaduan masyarakat RSJKO Engku Haji Daud, serta sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut perbaikan terhadap pengel;olaan pengaduan yang telah dilaksanakan oleh RSJKO Engku Haji Daud.

Evaluasi penanganan masyarakat bertujuan untuk memberikan akses kepada pasien, keluarga pasien dan masyarakat untuk dapat melayani serta merespon pengaduan baik internal maupun eksternal agar mutu pelayanan terjaga dengan baik

D. DASAR HUKUM

1. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik
3. Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat

E. BENTUK RESPON PENGADUAN

Aduan yang masuk kepada Tim Pengaduan akan ditindaklanjuti ke Unit/Bagian yang berkaitan dan diselesaikan sesuai grade pengaduan. Rekapan pelaporan pengaduan yang masuk ke Tim Pengaduan akan direkap secara keseluruhan. sedangkan pengaduan yang didapat dari Kotak Saran akan diberikan pelaporan tindak lanjut tersendiri.

F. LAPORAN PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI TAHUN 2025

Adapun Laporan Pengaduan dan Informasi masyarakat yang diterima periode Januari sampai dengan Desember 2025 sebagai berikut :

1. Pengaduan dan Informasi berdasarkan Kategori

Pengaduan dan Informasi berdasarkan kategori dapat dilihat pada table berikut:

BULAN	KATEGORI		JUMLAH
	PENGADUAN/SARAN/ KRITIK	PERMINTAAN INFORMASI	
JANUARI	1	8	9
FEBRUARI	1	11	12
MARET	0	6	6

APRIL	0	6	6
MEI	0	9	9
JUNI	2	7	9
JULI	2	8	10
AGUSTUS	0	7	7
SEPTEMBER	0	2	2
OKTOBER	1	1	2
NOVEMBER	0	7	7
DESEMBER	0	8	8
JUMLAH	**7**	**80**	**87**

Tabel 1. Pengaduan dan Informasi berdasarkan Kategori

Berdasarkan table 1 diatas bahwa Laporan Pengaduan dan Informasi berdasarkan Kategori yaitu jumlah Pengaduan/Saran/Kritik ada 7 (8.05%) dan jumlah Permintaan Informasi ada 80 (91.95%).

2. Pengaduan dan Informasi berdasarkan Saluran Pengaduan

Pengaduan dan Informasi berdasarkan Media Penyampaian dapat dilihat pada table berikut:

BULAN	SALURAN PENGADUAN			JUMLAH
	LANGSUNG	TIDAK LANGSUNG	MEDIA SOSIAL	
JANUARI	0	0	9	9
FEBRUARI	0	0	12	12
MARET	0	0	6	6
APRIL	0	0	6	6
MEI	0	0	9	9
JUNI	2	0	7	9
JULI	2	0	8	10
AGUSTUS	0	0	7	7
SEPTEMBER	0	0	2	2
OKTOBER	1	0	1	2
NOVEMBER	0	0	7	7
DESEMBER	0	0	8	8
JUMLAH	**5**	**0**	**82**	**87**

Tabel 2. Pengaduan dan Informasi berdasarkan Media Penyampaian

Berdasarkan table 2 diatas bahwa Laporan Pengaduan dan Informasi berdasarkan Media Penyampaian yaitu jumlah aduan Langsung ada 5 (5.75%) dan jumlah aduan Media Sosial ada 82 (94.25%).

3. Pengaduan dan Informasi berdasarkan Bidang/Unit

Pengaduan dan Informasi berdasarkan Bidang/Unit dapat dilihat pada table berikut:

BULAN	BIDANG/UNIT			JUMLAH
	UMUM	PELAYANAN	PENUNJANG	
JANUARI	1	0	8	9
FEBRUARI	1	0	11	12
MARET	0	0	6	6
APRIL	0	0	6	6
MEI	0	0	9	9
JUNI	0	0	9	9
JULI	1	0	9	10
AGUSTUS	0	0	7	7
SEPTEMBER	0	0	2	2
OKTOBER	1	0	1	2
NOVEMBER	1	0	6	7
DESEMBER	0	0	8	8
JUMLAH	**5**	**0**	**82**	**87**

Tabel 3. Pengaduan dan Informasi berdasarkan Bidang/Unit

Berdasarkan table 3 diatas bahwa Laporan Pengaduan dan Informasi berdasarkan Bidang/Unit yaitu jumlah aduan Bidang/unit Umum ada 5 (5.75%) dan jumlah aduan Bidang/Unit Pehunjang ada 82 (94.25%).

4. **Pengaduan dan Informasi berdasarkan Status Penyelesaian**

Pengaduan dan Informasi berdasarkan Status Penyelesaian dapat dilihat pada tabel berikut:

BULAN	STATUS PENYELESAIAN		JUMLAH
	SELESAI	TIDAK SELESAI	
JANUARI	9	0	9
FEBRUARI	12	0	12
MARET	6	0	6
APRIL	6	0	6
MEI	9	0	9
JUNI	9	0	9
JULI	10	0	10
AGUSTUS	7	0	7
SEPTEMBER	2	0	2
OKTOBER	2	0	2
NOVEMBER	7	0	7
DESEMBER	8	0	8
JUMLAH	**87**	**0**	**87**

Tabel 4. Pengaduan dan Informasi berdasarkan Status Penyelesaian

Berdasarkan table 4 diatas bahwa Laporan Pengaduan dan Informasi berdasarkan Status Penyelesaian yaitu jumlah aduan Status Selesai ada 87 (100%).

G. HASIL EVALUASI

1. Rekapitulasi Pengaduan

No.	ASPEK	TEMUAN UTAMA
1.	Jenis Laporan	Permintaan Informasi ada 80 (91.95%).
2.	Saluran Pengaduan	Media Sosial ada 82 (94.25%).
3.	Bidang/Unit tujuan	Penunjang ada 82 (94.25%).

Tabel 5. Pengaduan dan Informasi berdasarkan Status Penyelesaian

Berdasarkan table 5 diatas bahwa masyarakat lebih butuh informasi daripada mengadu, media social sudah menjadi saluran utama pengaduan dan dan beban paling berat ada di Unit Penunjang

2. Tindak Lanjut.

a. Untuk Permintaan informasi perlu diperkuat Layanan Informasi seperti WA Center agar informasi dijawab cepat

b. Untuk Saluran Media Sosial perlu mengoptimalkan lagi admin media sosisal karena jadi pintu utama penerimaan pengaduan.

c. Untuk unit Penunjang dan Pelayanan, lakukan audit SPM di setiap Unit.

H. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data pelaksanaan kegiatan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat terdapat laporan yang diterima, berbagai saluran antara lain :

1. Pengaduan dan permohonan informasi dari pasien/keluarga yang datang langsung ke unit pengaduan.
2. Pengaduan dan permohonan informasi dari pasien/keluarga melalui media social (Whatsapp, Facebook, Instagram).
3. Pengaduan dan Permohonan Informasi dari pasien/keluarga secara tidak langsung (Telpon, Hotline service).
4. Pengaduan dari pasien/keluarga diruang rawat inap melalui kepala ruangan/MPP.

Dari berbagai jenis pengaduan masyarakat diatas, pengaduan secara langsung masih terhitung sedikit. Belum adanya keberanian masyarakat untuk mengadu secara tatap muka bisa terjadi karena banyak factor, sehingga perlu dianalisa penyebabnya. Namun secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa semua pengaduan yang diterima telah tertangani dan terselesaikan dengan baik.

I. PENUTUP

Demikian Laporan Tahunan Penanganan Pengaduan dan Informasi Masyarakat pada Rumah Sakit Jiwa dan Ketergantungan Obat Engku Haji Daud Tahun 2025 dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tanjung Uban, Desember 2025

Disetujui Oleh, Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Dikerjakan Oleh : Koordinator Informasi dan Pengaduan
KURNIA DIANA, SST, MT NIP. 198301292008032001	WA ODE ERNYMAWATI, SST NIP. 19830701 200803 2 004

Menyetujui,
Plt. Kepala Bagian Tata Usaha



NINA NOVIANA, SH
NIP. 19821212272010012019

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

LAPORAN PERMOHONAN INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN

TAHUN 2025

Bulan : Januari 2025

NO	Hari / TANGGAL	MEDIA	NAMA	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS
1	5 Januari 2025	WA	Fitri Hariani	Menanyakan Spesialis Jiwa Anak dan Remaja	Pemberitahuan jadwal	Selesai
2	10 Januari 2025	WA	Fina	Apakah adakah lowongan kerja perawat	Penjelasan bahwa tidak ada loker perawat di EHD untuk saat ini	Selesai
3	14 Januari 2025	WA	Anisa	Mengajukan rujukan orangtuanya yang sudah habis dan mau pindah adri RAT ke EHD	Penjelasan tentang aturan BPJS mengenai surat kontrol	Selesai
4	16 Januari 2025	WA	Ela	Jadwal Dokter Spesialis Penyakit Dalam	Penjelasan	Selesai
5	15 Januari 2025	WA	Eka 0813 6463 8047	Keabsahan Medical Certificate (MC)	1. Dilanjutkan koordinasi dengan Kepala Instalasi Rekam Medis, Kepala Kasir dan Kepala Ruangan IGD. 2. Dari hasil koordinasi dari kepala Ruangan terkait disimpulkan bahwa tulisan yang ada di Medical Certificate (MC) tersebut adalah Tulisan dari Sapriadi (Staff Pendaftaran). 3. Dilakukan pemanggilan oleh Kepala Instalasi Rekam Medis terhadap Sapriyadi. Sapriyadi mengakui bahwa dia yang menulis dan mengeluarkam MC Palsu atas nama Bagas Jaya Putra.	Selesai

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

					4. Sapriyadi membuat surat pernyataan yang berisi mengakui melakukan pembutan MC Palsu.	
6	17 Januari 2025	IG	Aisyah Jumaida	Foto panoramic apakah ada?	Tidak ada	Selesai
7	22 Januari 2025	WA	Bambang Arif Widodo	Mau daftar online MJKN tapi kuota sudah habis	Penjelasan jadwal dan aturan BPJS	Selesai
8	22 Januari 2025	WA	0878 7357 8468	Jadwal THT	Penjelasan	Selesai
9	31 Januari 2025	WA	Eka 0813 6463 8047	Keabsahan Medical Certificate (MC)	1. Dilanjutkan koordinasi dengan Kepala Instalasi Rekam Medis, Kepala Kasir dan Kepala Ruangan IGD. 2. Dari hasil koordinasi dari kepala Ruangan terkait disimpulkan bahwa tulisan yang ada di Medical Certificate (MC) tersebut adalah Tulisan dari Sapriadi (Staff Pendaftaran). 3. Dilakukan pemanggilan oleh Kepala Instalasi Rekam Medis terhadap Sapriyadi. Sapriyadi mengakui bahwa dia yang menulis dan mengeluarkam MC Palsu atas nama Bagas Jaya Putra.	Selesai

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

					4. Sapriyadi membuat surat pernyataan yang berisi mengakui melakukan pembutan MC Palsu.	

Disetujui Oleh
Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Kurnia Diana, SST, MM

Disusun Oleh;

Wa Ode Ernymawati, SST

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

Bulan : Februari 2025

NO	Hari / TANGGAL	MEDIA	NAMA	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS
1	3 Februari 2025	WA	Han	Jadwal Dokter Spesialis Jantung	Penjelasan tentang Dokter Jantung	Selesai
2	4 Februari 2025	WA	08 22 8363 6869	Konsul Psikater dan Psikolog	Penjelasan tentang jadwal dan tarif	Selesai
3	4 Februari 2025	WA	0819 4940 0263	Jadwal Dokter THT	Penjelasan	Selesai
4	5 Februari 2025	WA	Ramdan	Baru indah dari Bandung dan mau minta obat psikiater	Penjelasan tata cara pindah berobat bagi peserta BPJS	Selesai
5	5 Februari 2025	WA	0819 33 58 1810	Jadwal Dokter Spesialis Anak	Dijelaskan jadwal	Selesai
6	10 Februari 2025	WA	Karyawan	Kehilangan motor di parkiran	Penjelasan bahwa masalah sudah diambil alih kepolisian	Selesai
7	10 Februari 2025	WA	Myrna Sofia	Menanyakan tentang cara pendaftaran dan konsur ke Sp.KJ, AR(K)	Penjelasan	Selesai
8	12 Februari 2025	WA	Andi MY	Menayakan jadwal Sp. M	Penjelasan dan share flayer bahwa Sp.BM tidak praktek lagi dan memberikan alternatif lain	Selesai
9	17 Februari 2025	WA	Andini	Pasien sudah tiba di RAT dari Sp.PD EHD rujuk ke Sp.J tapi ditolak pendaftaran karena tidak / belum masuk rujukan online	Konfirmasi ke pendaftara untuk pembuatan rujukan online	Selesai

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

10	18 Februari 2025	WA	Wandi	Saudara penderita ODGJ di Batam, rencana mau dirawat di EHD	Menjelaskan prosedur rujukan pasien	Selesai
11	20 Februari 2025	WA	Cyndy	Informasi praktek Sp.S	Brosur / flayer dokter yang tidak praktek	Selesai
12	21 Februari 2025	WA	Myrna Sofia	Seharusnya untuk pasien anak autsm, dkk ke Sp.KJ, (AR) di pisah karena anak sering bosan dan takut mengggu yang lain	Koordinasi ke DPJP untuk memindahkan ruangan untuk praktek hari Jum'at	Selesai

Disetujui Oleh
Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Kurnia Diana, SST, MM

Disusun Oleh;

Wa Ode Ernymawati, SST

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

Bulan : Maret 2025

NO	Hari / TANGGAL	MEDIA	NAMA	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS
1	6 Maret 2025	WA	Debana 0822 8519 4900	Melaporkan tetangga ada ODGJ	Diarahkan ke HS dan untuk melapor ke perangkat desa setempat	Selesai
2	11 Maret 2025	WA	Amelia Huang 0812 6194 7551	Informasi tentang rehabilitasi NAPZA dan jiwa	Menjawab pertanyaan tarif-tarif prosedur	Selesai
3	11 Maret 2025	WA	Dewi Mulyani 0822 8476 9110	Informasi pendaftaran dan prosedur berobat ke Sp. KJ (AR)	Menjelaskan prosedur dan sosilalisai Service Jiwa	Selesai
4	13 Maret 2025	WA	Wa Oja 0852 6438 0310	Salah buat surat rujukan	Konfirmasi ke pendaftaran	Selesai
5	24 Maret 2025	WA	Dewi 0822 981 5100	Informasi tentang Spesialis gigi karena berobat di PKM dengan dokter gigi tidak sembuh selama 2 bulan	Sarankan minta rujukan ke Tanjungpinang karena EHD tidak tersedia Sp.BM	Selesai

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

6	26 Maret 2025	WA	Khoirul Anwar 0822 3469 2077	Informasi tentang panti rehabilitasi ODGJ	Menjelaskan bahwa EHD tidak panti tapi RSJKO	Selesai

Disetujui Oleh
Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Kurnia Diana, SST, MM

Disusun Oleh;

Wa Ode Ernymawati, SST

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

Bulan April : 2025

NO	Hari / TANGGAL	MEDIA	NAMA	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS
1	8 April 2025	WA	Erna Yati	Tidak dibuatkan rujukan online ke RAT	Hubungi Rekam Medis untuk penerbitan rujukan online	Selesai
2	9 April 2025	WA	PIPP RSAB Pekanbaru	Rujukan online ke Pekanbaru salah spesialis	Hubungi Rekam Medis untuk perbaikan rujukan	Selesai
3	14 April 2025	WA	Azwar	Daftar online MJKN belum bisa sudah 2 hari	Konfirmasi ke IT dan pasien suruh datang	Selesai
4	14 April 2025	WA	Andrayusti	Jadwal Sp. PD	Informasi	Selesai
5	21 April 2025	WA	Leony monica adelia	Tidak ambil nomor antrian	Konfirmasi SIMRS, pasien dating langsung	Selesai

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

6	24 April 2025	WA	Myrna Sofia	Informasi Sp. KJ. AR	Informasi Brosur	Selesai

Disetujui Oleh
Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Kurnia Diana, SST

Disusun Oleh;

Wa Ode Ernymawati, SST

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

Bulan : Mei 2025

NO	Hari / TANGGAL	MEDIA	NAMA	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS
1	6 Mei 2025	WA	Sandra	Informasi Spesialis Bedah	- Brosur - Nomor telefon pendaftaran	Selesai
2	7 Mei 2025	WA	0813 6136 3155	Informasi Spesialis THT	- Brosur - Nomor telefon pendaftaran	Selesai
3	7 Mei 2025	WA	RS Bunda Halimah Batam	Penggantian rujukan online	Konfirmasi ke Rekam Medis	Selesai
4	7 Mei 2025	WA	RSAB Batam	Update rujukan online	Konfirmasi ke Rekam Medis	Selesai
5	10 Mei 2025	WA	0813 5066 0588	Izin penelitiian di EHD	Konfirmasi ke Bagian Diklat	Selesai
6	16 Mei 2025	WA	0822 7295 3330	Informasi TEJO	Informasi	Selesai
7	21 Mei 2025	WA	Sarah	Informasi MCU dan NAPZA	Informasi	Selesai
8	21 Mei 2025	WA	Yudo	Informasi tentang prosedur perawatan ODJG	Prosedur	Selesai

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

9	28 Mei 2025	WA	Tari Lestari	Pendaftaran Sp. OG	Nomor telefon pendaftaran	Selesai

Disetujui Oleh
Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Kurnia Diana, SST, MM

Disusun Oleh;

Wa Ode Ernymawati, SST

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

Bulan : Juni 2025

NO	Hari / TANGGAL	MEDIA	NAMA	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS
1	3 Juni 2025	WA	Rey Prawara	Mau daftar poliklinik	Menjelaskan cara mendaftar di Poliklinik	Selesai
2	3 Juni 2025	WA	Marisa	Mau daftar Sp. THT	Menjelaskan jadwal pendaftaran dan jadwal praktek THT	Selesai
3	4 Juni 2025	WA	Lie	Jadwal Dokter Spesialis Anak	Menjelaskan jadwal pendaftaran dan jadwal praktek Dokter Spesialis Anak	Selesai
4	13 Juni 2025	WA	Sinta	Jadwal Dokter Spesialis Anak	Menjelaskan jadwal pendaftaran dan jadwal praktek Dokter Spesialis Anak	Selesai
5	13 Juni 2025	WA	Sinta	Jadwal Dokter Spesialis Anak	Menjelaskan jadwal pendaftaran dan jadwal praktek Dokter Spesialis Anak	Selesai

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

6	13 Juni 2025	WA	Hendra	Jadwal Dokter Spesialis Anak	Menjelaskan jadwal pendaftaran dan jadwal praktek Dokter Spesialis Anak	Selesai
7	13 Juni 2025	WA	Santi	Jadwal Psikolog	Menjelaskan jadwal praktek Psikolog	Selesai
8	23 Juni 2025	Tatap Muka	Fahmi Arabi	Pasien ingin menonton TV bosan karena di rawat inap.	Penggantian TV Analog menjadi TV Digital	Selesai
9	25 Juni 2025	Tatap Muka	Nur Aini binti Zainal	Nomor antrian di pendaftaran terlewat. - Keluarga pasien setelah mengambil nomor antrian untuk pendaftaran, pulang menjemput pasien yang akan berobat. - Setelah dating nomor antrian sudah terlewati. - Keluarga pasien tidak mau ambil no antrian yang baru karna akan lama.	Pasien dan Keluarga di edukasi bahwa jika no antrian pendaftaran terlewat harus mengambil nomor antrian yang baru.	Selesai

Disetujui Oleh
Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Kurnia Diana, SST, MM

Disusun Oleh;

Wa Ode Ernymawati, SST

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

Bulan : Juli 2025

NO	Hari / TANGGAL	MEDIA	NAMA	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS
1	1 Juli 2025	WA	0821 919 8058	Jadwal dr. Leo, Sp. PD	Share flayer	Selesai
2	3 Juli 2025	WA	Septika 0819 9167 8004	Jadwal Psikologi test minat bakat	Share flayer	Selesai
3	3 Juli 2025	WA	Bintang Refi 0811 7777 393	Request pindah Jadwal dr. Deo, Sp.KJ	Share flayer	Selesai
4	7 Juli 2025	WA	0813 6457 2406	Tarif test minat bakat	Share flayer	Selesai
5	7 Juli 2025	WA	0877 8389 6166	Info MCU	Share flayer	Selesai
6	7 Juli 2025	Tatap Muka	Nur Apriana	Helm Hilang Di Parkiran - Keluarga pasien datang pada hari minggu 6 Juli 2025 untuk menjenguk keluarganya yang di rawat di lantai 4 jam 13. 00 WIB. - Jam 16. 30 WIB keluarga pasien pulang dan melihat tidak ada lagi helmnya di parkiran. - Lapor security tidak ada di tempat. - Lapor ke pendaftaran bahwa dia kehilangan helm.	Penggantian uang kehilangan helm merk LTD sebesar Rp. 350.000.	Selesai

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

				- Bagian pendaftran lapor ke bagian pengaduan jam 17. 49 WIB		
7	18 Juli 2025	Tatap Muka	Sarman	Informasi Kesehatan Anak yang di Rawat di Ruang Flamboyan - Keluarga saat di jenguk kondisi anak terlihat pucat - Keluarga ingin menemui Dokter Penangung Jawab yang merawat anak di ruang Flamboyan - Keluarga ingin mendengar langsung dari Dokternya tentang kondisi anaknya.	Humas menghubungi kepala Istalasi Jiwa, dan menjelaskan secara rinci kondisi Anaknya yg di rawat di flamboyan. Kepala Istalasi jiwa mengatakan bahwa doktornya sedang cuti. Hari senin 21 Juli 2025 baru masuk. Jadi di pastikan pihak keluarga bias dating kembali hari senin utuk menemui dokternya.	Selesai
8	21 Juli 2025	WA	Zaiquni	Permohonan Resume a/n Delvina Quicen	Koordinasi ke Rekam Medis	Selesai
9	29 Juli 2025	WA	Klinik Ernes 0852 6569 6020	Jadwal Psikiatri anak dan remaja	Share flayer	Selesai

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

10	31 Juli 2025	WA	0812 7015 9009	Jadwal dr. Lina, Sp.KJ (K) AR	Share flayer	Selesai

Disetujui Oleh
Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Kurnia Diana, SST, MM

Disusun Oleh;

Wa Ode Ernymawati, SST

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

Bulan : Agustus 2025

NO	Hari / TANGGAL	MEDIA	NAMA	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS
1.	6 Agustus 2025	WA	Julia Enda Sulasmi 0858 0503 9389	Jadwal Dokter Spesialis Anak	Share flayer	Selesai
2.	8 Agustus 2025	WA	Yuhandi 0857 6234 2554	Jadwal Dokter Sp. KJ (K) AR	Share flayer	Selesai
3.	15 Agustus 2025	WA	Mery 0838 5633 3778	Mertua pernah dirawat di jiwa sudah lama tidak kambuh. Sudah seminggu kumat lagi. Obat tidak mau diminum. Apakah bias langsung dibawa ke RSJKO EHD	Anjuran ke IGD, diassesmen medis, apakah perlu rawatan atau tidak.	Selesai
4.	15 Agustus 2025	WA	0838 0126 3016	Jadwal Dokter Spesialis Anak	Share flayer	Selesai
5.	25 Agustus 2025	WA	0812 7089 3019	Sudah menjaftar di MJKN dan ada nomor antrian	Jelaskan tata cara daftar MJKN	Selesai
6.	26 Agustus 2025	WA	Edi Mai 0812 6263 5588	Orang tua mau pindah HD dari Batam ke RSJKO EHD	Jelaskan alur perpindahan rujukan HD	Selesai

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

7.	29 Agustus 2025	WA	0812 9074 0174	Jadwal Sp. THT	Jelaskan bahwa Sp. THT tidak ada	Selesai

Disetujui Oleh
Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Kurnia Diana, SST, MM

Disusun Oleh;

Wa Ode Ernymawati,SST

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

Bulan : September

NO	Hari / TANGGAL	MEDIA	NAMA	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS
1	1 September 2025	WA	0822 8306 5898	Jadwal Dokter Spesialis Anak	Share flayer	Selesai
2	9 September 2025	WA	Richirina 0813 6596 3306	Cara rujukan pasien jiw dari batam ke RSJKO EHD	Jelaskan alur ke FKTP 1	Selesai

Disetujui Oleh
Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Kurnia Diana, SST, MM

Disusun Oleh;

Wa Ode Enymawati, SST

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

Bulan : Oktober 2025

NO	Hari / TANGGAL	MEDIA	NAMA	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS
1.	21 Oktober 2025	Tatap Muka	M. Arif	Kehilangan Tas Ransel. Kronologis : 1. Pelapor mengantarkan pasien kecelakaan lalu lintas atas nama Prabowo ke RSJKO Engku Haji Daud pada Hari Minggu Tanggal 19 Oktober 2025 jam 15.30 WIB. 2. Setelah mengantarkan pasien ke rumah sakit, pelapor pamit menuju ke kantor polisi di Bintan Buyu. 3. Pelapor datang lagi ke rumah sakit hari Senin tanggal 20 Oktober 2025 jam 12. 30 WIB dan melapor ke bagian pendaftaran bahwa tasnya hilang pada hari Minggu Tanggal 19 Oktober 2025 . Bagian pendaftaran menghubungi bagian Pengaduan memberitahukan bahwa ada keluarga pasien yang kehilangan tas. 4. Bagian Pengaduan mengkonfirmasi ke Unit IGD, Kasir IGD, Security yang Sore hari Minggu Tanggal 19 Oktober 2025. a. Kasir : Sapril tidak ada tas hilang b. IGD : Regi tidak ada tas hilang. c. Security : tidak menemukan tas yang terlinggal di area IGD. 5. Saat di ruang Pengaduan : a. Pelapor minta lihat CCTV di area IGD	Tas telah ditemukan dan di antar ke Kantor Kepala Desa Kuala Sempang pada Hari Selasa 22 Oktober 2025.	Selesai

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

				b. Pelapor tidak focus setiap ada pertanyaan yang diajukan , jawabannya selalu mengelak pada permasalahan. c. Pelapor selalu meminta ganti rugi HP nya yang rusak karena dia rugi 2 hari tidak bisa main TikTok. 6. Tanggal 21 Oktober 2025, Cleaning Service :Rendi melapor ke Bu Melly bahwa : a. Cleaning Sevice Dinas Sore Ayu hari Minggu tanggal 19 Oktober 2025 jam 21.30 menemukan tas di dalam tong sampah medis di area Gudang CS. Tas tersebut disimpan di depan Gudang CSRendi mengantar tas tersebut ke bagian Kepegawaian.		
2.	23 Oktober 2025	Wa		1. Ada rekaman video yang memperlihatkan banyak anrian yang menunggu obat di Bagian Farmasi sekitar jam 16.00 WIB. 2. Pengaduan melakukan konfirmasi ke bagian Pendaftaran jumlah pasien Poliklinik tanggal 22 Oktober 2025 sebanyak 102 pasien. Dokter tamu ada 3 Dokter Spesialis. 3. Pengaduan melakukan konfirmasi ke bagian Farmasi Dinas tanggal 22 Oktober 2025. a) Maya informasi yang di dapat : a. Videonya kurang jelasa karena tidak nyebutin dia siapa...berobat kemana....kalo waktu tunggu obat yang dia	Harus meyebutkan nama lengkap dan dokter untuk memastikan berapa lama waktu tunggunya.	Selesai

				bilang udah datang dari pagi itu harus di klarifikasi dari pagi itu kan awalnya antri pendaftaran mulai jam 8....terus antri dokter...terus kalua ada labor antri labor terakhir baru dapat resep dari dokter baru ke apotek nah di apotek ini baru bisa dia bilang antri OBAT kalau resep dari dokter sudah MASUK LEWAT KHANZA...apotek baru kerjakan.... b. Kalau dia bilang udah 5 jam antri itu kemungkinan antri mulai dari pendaftar BUKAN ANTRI OBAT karena sekarng antrian obat sudah sebentar. c. Pasien tidak bisa bedain apa itu antri obat vs antri mau berobat...kl antri obat berarti nunggu obat di apotek...dikerjain kalau dia pakai BPJS berarti SEP masuk dulu ke apotek kami cek udah ada di khanza baru kami kerjakan ini juga ada kereteria kalau pasien KRONIS & TIDAK KRONIS beda cara pengerjaannya...kalau kronis kita isi dulu aplikasi BPJS buat kronis kalau pasien tidak kronis terus isi aplikasi kronis...kalau pasien PC tidak pakai SEP ada kertas dari dokter & perawat gas kami kerjakan langsung.		

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

				d. Kalau antri mau berobat yang dari awal dia datang ke RS mulai pendaftaran...ketemu dokter...cek labor kalo ada..br dokter bisa resepkan. e. Kalau dia bilang udh 5 jam antri itu kemungkinan antri mulai dr pendaftar BUKAN ANTRI OBAT karena skrg antrian obat sudah sebentar. b) Yeni informasi yang di dapat : a. Pada jam 12.00 – 15.00 WIB resep yang masuk ke apotek lebih banyak, tetapi tidak ada antrian resep lebih dari 1 jam apalagi sampai 5 jam. b. Waktu tunggu resep apotek sudah tidak lama lagi.		

Disetujui Oleh
Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Kurnia Diana, SST, MM

Disusun Oleh;

Wa Ode Ernymawati, SST

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

Bulan : November 2025

NO	Hari / TANGGAL	MEDIA	NAMA	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS
1	3 November 2025	WA	0896 6704 2322	Apakah untuk ke IGD perlu rujukan dari FASKES I?	Untuk kasur emergency tidak membutuhkan rujukan	Selesai
2	3 November 2025	WA	Wulan 0838 7898 4150	Apakah poli kandungan buka?	Jadwal Poli Kandungan	Selesai
3	5 November 2025	WA	0822 7240 7874	Jadwal Radiologi untuk USG Abdomen (BC Urologi)	Jadwal, Selasa, Kamis dan Sabtu, tapi untuk tindakan setiap hari	Selesai

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

4	8 November 2025	WA	0831 0300 6062	Pendaftaran Konsultasi Jiwa (TEJO)	Memberikan nomor telefon MCU	Selesai
5	20 November 2025	WA	0815 3459 2503	Rujukan / Nomor Antrian Online tidak bias di MJKN dikarenakan sudah lewat tanggal rujukan seddangkaan periode rujukan sudah habis.	Di arahkan ke PANDAWA dan pasien dibuatkan rujukan baru.	Selesai
6	23 November 2025	WA	Sarman 0813 7244 2298	Apakah hari ini (Minggu) bias membawa saudara saya ODGJ?	Menjelaskan untuk pasien gadu gelisah bias dibawa langsung ke IGD	Selesai

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

7	25 November 2025	Tatap Muka	Aprizan 0812 7077 2339	Kehilangan dompet di area Rumah Sakit	Dompet suddah ditemukan tercecer di jalan menuju Rumah Sakit.	Selesai

Disetujui Oleh
Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Kurnia Diana, SST, MM

Disusun Oleh;

Wa Ode Ernymawati, SST

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

Bulan : Desember 2025

NO	Hari / TANGGAL	MEDIA	NAMA	ISI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	STATUS
1	5 Desember 2025	WA	Qhairnnisa 0878 8996 7792	Tanggal control Sp.BM. sudah lewat dikarenakan pulang kampung. Bagaimana solusinya?	Konfirmasi ke BPJS Kesehatan. Konfirmasi kependaftaran. Merubah tanggal control SEP	Selesai
2	12 Desember 2025	WA	0857 6560 6512	Staf PMI Bintan, minta nomor UTD EHD	Memberikan nomor UTD EHD setelah konfirmasi ke Mia	Selesai
3	12 Desember 2025	WA	0858 1455 4924	USG umum berapa tarif	Informasi tarif 4D Rp. 132.000	Selesai
4	15 Desember 2525	WA	0858 9194 9077	Apakah EHD melayani rehab untuk kecanduan judi online	Saran : membawa pasien ke spesialis jiwa dan nanti akan diarahkan/direkomendasikan pelayanan selanjutnya	Selesai
5	16 Desember 2525	WA	0822 6895 0669	Info jadwal dr. Basid, Sp. OG dan cara berobat	Flayer jadwal dokter. Informasi cara pendaftran menggunakan MJKN	Selesai
6	16 Desember 2025	WA	0822 8993 6558	Informasi berkas kecelakaan keluarga PT. Universal Karya Mandiri	Forword ke bagian pendaftaran	Selesai
7	22 Desember 2025	WA	0813 6465 0847	Informasi tentang mau berobat ke EHD dari Batam apakah harus menggunakan rujukan ?	Peserta BPJS Keehatan sebaiknya menggunakan rujukan. Apabila pasien gaduh gelisah bias langsung dibawa ke IGD	Selesai

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon (0771) 482655, 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el: info.rskjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsudehd.kepriprov.go.id

8	24 Desember 2025	WA	Rina 0895 2880 231	Jadwal Sp. THT	Menginformasikan bahwa Sp. THT tidak praktek lagi.	Selesai

Disetujui Oleh
Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Kurnia Diana, SST, MM

Disusun Oleh;

Wa Ode Ernymawati, SST

PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
RUMAH SAKIT JIWA DAN KETERGANTUNGAN OBAT
ENGKU HAJI DAUD
Jalan Indun Suri – Simpang Busung Nomor. 1 Tanjung Uban Kode Pos 29152
Telepon. (0771) 482655 ; 482796 Faksimile. (0771) 482795
Pos-el : rsjkoehd@kepriprov.go.id Laman : www.rsjkoehd.kepriprov.go.id

REKAP LAPORAN PERMOHONAN INFORMASI DAN PENANGANAN PENGADUAN

TAHUN 2025

NO	Bulan	Media	Jumlah Pengaduan	Bidang yang di komplain	Perihal Pelaporan	Isi laporan	Tindak Lanjut Laporan	Waktu Penyelesaian	Grading Laporan			Tindak lanjut sesuai grading		Status Pengaduan
									Merah	Kuning	Hijau	Ya	Tidak	
1	JANUARI	WA	8	Informasi	Pendaftaran	Menayankan spesialis jiwa anak dan remaja	Pemberitahuan jadwal	15 menit			1	1		Selesai
				Informasi	Kepegawaian	Apakah adakah lowongan kerja perawat	Penjelasan bahwa tidak ada loker perawat di EHD untuk saat ini	15 menit			1	1		Selesai
				Informasi	Pendaftaran	Mengajukan rujukan orangtuanya yang sudah habis dan mau pindah adri RAT ke EHD	Penjelasan tentang aturan BPJS mengenai surat kontrol	15 menit			1	1		Selesai
				Informasi	Pendaftaran	Jadwal Dokter Spesialis Penyakit Dalam	Penjelasan	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Konfirmasi Surat Medical Check	Keabsahan Medical Certificate (MC)	Memberikan sanki kepada pegawai RSJKO EHD yang mengeluarkan MC Palsu	30 menit			1	1		Selesai
				Informasi	Pendaftaran	Mau daftar online MJKN tapi kuota sudah habis	Penjelasan jadwal dan aturan BPJS	15 menit			1	1		Selesai
				Informasi	Pendaftaran	Jadwal THT	Penjelasan	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Konfirmasi Surat Medical Check	Keabsahan Medical Certificate (MC)	Memberikan sanki kepada pegawai RSJKO EHD yang mengeluarkan MC Palsu	30 menit			1	1		Selesai
		IG	1	Pelayanan	Pendaftaran	Foto panoramic apakah ada?	Tidak ada	15 menit			1	1		Selesai
2	FEBRUARI	WA	12	Pelayanan	Pendaftaran	Jadwal Dokter Spesialis Jantung	Penjelasan tentang Dokter Jantung	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Pendaftaran	Konsul Psikater dan Psikolog	Penjelasan tentang jadwal dan tarif	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Pendaftaran	Jadwal Dokter THT	Penjelasan	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Pendaftaran	Baru indah dari Bandung dan mau minta obat psikiater	Penjelasan tata cara pindah berobat bagi peserta BPJS	15 menit			1	1		Selesai

				Pelayanan	Pendaftaran	Jadwal Dokter Spesialis Anak	Dijelaskan jadwal	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Humas	Kehilangan motor di parkiran	Penjelasan bahwa masalah sudah diambil alih kepolisian	30 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Layanan Jiwa	Menanyakan tentang cara pendaftaran dan konsur ke Sp.KJ, AR(K)	Penjelasan	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Pendaftaran	Menayakan jadwal Sp. M	Penjelasan dan share flayer bahwa Sp.BM tidak praktek lagi dan memberikan alternatif lain	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Pendaftaran	Pasien sudah tiba di RAT dari Sp.PD EHD rujuk ke Sp.J tapi ditolak pendaftaran karena tidak /	Konfirmasi ke pendaftara untuk pembuatan rujukan online	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Layanan Jiwa	Saudara penderita ODGJ di Batam, rencana mau dirawat di EHD	Menjelaskan prosedur rujukan pasien	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Pendaftaran	Informasi praktek Sp.S	Brosur / flayer dokter yang tidak praktek	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Layanan Jiwa	Seharusnya untuk pasien anak autsm, dkk ke Sp.KJ, (AR) di pisah karena anak sering bosan	Koordinasi ke DPJP untuk memindahkan ruangan untuk praktek hari Jum'at	15 menit			1	1		Selesai
3	MARET	WA	6	Informasi	Layanan Jiwa	Melaporkan tetangga ada ODGJ	Diarahkan untuk melapor ke perangkat Desa setempat	15 menit			1	1		Selesai
				Informasi	Layanan NAPZA dan Jiwa	Informasi tentang rehabilitasi NAPZA dan Jiwa	Menjawab pertanyaan tarif-tarif prosedur	15 menit			1	1		Selesai
				Informasi	Layanan Dokter Jiwa	Informasi pendaftaran dan prosedur berobat ke Sp. KJ (AR)	Pemberian Jadwal	30 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Konfirmasi Rujukan	Salah buat surat rujukan	Koordinasi ke bagian Pendaftaran	30 menit			1	1		Selesai
				Informasi	Layanan Spesialis Bedah Mulut	Informasi tentang Spesialis gigi karena berobat di PKM dengan dokter gigi tidak sembuh selama 2	Sarankan minta rujukan ke Tanjungpinang karena EHD tidak tersedia Sp.BM	30 menit			1	1		Selesai
				Informasi	Layanan Jiwa	Informasi tentang panti rehabilitasi ODGJ	Menjelaskan bahwa RSJKO EHD tidak Panti tapi Rumah Sakit	30 menit			1	1		Selesai
4	APRIL	WA	6	Pelayanan	Pendaftaran	Tidak dibuatkan rujukan online ke RAT	Hubungi Rekam Medis untuk penerbitan rujukan online	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Pendaftaran	Rujukan online ke Pekanbaru salah spesialis	Hubungi Rekam Medis untuk perbaikan rujukan	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Pendaftaran	Daftar online MJKN belum bisa sudah 2 hari	Konfirmasi ke IT dan pasien suruh datang	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Pendaftaran	Jadwal Sp. PD	Informasi	15 menit			1	1		Selesai

				Pelayanan	Pendaftaran	Tidak ambil nomor antrian	Konfirmasi SIMRS, pasien dating langsung	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Pendaftaran	Informasi Sp. KJ. Ar	Informasi Brosur	15 menit			1	1		Selesai
5	MEI	WA	9	Pelayanan	Pendaftaran	Informasi Spesialis Bedah	Brosur dan Nomor telefon pendaftaran	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Pendaftaran	Informasi Spesialis THT	Brosur dan Nomor telefon pendaftaran	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Pendaftaran	Penggantian rujukan online	Konfirmasi ke Rekam Medis	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Pendaftaran	Update rujukan online	Konfirmasi ke Rekam Medis	15 menit			1	1		Selesai
				Informasi	Pendidikan	Izin penelitiian di EHD	Konfirmasi ke Bagian Diklat	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Pendaftaran	Informasi TEJO	Informasi	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Pendaftaran	Informasi MCU dan NAPZA	Informasi	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Layanan Jiwa	Informasi tentang prosedur perawatan ODJG	Prosedur	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Layanan Jiwa	Pendaftaran Sp. OG	Nomor telefon pendaftaran	15 menit			1	1		Selesai
6	JUNI	WA	7	Pelayanan	Pendaftaran	Mau daftar poliklinik	Menjelaskan cara mendaftar di Poliklinik	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Pendaftaran	Mau daftar Sp. THT	Menjelaskan jadwal pendaftaran dan jadwal praktek THT	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Pendaftaran	Jadwal Dokter Spesialis Anak	Menjelaskan jadwal pendaftaran dan jadwal praktek Dokter Spesialis Anak	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Pendaftaran	Jadwal Dokter Spesialis Anak	Menjelaskan jadwal pendaftaran dan jadwal praktek Dokter Spesialis Anak	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Pendaftaran	Jadwal Dokter Spesialis Anak	Menjelaskan jadwal pendaftaran dan jadwal praktek Dokter Spesialis Anak	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Pendaftaran	Jadwal Dokter Spesialis Anak	Menjelaskan jadwal pendaftaran dan jadwal praktek Dokter Spesialis Anak	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Pendaftaran	Jadwal Psikolog	Menjelaskan jadwal praktek Psikolog	15 menit			1	1		Selesai

Bulan	Media	Jumlah Pengaduan	Bidang yang di komplain	Perihal Pelaporan	Isi laporan	Tindak Lanjut Laporan	Waktu Penyelesaian	Grading Laporan			Tindak lanjut sesuai grading		Status Pengaduan
								Merah	Kuning	Hijau	Ya	Tidak	
	Tatap Muka	2	Pelayanan	Fasilitas Ruangan	Pasien ingin menonton TV bosan karena di rawat inap.	Penggantian TV Analog menjadi TV Digital	30 menit			1	1		Selesai
			Pelayanan	Pendaftaran	Keluarga Pasien pulang setelah mengambil nomor antrian di pendaftaran.	Nomor antrian pendaftaran jika terlewati harus mengambil no antrian baru.	30 menit			1	1		Selesai
JULI	WA	8	Pelayanan	Pendaftaran	Jadwal dr. Leo, Sp. PD	Share flayer	15 menit			1	1		Selesai
			Pelayanan	Pendaftaran	Jadwal Psikologi test minat bakat	Share flayer	15 menit			1	1		Selesai
			Pelayanan	Pendaftaran	Request pindah Jadwal dr. Deo, Sp.KJ	Share flayer	15 menit			1	1		Selesai
			Pelayanan	Pendaftaran	Tarif test minat bakat	Share flayer	15 menit			1	1		Selesai
			Pelayanan	Pendaftaran	Info MCU	Share flayer	15 menit			1	1		Selesai
			Pelayanan	Pendaftaran	Permohonan Resume a/n Delvina Quicen	Koordinasi ke Rekam Medis	15 menit			1	1		Selesai
			Pelayanan	Pendaftaran	Jadwal Psikiatri anak dan remaja	Share flayer	15 menit			1	1		Selesai
			Pelayanan	Pendaftaran	Jadwal dr. Lina, Sp.KJ (K) AR	Share flayer	15 menit			1	1		Selesai
	Tatap Muka	2	Informasi	CCTV Parkiran	Helm Hilang Di Parkiran	Penggantian uang kehilangan helm merk LTD sebesar Rp. 350.000.	30 menit			1	1		Selesai
			Informasi	Layanan Jiwa	Keluarga Pasien ingin berteu dengan Dokter Spesialis Jiwa penanggung jawab anaknya	Kepala Instalasi Jiwa telah menjelaskan konsisi anaknya dan jika ingin bertemu Dokter Sp. Jiwa bisa datang kembali tanggal 21 Juli 2025 karena Dokter sedang cuti.	30 menit			1	1		Selesai
GUSTUS	WA	7	Pelayanan	Pendaftaran	Jadwal Dokter Spesialis Anak	Share flayer	15 menit			1	1		Selesai
			Pelayanan	Pendaftaran	Jadwal Dokter Sp. KJ (K) AR	Share flayer	15 menit			1	1		Selesai
			Pelayanan	Pendaftaran	Mertua pernah dirawat di jiwa sudah lama tidak kambuh. Sudah seminggu kurnat lagi. Obat tidak mau diminum. Apakah bias	Anjuran ke IGD, diassesmen medis, apakah perlu rawatan atau tidak.	15 menit			1	1		Selesai
			Pelayanan	Pendaftaran	Jadwal Dokter Spesialis Anak	Share flayer	15 menit			1	1		Selesai
			Pelayanan	Pendaftaran	Sudah menjaftar di MJKN dan ada nomor antrian	Jelaskan tata cara daftar MJKN	15 menit			1	1		Selesai
			Pelayanan	Pendaftaran	Orang tua mau pindah HD dari Batam ke RSJKO EHD	Jelaskan alur perpindahan rujukan HD	15 menit			1	1		Selesai

				Pelayanan	Pendaftaran	Jadwal Sp. THT	Jelaskan bahwa Sp. THT tidak ada	15 menit			1	1		Selesai
9	SEPTEMBER	WA	2	Pelayanan	Pendaftaran	Jadwal Dokter Spesialis Anak	Share flayer	15 menit			1	1		Selesai
				Pelayanan	Pendaftaran	Cara rujukan pasien jiw dari batam ke RSJKO EHD	Jelaskan alur ke FKTP 1	15 menit			1	1		Selesai
10	OKTOBER	Tatap Muka	1	Informasi	CCTV IGD	Kehilangan Tas Ransel	Jika ada kehilangan barang dari pihak keluarga pasien atau pengunjung rumah sakit bukan tannggung jawab rumah sakit.	30 menit			1	1		Selesai
		WA	1	Pelayanan	Farmasi	Antrian Obat Lama	Antrian Obbat sekarang sudah tidak lama lagi	30 menit			1	1		Selesai
11	NOVEMBER	WA	7	Informasi	Pendaftaran	Apakah untuk ke IGD perlu rujukan dari FASKES I?	Untuk kasur emergency tidak membutuhkan rujukan	15 menit			1	1		Selesai
				Informasi	Pendaftaran	Apakah poli kandungan buka?	Jadwal Poli Kandungan	15 menit			1	1		Selesai
				Informasi	Pendaftaran	Jadwal Radiologi untuk USG Abdomen (BC Urologi)	Jadwal, Selasa, Kamis dan Sabtu, tapi untuk tindakan setiap hari	15 menit			1	1		Selesai
				Informasi	Pendaftaran	Pendaftaran Konsultasi Jiwa (TEJO)	Memberikan nomor telefon MCU	15 menit			1	1		Selesai
				Informasi	Pendaftaran	Rujukan / Nomor Antrian Online tidak bias di MJKN dikarenakan sudah lewat tanggal rujukan seddangkaan periode rujukan sudah habis.	Di arahkan ke PANDAWA dan pasien dibuatkan rujukan baru.	15 menit			1	1		Selesai
				Informasi	Pendaftaran	Apakah hari ini (Minggu) bias membawa saudara saya ODGJ?	Menjelaskan untuk pasien gadu gelisah bias dibawa langsung ke IGD	15 menit			1	1		Selesai
				Informasi	Kehilangan	Kehilangan dompet di area Rumah Sakit	Dompet suddah ditemukan tercecer di jalan menuju Rumah Sakit.	15 menit			1	1		Selesai
12	DESEMBER	WA	8	Informasi	Pendaftaran	Tanggal control Sp.BM. sudah lewat dikarenakan pulang kampung. Bagaimana solusinya?	Konfirmasi ke BPJS Kesehatan. Konfirmasi kependaftaran. Merubah tanggal control SEP	2 jam			1	1		Selesai
				Informasi	Unit Tranfusi Darah	Staf PMI Bintan, minta nomor UTD EHD	Memberikan nomor UTD EHD setelah konfirmasi ke Mia	5 menit			1	1		Selesai
				Informasi	Pendaftaran	USG umum berapa tarif	Informasi tarif 4D Rp. 132.000	18 menit			1	1		Selesai
				Informasi	Pendaftaran	Apakah EHD melayani rehab untuk kecanduan judi online	Saran : membawa pasien ke spesialis jiwa dan nanti akan diarahkan/direkomendasikan pelayanan selanjutnya	7 menit			1	1		Selesai
				Informasi	Pendaftaran	Info jadwal dr. Basid, Sp. OG dan cara berobat	Flayer jadwal dokter. Informasi cara pendaftran menggunakan MJKN	7 menit			1	1		Selesai

				Informasi	Pendaftaran	Informasi berkas kecelakaan keluarga PT. Universal Karya Mandiri	Forword ke bagian pendaftaran	1 menit			1	1		Selesai
				Informasi	Pendaftaran	Informasi tentang mau berobat ke EHD dari Batam apakah harus menggunakan rujukan ?	Peserta BPJS Keehatan sebaiknya menggunakan rujukan. Apabila pasien gaduh gelisah bias langsung dibawa ke IGD	20 menit			1	1		Selesai
				Informasi	Pendaftaran	Jadwal Sp. THT	Menginformasikan bahwa Sp. THT tidak praktek lagi.	5 menit			1	1		Selesai
	Jumlah		87								87	87		

Tanjung Uban, Desember 2025

Disetujui Oleh,

Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Kurnia Diana

Dibuat Oleh,

Tim Pengaduan

Wa Ode Ernymawati, SST