OMBUDSMAN RI : PEKERJA RS GARDA TERDEPAN NEGARA

Sabtu, 13 September 2025 - kepbabel

KBRN, Pangkalpinang : Pekerja rumah sakit merupakan garda terdepan dan wajah negara.

Hal itu disampaikan Pimpinan Ombudsman Republik Indonesia Robert Na Endi Jaweng, saat melakukan kunjungan ke Rumah Sakit Bakti Timah (RSBT) Pangkalpinang.

Dikatakan dia, pelayanan kesehatan menempati posisi teratas dalam strata pelayanan publik karena terkait keberlanjutan hidup dan keselamatan nyawa.

"Sehingga orang yang bekerja di rumah sakit menjadi garda terdepan dan wajah negara," ujarnya dalam laporan yang diterima RRI, Rabu (10/9/2025).

Robert mengingatkan, pola komunikasi asertif dan perilaku petugas layanan adalah salah satu hal penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan karena kalau sisi kompetensi medis tentu para dokter tidak perlu diragukan lagi sehingga dengan ekspektasi masyarakat yang tinggi akan menjadi tantangan kepada setiap penyelenggara untuk secara komprehensif harus dievaluasi berkala agar segala hal teknis juga berjalan sesuai prosedurnya.

"Standar pelayanan yang telah ada perlu dipastikan implementasinya sudah tepat, tidak saja alur layanan yang umum tapi juga mengatur prosedur ke hal-hal teknis dan detail agar komitmen pelayanan yang transparan dan akuntabel dapat dirasakan langsung oleh pengguna layanan RS," kata Robert.

Sementara itu Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Shulby Yozar Ariadhy mengatakan, sebagai lembaga pengawas eksternal, maka Ombudsman merasa ikut terpanggil untuk memberikan kontribusi dalam menyelesaikan masalah yang dikeluhkan masyarakat dengan tetap mengacu pada batasan kewenangan yang diatur dalam undang-undang.

"Rumah sakit perlu melakukan perbaikan sistem guna mewujudkan pelayanan publik berjalan dengan baik," ucap Shulby.