

# OMBUDSMAN RI REKOMENDASIKAN PERBAIKAN BAGI PELAYANAN DI RSUD RAJA AHMAD TABIB TANJUNGPINANG

Kamis, 18 September 2025 - kepri

TANJUNGPINANG (HK) - Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih, Anggota Ombudsman RI, Jemsly Hutabarat bersama tim dari Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) melakukan pemantauan pelayanan publik di RSUD Raja Ahmad Tabib, Tanjungpinang pada Selasa (16/09/2025).

Usai melakukan pemantauan, bersama jajaran petinggi RSUD Ahmad Tabib serta Asisten I sekaligus Plh. Inspektur Daerah Prov Kepri, Arif Fadillah, menggelar rapat evaluasi.

Berdasarkan hasil pemantauan Ombudsman di lapangan serta pengawasan yang selama ini dilakukan oleh Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepri, Ketua Ombudsman RI membeberkan rekomendasi perbaikan bagi pelayanan di RSUD Raja Ahmad Tabib.

Pertama, diperlukan perbaikan sarana dan prasarana guna menunjang pelayanan yang semakin modern.

"Tadi kami temukan di sejumlah area layanan yang sudah tidak berfungsi optimal. Hal ini berdampak pada kenyamanan pasien dan tenaga medis," ungkap Najih.

"Selain itu, kita perlu perhatikan terkait perangkat teknologi. Karena usianya relatif pendek, perlu perencanaan matang serta pemeliharaan berkelanjutan agar sistem tetap optimal dan aman," tambahnya.

Kedua, pengelolaan pengaduan dan tata kelola rumah sakit harus diperkuat agar aspirasi dan keluhan dapat ditangani secara cepat dan tepat.

"Hospital by Law juga perlu diperkuat sebagai dasar tata kelola pelayanan yang transparan dan akuntabel," ungkap Najih.

Ketiga, terkait kolaborasi lintas sektor, mencakup penyediaan tenaga medis sesuai komitmen Kementerian Kesehatan dalam pemenuhan SDM kesehatan.

"Diperlukan dukungan penuh dari Pemerintah Provinsi, Perguruan Tinggi, serta pemangku kepentingan lainnya untuk memperkuat pelayanan," kata Najih.

Selanjutnya terkait pemanfaatan teknologi digital.

"Pelayanan medis ke depan akan sangat dipengaruhi oleh teknologi digital. Oleh karena itu, tenaga medis perlu dibekali keterampilan dalam memberikan pelayanan berbasis digital. Di sisi lain, pengelolaan data IT harus mendapat perhatian khusus agar keamanan dan kerahasiaan data pasien tetap terjaga," tutur Najih.

Kemudian, perlunya menjaga kepercayaan publik dengan menjaga mutu pelayanan dan mengantisipasi potensi keluhan publik melalui komunikasi yang terbuka dan responsif.

"Di era digital, isu pelayanan kesehatan sangat mudah menjadi viral di media sosial. Oleh karena itu, rumah sakit harus jaga mutu pelayanan dan lakukan antisipasi potensi keluhan publik dengan komunikasi yang terbuka dan responsif," ujar Najih.

Terakhir yakni terkait peningkatan kualitas kesehatan masyarakat.

"Rumah sakit tidak hanya bertugas memberikan pelayanan kuratif, tapi juga berperan aktif dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Jaminan pemenuhan pelayanan kesehatan yang bermutu harus menjadi prioritas," tegas Ketua Ombudsman RI itu.

Meskipun dalam pemantauan pelayanan publik yang dilakukan, diketahui kualitas pelayanan rumah sakit telah mengalami peningkatan yang signifikan, tercermin dari meningkatnya kepuasan masyarakat. Namun demikian, berbagai

aspek masih perlu diperkuat agar pelayanan kepada masyarakat semakin optimal.

Najih menyampaikan bahwa rumah sakit merupakan garda terdepan dalam pelayanan kesehatan yang tidak pernah berhenti.

"Tenaga medis adalah penggerak kesehatan masyarakat. Menjaga konsistensi pelayanan yang tulus dan profesional adalah cerminan harkat dan martabat kita dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat," ungkap Najih.

Rumah Sakit diharapkan tidak merasa puas dan terus melakukan perbaikan berkelanjutan.

"Dengan kerja sama dan dukungan semua pihak, termasuk perhatian nyata dari Pemerintah Provinsi Kepri, kami optimis pelayanan RSUD Raja Ahmad Tabib akan semakin profesional, modern, dan dapat menjadi kebanggaan masyarakat Provinsi Kepri," imbuhnya.(r/nel)