# OMBUDSMAN RI TINJAU RSBT PANGKALPINANG, MINTA PERBAIKAN MENYELURUH SISTEM LAYANAN

**Sabtu, 13 September 2025 - kepbabel**

BANGKAPOS.COM, BANGKA -- Anggota Ombudsman Republik Indonesia, Robert Na Endi Jaweng, melakukan kunjungan kerja ke Rumah Sakit Bakti Timah (RSBT) Pangkalpinang, Selasa (9/9/2025). Kunjungan ini merupakan bagian dari pengawasan pelayanan publik, khususnya di sektor kesehatan, yang dinilai sebagai layanan fundamental karena menyangkut keselamatan jiwa masyarakat.

Dalam kunjungan tersebut, Robert didampingi Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Shulby Yozar Ariadhy, dan disambut Wakil Direktur RSBT, dr. Pratiwi. Mereka meninjau langsung prosedur pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun teknis yang dijalankan tenaga kesehatan.

"Komitmen layanan kesehatan ini penting terkait keselamatan orang, jadi termasuk kategori pelayanan publik yang paling esensial," ujar Robert kepada Bangkapos.com, Selasa (9/9/2025).

Dia menjelaskan bahwa kunjungan ini tidak hanya dilakukan dalam konteks merespons laporan yang sempat ramai dibahas dalam beberapa waktu terakhir, tetapi juga sebagai bagian dari tanggung jawabnya sebagai pengampu bidang kesehatan di Ombudsman RI.

"Kegiatan kunjungan kerja hari ini bukan hanya terkait kasus yang terjadi, kami datang untuk membangun dialog, berdiskusi, dan berbagi pengalaman. Tentu kami mengikuti perkembangan kasus yang terjadi belakangan ini. Tadi juga Kami mendapatkan update bahwa tengah berlangsung proses investigasi, baik internal maupun eksternal, dari Dinas Kesehatan dan PERSI," jelasnya.

Ia menegaskan bahwa Ombudsman RI akan terus memantau proses ini secara objektif dan transparan, agar persoalan yang terjadi dapat diselesaikan secara tuntas dan berkeadilan. Lebih jauh, Robert menekankan bahwa perbaikan pelayanan tidak hanya dilakukan terhadap tindakan medis, tetapi harus menyeluruh pada ekosistem layanan rumah sakit, termasuk komunikasi petugas, transparansi prosedur, standar pelayanan, hingga keberadaan unit pengaduan.

"Kami berharap RSBT, bahkan seluruh rumah sakit bisa membenahi sistem pelayanannya. Tujuannya agar kejadian serupa tidak terulang lagi di masa depan," tegasnya.

Sementara itu, Shulby Yozar Ariadhy, Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, menyatakan bahwa sebagai lembaga pengawas eksternal, Ombudsman memiliki tanggung jawab moral untuk membantu menyelesaikan keluhan masyarakat.

Ia juga menyoroti pentingnya komunikasi yang baik antara petugas dan masyarakat, karena hal itu dapat menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan dan meminimalisasi potensi konflik atau kesalahpahaman.

"Kita mendorong agar Rumah Sakit dapat melakukan perbaikan sistem guna mewujudkan pelayanan publik berjalan dengan baik. Dengan sistem pelayanan yang baik, diharapkan kualitas layanan publik ini bisa meningkat," tutupnya.