

MENAKAR GAGASAN RSPM BEBAS MALADMINISTRASI

Selasa, 04 Agustus 2026 - Nurul Istiamuji

Pelayanan publik sejatinya adalah ruh dari kehadiran negara untuk rakyatnya. Namun, realitas di lapangan sering kali menunjukkan potret yang kontras dengan filosofi "melayani dengan hati". Salah satu isu yang paling mencolok ada di sektor kesehatan, di mana rumah sakit sering kali menjadi panggung bagi hilangnya keahlian mendasar dalam berinteraksi dengan manusia-terwujud dalam sikap petugas yang jarang tersenyum, tidak patut, bahkan cenderung memarahi pasien.

Pelayanan publik di sektor kesehatan sering kali menjadi sorotan tajam masyarakat. Keluhan klasik mulai dari antrean panjang, minimnya informasi, hingga sikap petugas garda terdepan (front office) yang kurang ramah, bahkan cenderung kurang patut dalam berkomunikasi, menjadi potret buram yang terus berulang. Kondisi ini merupakan sinyal adanya maladministrasi, mulai dari penundaan berlarut hingga diskriminasi layanan yang mencederai hak-hak pasien.

Fenomena ini bukan sekadar masalah keramahan, melainkan gejala dari "lack of skill" atau hilangnya kompetensi dalam menjalankan tindakan di luar kemampuan teknis semata. Data menunjukkan bahwa ketidakpuasan publik sering kali berakar dari miskomunikasi, asumsi yang salah, dan rendahnya kualitas sikap layanan.

Ketika seorang petugas medis atau administrasi kehilangan keahlian untuk berempati, mereka terjebak dalam praktik maladministrasi. Hilangnya keahlian dalam pelayanan publik ini berdampak fatal, memicu sengketa medik yang berujung pada tuntutan hukum dan kerugian publik yang masif. Ketidakmampuan mengelola emosi dan komunikasi efektif (seperti Informed Consent) menjadi pemicu utama terjadinya perbuatan melawan hukum atau kelalaian profesional (negligence). Di sinilah pentingnya transformasi melalui program seperti Rumah Sakit Prima Melayani (RSPM) Bebas Maladministrasi yang digagas Ombudsman Kalsel untuk mengembalikan standar pelayanan terbaik.

Di tengah tantangan tersebut, gagasan Rumah Sakit Prima Melayani (RSPM) Bebas Maladministrasi yang diinisiasi oleh Ombudsman RI Perwakilan Kalsel hadir sebagai terobosan strategis. RSPM bukan sekadar label, melainkan sebuah transformasi institusional yang menuntut rumah sakit untuk melayani dengan prinsip "Hati, Ahli, dan Aksi". Inti dari gagasan ini adalah memastikan bahwa setiap tindakan medis dan administratif tidak hanya benar secara teknis, tetapi juga luhur secara etis dan humanis.

RSPM Bebas Maladministrasi hadir sebagai jawaban untuk memulihkan kepercayaan publik dengan menekankan bahwa pelayanan kesehatan harus dikelola dengan serius dan berintegritas. Transformasi ini menuntut penguatan kapasitas SDM, bukan hanya pada aspek medis, melainkan juga pada keahlian soft skill melalui metode Propartif (Progresif dan Partisipatif). Dengan pendekatan ini, pelaksana layanan publik diingatkan kembali pada filosofi bahwa "kerja adalah ibadah, amanah, dan rahmah".

Sudah saatnya penyelenggara pelayanan kesehatan di Indonesia menyadari bahwa teknologi harus berjalan beriringan dengan kemanusiaan. Keahlian yang "hilang" dalam memanusiakan manusia harus segera ditemukan kembali melalui komitmen yang kuat dari pimpinan hingga petugas di garda terdepan. Tanpa pengaduan yang dikelola dengan profesional dan perbaikan sikap layanan yang nyata, kepercayaan publik akan terus luntur, menyisakan birokrasi yang inefisien dan apatisme masyarakat.

Dengan komitmen yang kuat dari pimpinan daerah dan direktur rumah sakit untuk mengadopsi standar RSPM, pelayanan kesehatan yang adil, bermutu, dan bebas maladministrasi bukan lagi sekadar impian. Sebab, tanpa pengelolaan pengaduan yang profesional dan empati yang tulus, kepercayaan publik akan sulit untuk dipulihkan.

Mari kita jadikan pelayanan publik sebagai tanggung jawab bersama untuk mewujudkan rasa keadilan dan kesejahteraan yang hakiki. Hanya dengan kembalinya keahlian dalam melayani secara prima, kita dapat membangun peradaban kesehatan yang benar-benar memuliakan martabat manusia.