

OMBUDSMAN KALBAR DORONG RS RUBINI MEMPAWAH SEMPURNAKAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Jum'at, 10 April 2026 - kalbar

RRI.CO.ID, Pontianak - Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor kesehatan terus diperkuat. Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Barat hadir sebagai narasumber dalam kegiatan Perbaikan dan Penyempurnaan Standar Pelayanan Publik yang diselenggarakan di RSUD dr. Rubini Mempawah, Rabu, 8 April 2026.

Kegiatan ini menjadi ruang strategis bagi jajaran RSUD dr. Rubini Mempawah untuk merefleksikan sekaligus menyempurnakan standar pelayanan yang selama ini diterapkan. Hadir langsung dalam kegiatan tersebut Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Barat, Tariyah, yang membuka kegiatan dengan menyampaikan apresiasi atas komitmen rumah sakit dalam melakukan pembenahan layanan.

Dalam sambutannya, Tariyah menekankan bahwa pelayanan publik, khususnya di bidang kesehatan, tidak hanya dituntut untuk cepat dan tepat, tetapi juga harus memberikan kepastian kepada masyarakat. Kepastian tersebut, menurutnya, tercermin dari keterbukaan informasi layanan yang mudah diakses oleh masyarakat. Mulai dari kejelasan jumlah dan ketersediaan tenaga medis, ketersediaan ruang rawat inap, hingga informasi layanan lainnya yang dibutuhkan oleh pasien dan keluarga.

"Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan rasa pasti dan aman bagi masyarakat. Ketika informasi layanan disampaikan secara terbuka dan jelas, maka kepercayaan masyarakat akan tumbuh dengan sendirinya," ungkap Tariyah.

Suasana kegiatan berlangsung interaktif dengan keterlibatan aktif peserta dari berbagai unsur di lingkungan RSUD dr. Rubini Mempawah. Plt. Direktur RSUD dr. Rubini Mempawah, Riska Susanti, dalam kesempatan tersebut menyampaikan bahwa kehadiran Ombudsman menjadi dorongan positif bagi institusinya untuk terus berbenah.

Ia menegaskan bahwa kegiatan ini tidak hanya menjadi forum diskusi, tetapi juga menjadi langkah konkret dalam memperkuat kualitas layanan. "Kami menyambut baik pendampingan dari Ombudsman. Ini menjadi momentum penting bagi kami untuk mengevaluasi dan memastikan bahwa standar pelayanan yang kami miliki benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat," ujarnya.

Pada sesi inti, Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, M. Rhida Rachmatullah, memaparkan secara komprehensif mengenai kerangka penilaian pelayanan publik dalam perspektif Ombudsman. Ia menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya dilihat dari satu aspek, melainkan diukur melalui pendekatan menyeluruh yang mencakup empat dimensi utama, yaitu input, proses, output, dan pengaduan.

Rhida menguraikan bahwa dimensi input berfokus pada kesiapan internal penyelenggara layanan, seperti tingkat pengetahuan pelaksana, kualitas perencanaan, jaminan pelayanan, serta pengawasan internal. Sementara itu, dimensi proses menilai bagaimana layanan diberikan kepada masyarakat, termasuk kesesuaian standar pelayanan yang mencakup persyaratan, prosedur, waktu, dan biaya, serta sejauh mana layanan tersebut bebas dari praktik maladministrasi.

Lebih lanjut, dimensi output mengukur hasil capaian pelayanan melalui indikator eksternal, sedangkan dimensi pengaduan menjadi cerminan komitmen penyelenggara dalam mengelola dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara terbuka dan akuntabel.

Tidak hanya itu, Rhida juga menekankan pentingnya aspek kepercayaan masyarakat sebagai bagian integral dalam penilaian pelayanan publik. Menurutnya, kepercayaan masyarakat dibangun melalui keterbukaan, integritas, keadilan, serta kemampuan penyelenggara dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat.

Dalam pemaparannya, ia juga mengingatkan bahwa kepatuhan terhadap hasil pengawasan Ombudsman, seperti Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP), Laporan Hasil Akhir (LHA), serta saran penyempurnaan, merupakan indikator penting dalam menilai keseriusan penyelenggara layanan dalam melakukan perbaikan berkelanjutan.

Kegiatan ini diharapkan tidak hanya berhenti pada tataran pemahaman, tetapi juga mampu mendorong implementasi nyata dalam penyempurnaan standar pelayanan di RSUD dr. Rubini Mempawah.

Dengan standar pelayanan yang semakin baik, transparan, dan akuntabel, diharapkan kualitas layanan kesehatan kepada masyarakat semakin meningkat serta potensi maladministrasi dapat diminimalisir.