

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat terhadap RSUP DR.M.Djamil Padang dilakukan setelah adanya laporan dan pengaduan dari masyarakat sebanyak 4 (empat) laporan dalam tahun 2017 dan 2 (dua) laporan dalam tahun 2018. Terkait dengan kamar rawat inap pasien BPJS, Ombudsman telah melakukan 2 (dua) kali pengawasan dan tindak lanjutnya di tahun 2017 yang berasal dari laporan masyarakat dan inisiatif Ombudsman.
2. Dalam hal menindaklanjuti laporan yang berasal pengaduan korban langsung dan inisiatif Ombudsman tersebut, Ombudsman telah meminta klarifikasi kepada pihak Terlapor, dan pihak Terlapor sudah memberikan klarifikasi kepada Ombudsman bahwa penundaan terjadi karena ruangan ICU terbatas dan pelaksanaan proses antrian ditentukan pada skala urgennya pasien yang ditentukan oleh dokter, sehingga pasien BPJS belum dapat dioperasi dan tidak mendapat kamar rawat inap. Sehingga Ombudsman berkesimpulan tidak ditemukan maladministrasi dan Ombudsman telah mengirimkan klarifikasi Terlapor kepada Pelapor untuk ditanggapi dalam jangka waktu 14 hari kerja. Namun tidak ada tanggapan dari pihak Pelapor sehingga Ombudsman mengirimkan surat penutupan laporan kepada pihak Pelapor dan laporan dinyatakan ditutup. Dan dari hasil penelitian lapangan yang dilakukan oleh penulis, pihak Terlapor tidak memajang papan informasi (display) tentang ketersediaan kamar

rawat inap pasien BPJS serta alur pemberian kamar rawat inap pasien BPJS yang dapat dilihat langsung oleh pasien. Informasi tersebut hanya bisa di dapatkan oleh pasien jika menanyakan langsung kepada pihak informasi dan bagian administrasi kamar rawat inap, karena informasi tersebut hanya terdapat di dalam komputer. Hal tersebut merupakan salah satu ciri-ciri maladministrasi prosedur pelayanan yang tidak jelas dan Ombudsman tidak memberikan Rekomendasi dan pengecekan ulang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat harus lebih aktif dalam mengawasi jalannya pelayanan publik di bidang kesehatan, karena di duga masih banyak kasus serupa yang terjadi dan tidak di laporkan kepada Ombudsman.
2. Diharapkan kepada Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat untuk dapat aktif dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait pelayanan publik terutama di bidang kesehatan, untuk lebih melindungi hak-hak pasien sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Serta diharapkan pula kepada Pihak RSUP DR.M.Djamil Padang diharapkan untuk dapat memajang papan informasi (display) atau melalui website informasi tentang ketersediaan kamar rawat inap pasien BPJS serta alur pemberian kamar rawat inap pasien BPJS dan memberikan prosedur berdasarkan kriteria tingkat urgensi pasien yang jelas untuk mendapat kamar rawat inap.

