

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan dengan teori yang ada, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penyelesaian laporan mengenai layanan kesehatan di RSUP DR. M.Djamil Padang yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat sudah sesuai dengan alur penyelesaian laporan masyarakat yang dirumuskan dalam Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 002 Tahun 2009 tentang Tata Cara Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan. Dalam perjalanan pelaksanaan tugas dan wewenangnya, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat belum pernah melimpahkan laporan atau pengaduan masyarakat kepada Ombudsman Pusat. Produk yang dihasilkan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat masih berupa saran kepada pihak terlapor, dan laporan yang diterima sebagian besar dinyatakan selesai dan ditutup karena tidak ada respon atau tanggapan dari pihak pelapor dan pihak terlapor pun memberikan klarifikasi dan keterangan mengenai substansi laporan sehingga dugaan maladministrasi tersebut dapat diperbaiki.
2. Kendala yang dihadapi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat datang dari berbagai pihak, baik internal maupun

eksternal. Salah satu yang usaha yang sedang Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Barat adalah merubah paradigma pihak-pihak penyelenggara pelayanan publik tentang pengaduan/keluhan yang sampai saat ini masih dipandang sebagai suatu yang menjatuhkan. Padahal jika melihat dari sisi positifnya, keluhan/pengaduan yang datang dapat dimanfaatkan sebagai ajang evaluasi dan perbaikan bagi instansi/lemaga demi terwujudnya pelayanan yang lebih baik dimasa yang akan datang. Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat juga sedang mencari strategi untuk mengoptimalkan perannya dalam pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga terwujud pelayanan publik yang lebih baik dari waktu ke waktu. Pihak rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan masih memandang sebelah mata terhadap pengaduan masyarakat, ini dapat dilihat dari cara pihak rumah sakit merespon setiap pengaduan yang datang dari masyarakat.



B. Saran

1. Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat selaku lembaga Negara yang bertugas untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik harus lebih genjar melihat perkembangan yang ada ditengah masyarakat, sehingga bisa lebih tanggap dalam mengawasi dan meyelsaikan laporan pengaduan dari masyarakat. Publikasi yang lebih genjar untuk memperkenalkan Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat beserta tugas dan fungsinya sehingga masyarakat Sumatera Barat mengenal dan dapat menjadikan Ombudsman RI perwakilan Sumatera Barat sebagai mediator dalam menyelesaikan pengaduan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Pembagian tugas yang harus merata pada setia asisten sehingga terciptanya efektifitas dalam hal penyelesaian laporan.
2. RSUP DR. M. Djamil Padang sebagai rumah sakit vertikal sumatera tengah harus lebih mengedepankan kepentingan masyarakat dalam hal pelayanan, karena masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik yang dijamin oleh undang-undang dasar Negara republik indoensia tahun 1945. Pihak rumah sakit harus lebih tanggap terhadap setiap laporan yang ada, sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal melalui perbaikan-perbaikan yang berkesinambungan.