

PENANGANAN PENGADUAN LAYANAN KESEHATAN OLEH OMBUDSMAN RI PERWAKILAN SUMATERA BARAT

Silver As¹, Zarfina¹, Adzanri².

¹Prodi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta Padang
Email: silverchaniago@gmail.com

ABSTRAK

Proses penanganan pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, baik secara administratif maupun substantif, tercantum didalam Undang-Undang Ombudsman Republik Indonesia. Rumusan Masalah: 1) Bagaimanakah tindaklanjut dan tatacara penyelesaian pengaduan masyarakat yang terkait dengan layanan kesehatan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat? 2) Apakah kendala atau hambatan dalam penyelesaian pengaduan masyarakat yang terkait dengan layanan kesehatan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat? 3) Bagaimanakah upaya dalam menanggulangi kendala atau hambatan dalam penyelesaian pengaduan masyarakat yang terkait dengan layanan kesehatan oleh Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat? Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum sosiologis, dan sumber data berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara dan studi dokumen. Data dianalisis secara kualitatif. Simpulan hasil penelitian : 1) Tindaklanjut dan tatacara penyelesaian pengaduan masyarakat pada dasarnya dilakukan pada kasus pelayanan kesehatan sama dengan tindak lanjut pelayanan publik lainnya secara umum. 2) Kendala atau hambatan dalam penyelesaian pengaduan masyarakat dari segi jumlah sumber daya manusia yang ada di Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat 3) Upaya dalam menanggulangi kendala atau hambatan dalam penyelesaian pengaduan masyarakat adalah dengan meningkatkan kinerja sumberdaya manusia secara efektif dan efisien.

Kata Kunci: Ombudsman, Penanganan, Pengaduan, Sumatera Barat.

HANDLING OF HEALTH SERVICES COMPLAINTS BY THE INDONESIAN OMBUDSMAN WEST SUMATRA REPRESENTATIVE

Silver As¹, Zarfinal¹, Adzanri².

¹Master of Law Study Program, Faculty of Law, Bung Hatta University, Padang
Email: silverchaniago@gmail.com

ABSTRACT

The process of handling complaints / public reports received by the Indonesian Ombudsman Representative of West Sumatra is carried out in accordance with established procedures, both administratively and substantially, as stipulated in Law Number 37 of 2008 concerning the Ombudsman of the Republic of Indonesia. Problem Formulation: 1) What is the follow-up and the procedure for resolving public complaints related to health services by the Indonesian Ombudsman Representative of West Sumatra? 2) What are the obstacles or obstacles in resolving public complaints related to health services by the Indonesian Ombudsman Representative of West Sumatra? 3) What are the efforts to overcome obstacles or obstacles in resolving public complaints related to health services by the Ombudsman RI, Representative of West Sumatra? This study uses a sociological legal approach, and data sources are primary data and secondary data. Data collection techniques were obtained through interviews and document study. The data were analyzed qualitatively. The conclusions of the research results: 1) Follow-up and procedures for resolving public complaints are basically carried out in cases of health services similar to other public service follow-ups in general. 2) Constraints or obstacles in resolving public complaints in terms of the number of human resources in the Indonesian Ombudsman Representative of West Sumatra 3) Efforts to overcome obstacles or obstacles in resolving public complaints are to improve the performance of human resources effectively and efficiently.

Keywords: Ombudsman, Handling, Complaints, West Sumatra