KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO
Jalan KRT. dr. Soeradji Tirtonegoro Nomor 1 Klaten
Telp : (0272) 321020 Fax : (0272) 321104 E-mail : rsupsoeradji_klaten@yahoo.com

RSST

Laporan Tahunan
Pelayanan Informasi Publik
RSUP dr. Soeradji Tirtoegoro Klaten
Tahun 2020

DAFTAR ISI

Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten	3
Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020	6
Rincian Pelayanan Permohonan Informasi Publik	14
Rincian Pelayanan Sengketa Informasi Publik	16
Capaian PPID Tahun 2020	16
Kendala	17
Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut	18
Penutup	19
Lampiran – lampiran	20

Gambaran Umum Kebijakan informasi Publik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Sebagai badan publik yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan, RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten menyadari keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilakukan dan badan publik serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Keterbukaan informasi publik mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih/ good governance.

Badan publik yang secara optimal menerapkan good governance di lingkungan instansinya akan meraih kepercayaan yang tinggi dari publik. Guna menjamin hak warga Negara untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik dan mewujudkan penyelenggaraan Negara yang transparan, efektif, efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan pada tahun 2008 pemerintah menetapkan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Selanjutnya di tahun 2010 pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, diikuti dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

UU KIP tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga negara saja, tetapi juga pada organisasi non pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari dana publik, baik APBN/APBD, sumbangan masyarakat, maupun sumber luar negeri.

Sebagai bentuk apresiasi dan dukungan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten terhadap keterbukaan informasi publik dan wujud pernyataan kepatuhan kepada UU KIP maka RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten mengimplementasikan UU KIP tersebut di lingkungan RS diawali dengan penetapan Surat Keputusan Direktur Utama Nomor : HK.02.03/ II.1/ 8024A/ 2019 tentang Pejabat Pengelola Informasi & Dokumentasi (PPID) RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, yang kemudian diperbaharui dengan Surat Keputusan Direktur Utama Nomor : HK.02.03/ II.1/ 14466/ 2020

PPID bertanggung jawab melakukan penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, pelayanan, dan pengamanan informasi publik. Dalam menjalankan tugas fungsinya, PPID dibantu oleh para petugas informasi. Panduan bagi petugas informasi dalam mengelola layanan informasi dituangkan dalam Surat Keputusan Direktur Utama Nomor : HK.02.03/ II.1/ 8219/ 2020 tentang Standar Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Selanjutnya, kebijakan diterjemahkan dalam Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP-AP) layanan informasi PPID yang terdiri dari: (i) SOP-AP Pelayanan Informasi, (ii) SOP-AP Penanganan Keberatan, (iii) SOP-AP Penyelesaian Sengketa Informasi, (iv) SOP-AP Pengaduan Layanan, dan (v) SOP-AP Penyampaian Laporan Informasi Publik. SOP-AP layanan informasi PPID ini direview secara berkala dan dimutakhirkan sesuai proses bisnis di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten apabila diperlukan.

Pada Tahun 2020 berbagai pengembangan aplikasi dan inovasi yang dilakukan antara lain :

- E-logbook
- E-presensi
- E-Meeting
- Aplikasi Mutu Versi 3
- Aplikasi PPI (penambahan modul)
- Anjungan Pendaftaran Mandiri
- RME Rawat Jalan (Tahap I)

PPID Pembantu RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten belum memiliki ruang tersendiri dan petugas khusus dalam melakukan pelayanan. Pada dasarnya jabatan PPID Pembantu RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten merangkap jabatan yang telah ada (*ex officio*). Petugas & ruangan khusus diadakan untuk layanan informasi & pengaduan/ komplain masyarakat. Anggaran khusus kegiatan PPID Pembantu RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten juga belum tersedia, namun segala kebutuhan untuk pelayanan terkait PPID telah terfasilitasi dalam RBA BLU RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten seperti pengembangan aplikasi, pengadaan hardware/software, cetakan dan sebagainya melalui unit kerja-unit kerja terkait.

Tugas PPID Pembantu RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten :

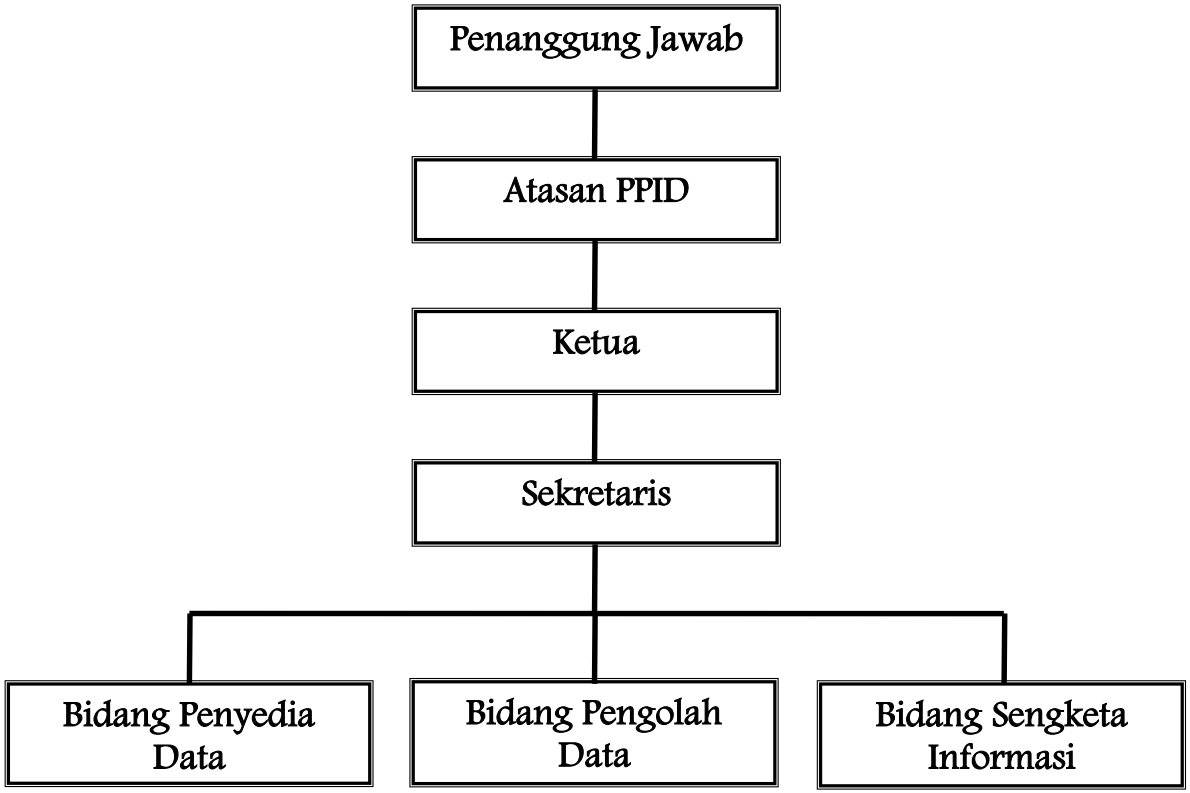
1. Mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi dari unit kerja di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten;
2. Melaksanakan penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan informasi publik yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima di lingkungan unit kerjanya; dan memberi pelayanan informasi kepada publik;
3. Melakukan verifikasi bahan informasi publik;
4. Melakukan uji konsekuensi atas informasi yang dikecualikan;
5. Melakukan pemutakhiran informasi dan dokumentasi;
6. Menyediakan informasi dan dokumentasi untuk diakses oleh masyarakat.
7. Melaksanakan kewenangan Atasan PPID Pelaksana yang didelegasikan
8. Melaksanakan kategorisasi informasi di lingkungan unit kerjanya;
9. Menyampaikan informasi kategori yang dikecualikan kepada Atasan PPID Pelaksana;

Wewenang PPID Pembantu RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

1. Menolak memberikan informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan peraturan perudang-undangan.
2. Meminta dan memperoleh informasi dari unit kerja yang menjadi cakupan kerjanya.
3. Mengkoordinasikan pemberian pelayanan informasi dengan Unit Kerja RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dan/ atau Pejabat Fungsional yang menjadi cakupan kerjanya.
4. Menentukan atau menetapkan suatu informasi dapat/tidaknya dikases oleh publik.
5. Menugaskan Unit Kerja RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dan/ atau Pejabat Fungsional untuk membuat, mengumpulkan serta memelihara informasi dan dokumentasi untuk kebutuhan organisasi.

Struktur Organisasi PPID Pembantu RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

Sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Utama Nomor : HK.02.03/II.1/14466/2020 tentang Pejabat Pengelola Informasi & Dokumentasi (PPID) RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten



Fasilitas/ Sarana Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020

Dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik, PPID RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro telah membuat beberapa Standar Prosedur Operasional Administrasi Pemerintahan : (i) SOP-AP Pelayanan Informasi, (ii) SOP-AP Penangananan Keberatan, (iii) SOP-AP Penyelesaian Sengketa Informasi, (iv) SOP-AP Pengaduan Layanan dan, (v) SOP-AP Penyampaian Laporan Informasi Publik dan beberapa revisi sesuai kebutuhan pelayanan.

Dalam menjalankan tugasnya tersebut, PPID RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten memiliki fasilitas:

1. **RUANG PENGADUAN MASYARAKAT INDUK** dilengkap dengan :
   - 1 set sofa
   - 1 unit AC split
   - 1 unit telepon
   - 1 buah pigura alur pelayanan informasi publik
   - 1 buah banner alur pelayanan informasi publik (di depan ruangan)
   - 1 buah buku pencatatan complain/ pengaduan masyarakat
   - 1 set tempat minuman dan isinya
   - 1 buah kalender dan 1 buah rak leaflet dan isinya (berbagai jenis leaflet informasi)
   - 1 buah banner pelayanan

2. **RUANG PENGADUAN MASYARAKAT RAWAT JALAN** dilengkap dengan :
   - 1 set computer terkoneksi internet
   - 1 unit telepon
   - 1 set meja kursi untuk entry data

- 1 buah pigura alur pelayanan informasi publik
- 1 buah banner alur pelayanan informasi publik (di depan ruangan)
- 1 buah buku pencatatan complain/ pengaduan masyarakat
- 1 buah kalender dan 1 buah rak leaflet dan isinya (berbagai jenis leaflet informasi)

3. DESK LAYANAN INFORMASI PUBLIK dilengkapi dengan :

- 1 set meja customer service
- 1 set computer terkoneksi internet
- 1 unit TV LCD (tayangan informasi RS)
- 1 buah rak leaflet & isiny berbaga leafleT dengaN berbagai jenis informasi)
- 1 unit telepon

Disamping itu tersedia Kursi Tunggu Pemohon Informasi & Kursi Pengguna Informasi Publik (sharing dengan Ruang Pendaftaran), Website RS yang didalamnya ada menu Informasi Publik serta Nomor telepon khusus untuk Pengaduan Publik dan Layanan Informasi Publik.

PPID juga mencetak berbagai leaflet dan poster kesehatan yang dapat membantu pelayanan informasi publik. Sedangkan untuk informasi serta merta diberikan melalui papan pengumuman di lingkungan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Tidak hanya itu, untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi publik yang ada di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten sesuai PPID, maka sejak tahun 2019 dibuatlah Portal PPID pada website RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

Ruang Pengaduan Masyarakat Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020







Fasilitas/ Sarana Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020



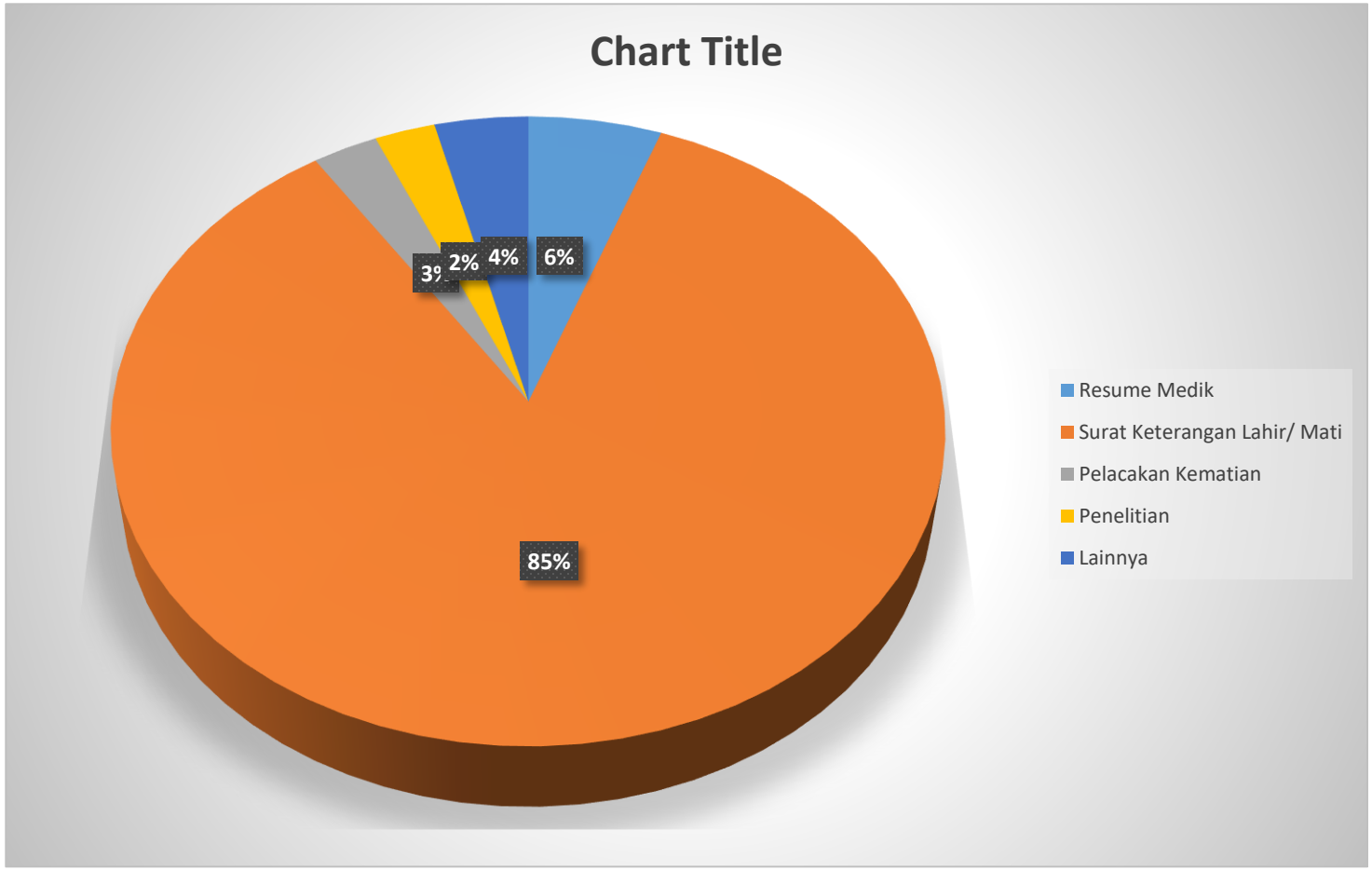
Rincian Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020

PPID RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten memberikan pelayanan permohonan informasi publik yang dilakukan setiap hari kerja (Senin s/d Kamis) dari jam 07.30 – 16.00, Sedangkan hari Jum'at pukul 07.00 – 16.30 WIB untuk ruang pengaduan masyarakat, sedangkan desk layanan informasi publik setiap hari jam 07.00 – 21.00 WIB. Para pemohon informasi dapat melakukan permohonan informasi baik secara langsung ke Desk Layanan Informasi atau Bagian Tata Usaha RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten maupun tidak langsung melalui email ke alamat kontak @rsupsoeradji.id dan menu kontak dalam website RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

Berikut rincian permohonan informasi yang diterima oleh RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten pada tahun 2020 :

- Jumlah permohonan informasi publik melalui media elektronik (email dan website) sebanyak 0 permohonan. (0%)
- Jumlah permohonan informasi publik yang diterima secara langsung sebanyak 2.914 permohonan (100%)
- Jumlah permohonan informasi yang dipenuhi sebanyak 2.914 permohonan (100%)
- Jumlah permohonan informasi yang ditolak sebanyak 0 permohonan

Grafik Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020



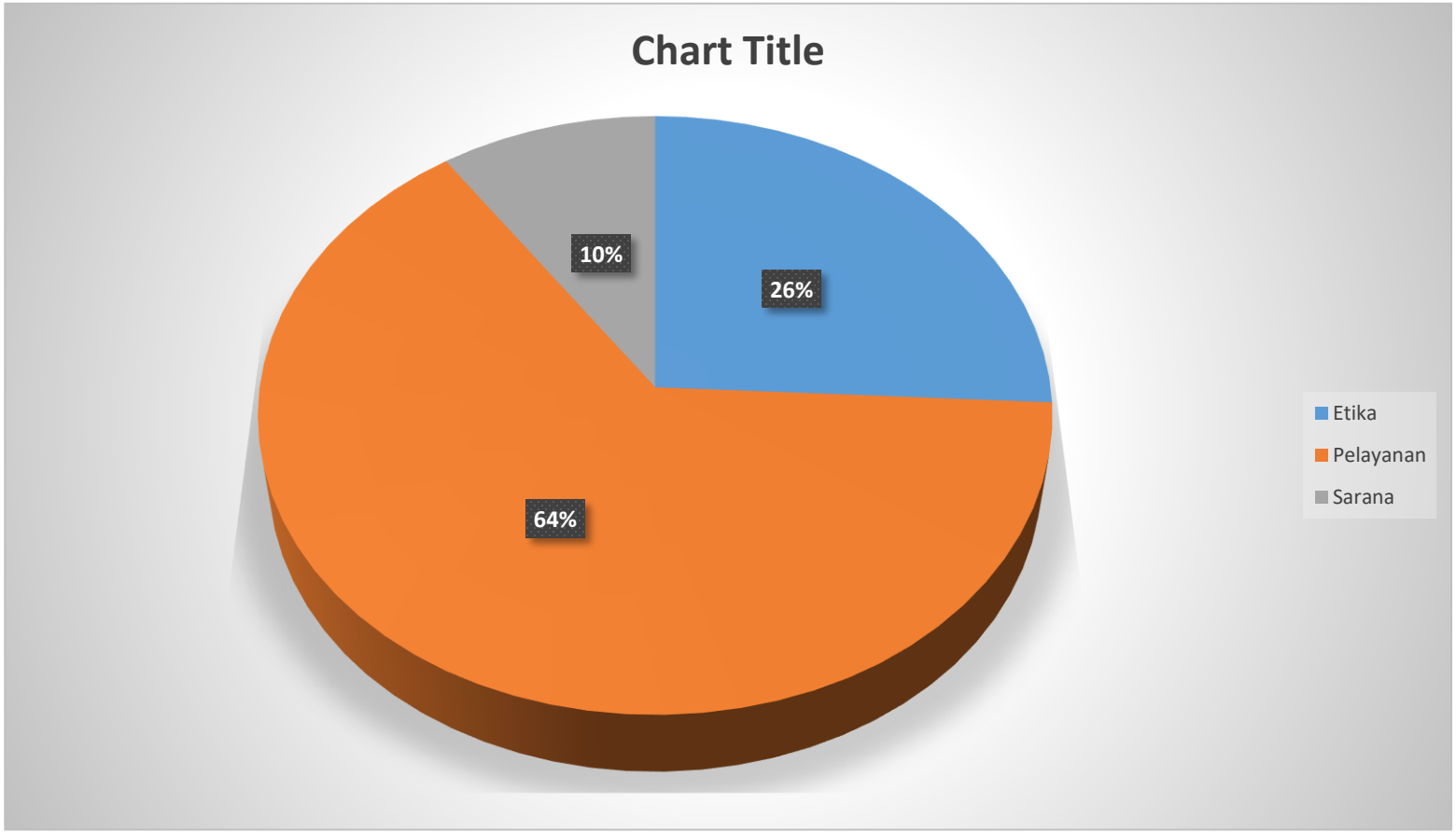
Rincian Komplain Tahun 2020

PPID RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten memberikan pelayanan complain yang dilakukan setiap hari kerja (Senin s/d Kamis) dari jam 07.30 – 16.00, Jum'at pukul 07.30 s.d 16.30 WIB di untuk ruang pengaduan masyarakat induk maupun di Instalasi Rawat Jalan. Komplain melalui media social dibuka selama 24 jam. Para pemberi complain dapat menyampaikan complain baik secara langsung ke Desk Layanan Informasi dan Pengaduan di Subbagian Hukum, Organisasi, dan Hubungan Masyarakat RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten maupun tidak langsung melalui email ke alamat kontak @rsupsoeradji.id dan menu kontak dalam website RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, dan whatsApp di nomor 08157795656

Berikut rincian Komplain yang diterima oleh RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten pada tahun 2020 :

- Jumlah TOTAL pengajuan komplain/ pengaduan sebanyak 31 orang.
- Jumlah pengajuan komplain/ pengaduan yang sudah ditangani & ditindaklanjuti sebanyak 31 orang (100%)
- Jumlah pengajuan komplain/ pengaduan yang sudah ditangani & ditindaklanjuti dalam jangka waktu kurang dari 3 hari (sesuai SOP-AP) bahkan kurang dari 24 jam sebanyak 31 orang (100%)

Grafik Pelayanan Komplain Publik Tahun 2020



Dari 56 komplain yang disampaikan, 100% merupakan komplain tipe hijau dan telah ditindaklanjuti dengan baik

Rincian Penyelesaian Sengketa Publik Tahun 2020

Tidak ada pengajuan sengketa informasi publik selama tahun 2020

Kendala Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020

INTERNAL

Tidak ada kendala internal yang berarti, hanya karena sebagai tugas tambahan pada beberapa petugas beban kerjanya bertambah. Hal ini justru menjadi 'ladang ibadah internalisasi semangat berbenah tanpa lelah, inovasi tiada henti

EKSTERNAL

Konsolidasi & pembinaan oleh PPID Utama kepada PPID Pembantu masih sangat kurang

Rekomendasi dan Tindak Lanjut Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020

Meskipun sudah ada media sosial berupa WA Group PP sarana komunikasi, alangkah lebih baik tetap dilakukan **berkala (tribulan/ semester)** untuk mengkoordinasikan perkembangan pelayanan informasi publik di masing-m Pembantu & **sharing** untuk penyelesaian kendala yang lapangan, di samping sebagai ajang untuk mempererat persaudaraan.

Penutup

Demikian laporan pelayanan informasi publik selama tahun 2020 ini kami susun sebagai bahan evaluasi & perbaikan bagi kinerja PPID Pembantu RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, sekaligus sebagai masukan PPID Utama untuk pelayanan informasi publik yang lebih baik di tahun-tahun mendatang