**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

| | | | |
|---|---|---|---|
| Nomor | : | KM.05.02/III.3.1/2258/2022 | 24 Maret 2022 |
| Lampiran | : | 1 Berkas | |
| Hal | : | Laporan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2021 | |

Yth. Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan
Jl. HR. Rasuna Said Blok X-5 Kav. 4 - 9, Kuningan, Kota Jakarta Selatan 12950

Dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 37 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan, maka PPID UPT Pelaksana wajib menyampaikan laporan layanan informasi publik secara periodik kepada PPID Unit Utama.

Sehubungan hal di atas, dengan ini kami sampaikan Laporan Pelayanan Informasi Publik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Tahun 2021 sebagaimana terlampir.

Demikian laporan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan kami ucapkan terimakasih.

Direktur Utama RSUP dr.
Soeradji Tirtonegoro Klaten,

**dr. Endang Widyaswati, M.Kes**
NIP 196402141990022001

Tembusan :
Kepala Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik melalui Aplikasi TNDE menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE. 

# Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik




KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

GERMAS

RSST

BerAKHLAK

## RSUP DR. SOERADJI TIRTONEGORO

2021

# DAFTAR ISI

Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten....3
Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik....4
Rincian Pelayanan Permohonan Informasi Publik....15
Rincian Pelayanan Pengaduan....17
Rincian Pelayanan Sengketa Informasi Publik....19
Capaian PPID Tahun 2021....19
Kendala....20
Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut....21
Penutup....22

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 Undang-Undang 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, dan direvisi kembali dengan Surat Keputusan Direktur Utama Nomor HK.02.03/III.3.1/15908/2021, karena adanya Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 42 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Pusat dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

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/III.3.1/18792/2020 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 Penanganan keluhan, 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 2021 berbagai pengembangan aplikasi dan inovasi yang dilakukan antara lain :

- Survey Mandiri /Online Ipp, Ipak, Ikm
- Optimalisasi Sistem E-Office
- Optimalisasi E-Presensi (Geo Tag)
- E-Loogbook (Bridging Dengan IKI, IKU)
- E-Remunerasi
- Optimalisasi Layanan Unggulan
- Hospital Kulinary
- One stop servise Loundry
- Pelatihan servis exellent
- Layanan Customer servise
- Penguatan Agen Perubahan
- Penguatan Tim ZI, monev dan evaluasi program
- TBC dalam Genggamanku

PPID Pembantu RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten memiliki ruang tersendiri namun belum ada 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 :**

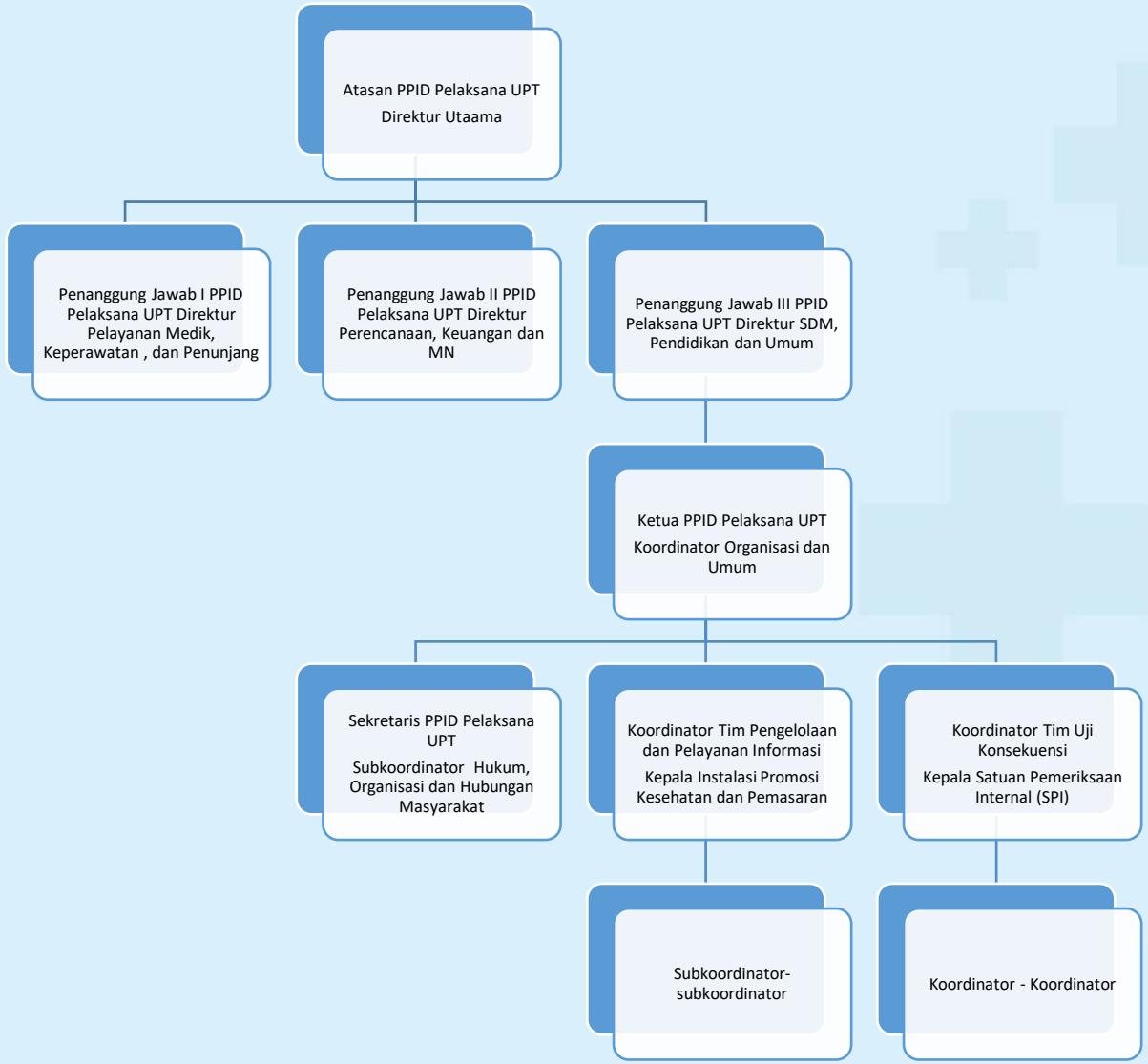
1. Mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi dari unit kerja di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten;
2. Melaksanakan penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan informasi publik yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima di 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/III.3.1/15908/2021 tentang Pejabat Pengelola Informasi & Dokumentasi (PPID) RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten



# FASILITAS/ SARANA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2021

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 Penanganan keluhan 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 dilengkapi 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
   - 1 buah buku pencatatan komplain/ 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 komputer terkoneksi internet
   - 1 unit telepon
   - 1 set meja kursi untuk entry data

# FASILITAS/ SARANA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2021

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

3. RUANG Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dilengkap dengan :
   - 1 unit telepon
   - 1 set meja kursi untuk menerima tamu
   - 1 buah banner struktur organisasai dan alur pelayanan informasi publik
   - 1 buah buku pencatatan permohonan informasi publik
   - 1 buah rak berkas terkait informasi publik
4. DESK LAYANAN INFORMASI PUBLIK dilengkapi dengan :
   - 1 set meja *customer service*
   - 1 set komputer terkoneksi internet
   - 1 unit TV LCD ( tayangan informasi RS)
   - 1 buah rak leaflet & isinya (berbagai 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.

# FASILITAS/ SARANA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2021

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 2021








# RUANG PENGADUAN MASYARAKAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2021





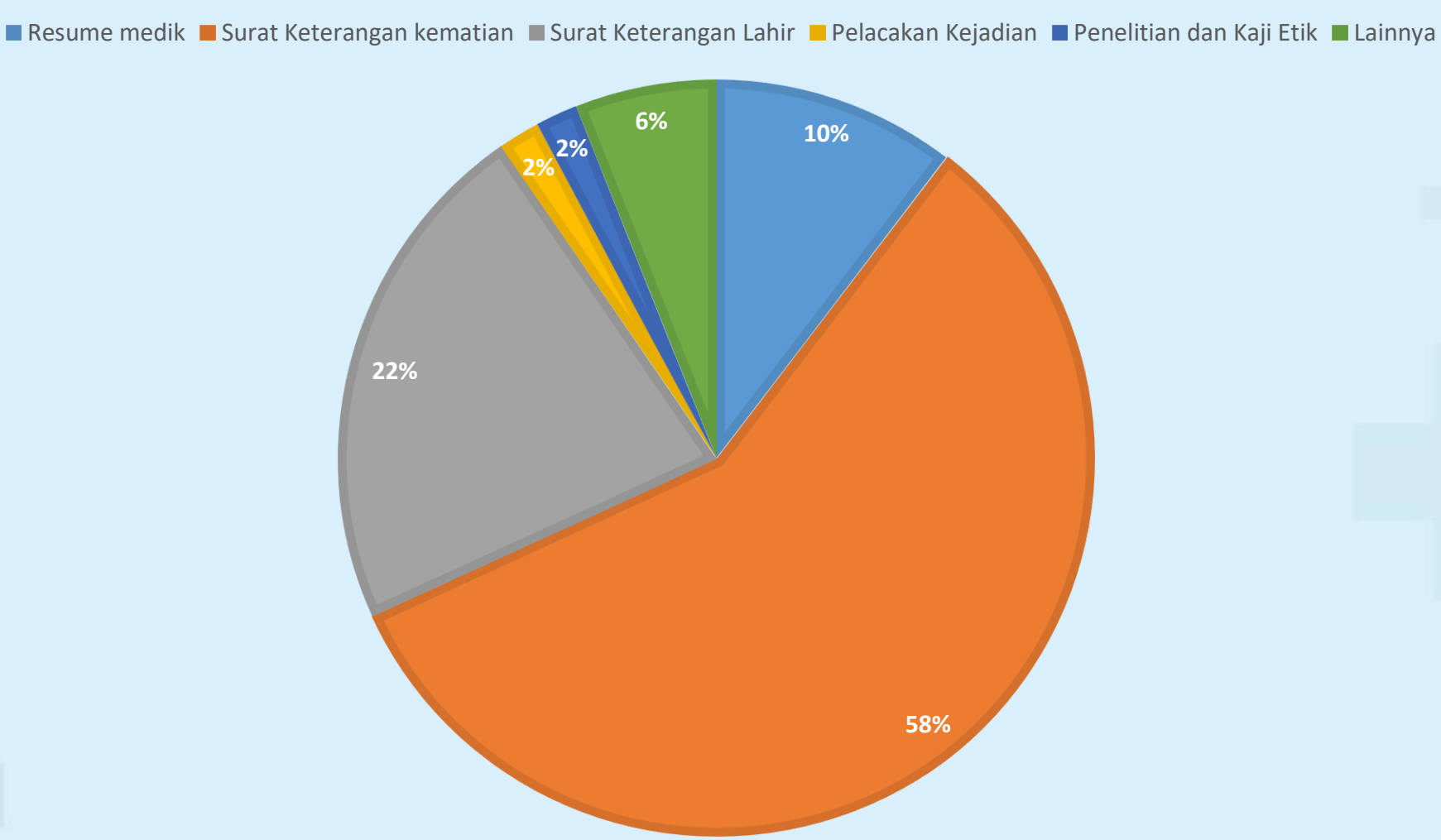

# RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2021

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 2021 :

- Jumlah permohonan informasi publik melalui media elektronik (email dan website) sebanyak 214 permohonan. (6%)
- Jumlah permohonan informasi publik yang diterima secara langsung sebanyak 3.343 permohonan (94%)
- Jumlah permohonan informasi yang dipenuhi sebanyak 3.557 permohonan (100%)
- Jumlah permohonan informasi yang ditolak sebanyak 0 permohonan

# GRAFIK PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2021



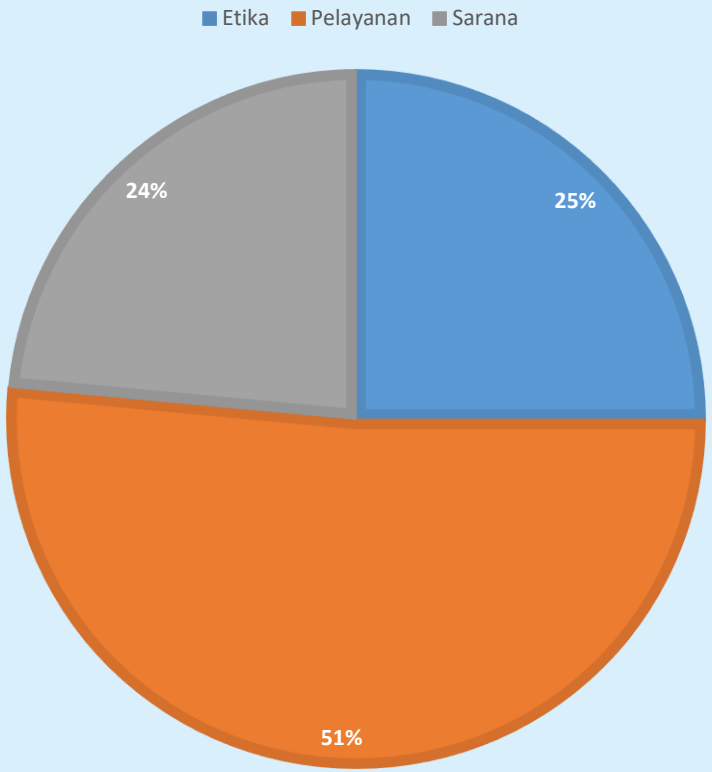
# RINCIAN PENGADUAN TAHUN 2021

PPID RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten memberikan pelayanan Pengaduan 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 untuk ruang pengaduan masyarakat induk maupun di Instalasi Rawat Jalan. Pengaduan melalui media sosial dibuka selama 24 jam. Pemberi pengaduan dapat menyampaikan aduan baik secara langsung ke Desk Layanan Informasi dan ruang Pengaduan di Subsubstansi Hukum, Organisasi, dan Hubungan Masyarakat RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten maupun tidak langsung melalui email rsupsoeradji_klaten@ahoo.com , website rsupsoeradji.id di laman pengaduan dan/ atau whatsApp di nomor 08157795656.

Berikut rincian Komplain yang diterima oleh RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten pada tahun 2021 :

- Jumlah TOTAL pengajuan komplain/ pengaduan sebanyak 68 orang.
- Jumlah pengajuan komplain/ pengaduan yang sudah ditangani & ditindaklanjuti sebanyak 68 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 68 orang (100%).

# GRAFIK PELAYANAN KOMPLAIN PUBLIK TAHUN 2021




Dari 68 komplain yang disampaikan, 100% merupakan komplain tipe hijau dan telah ditindaklanjuti.

# RINCIAN PENYELESAIAN SENGKETA PUBLIK TAHUN 2021

Tidak ada pengajuan sengketa informasi publik selama tahun 2021

# CAPAIAN PPID TAHUN 2021

Tahun 2021 RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten turut berpartisipasi dalam kegiatan Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik yang diselenggarakan Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah. Meskipun belum bisa mendapat penghargaan Badan Publik Informatif tetapi karena telah berperan aktif dalam memberikan Pelayanan Informasi Publik maka RSUP dr Soeradji Tirtonegoro Klaten pada tahun 2021 mendapat penghargaan Apresiasi dari Komisi Informasi Jawa Tengah dalam Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2021 .









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 kurang.

# REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2022

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-masing Pembantu & sharing untuk penyelesaian kendala yang lapangan, di samping sebagai ajang untuk mempererat persaudaraan.

# PENUTUP

Demikian laporan pelayanan informasi publik selama tahun 2021 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.