

Laporan Tahunan

Pelayanan Informasi Publik

**RSUD PROF DR MARGONO SOEKARJO
PURWOKERTO**



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

RSUD Prof Dr MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO

Jl. Dr. Gumbreg no.01 Purwokerto Telp. 0281 632708 Fax. 0281 631015



www.rsmargono.jatengprov.go.id

RSUD Prof.Dr.Margono Soekarjo Purwokerto
rsud margono



rsmargono@jatengprov.go.id



@rsudmargono



rsmargono



Daftar Isi

Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik di RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto	3
Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020	6
Rincian Pelayanan Permohonan Informasi Publik	14
Rincian Pelayanan Sengketa Informasi Publik	19
Capaian PPID Tahun 2020	19
Kendala	20
Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut	20
Penutup	21
Lampiran – lampiran	22



Gambaran Umum Kebijakan

Pelayanan Informasi Publik di RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto

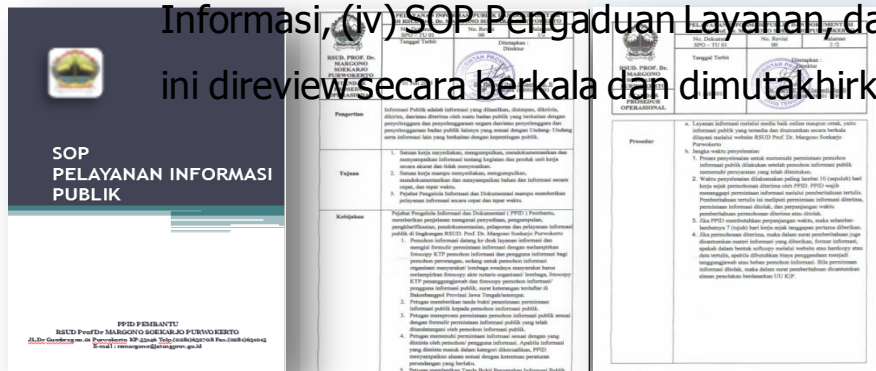
Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Sebagai badan publik yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan, **RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto** 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 **RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto** terhadap keterbukaan informasi publik dan wujud pernyataan kepatuhan kepada UU KIP **maka RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto** mengimplementasikan UU KIP tersebut di lingkungan RS diawali dengan penetapan SK Direktur Nomor **800 / 00687a / I / 2020** tentang Penyempurnaan Keanggotaan Pejabat Pengelola Informasi & Dokumentasi (PPID) Pembantu RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto.

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 Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan informasi PPID yang terdiri dari: (i) SOP Pelayanan Informasi, (ii) SOP Penanganan Keberatan, (iii) SOP Penyelesaian Sengketa Informasi, (iv) SOP Pengaduan Layanan, dan (v) SOP Penyampaian Laporan Informasi Publik. SOP layanan informasi PPID ini direview secara berkala dan dimutakhirkan sesuai proses bisnis di **RSUD Prof Dr Margono Soekarjo** apabila diperlukan.



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

1. TELEMEDICINE (Aplikasi pelayanan kesehatan oleh dokter spesialis secara online)
2. Bridging JKN Mobile – RSMS Online (sistem rujukan – Pilot Project BPJS Pusat)
3. Electronic Validation
4. E-Vedika (Pilot project BPJS Pusat)
5. E-POTER (Electronic Pojok Aduan Terintegrasi)

PPID Pembantu RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto tidak memiliki ruang tersendiri dan petugas khusus dalam melakukan pelayanan. Karena pada dasarnya jabatan **PPID RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto** merangkap jabatan yang telah ada (*ex officio*). Petugas & ruangan khusus diadakan **untuk layanan informasi & pengaduan masyarakat** . Anggaran khusus kegiatan PPID di **RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto**, disediakan untuk beberapa pendokumentasian layanan, namun segala kebutuhan untuk pelayanan terkait PPID telah terfasilitasi dalam RBA BLUD RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto seperti pengembangan aplikasi, penghonoran petugas, pengadaan hardware/software, cetakan dan sebagainya.

Gambaran Umum Pelaksanaan

Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020

Tugas PPID Pembantu RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo :



1. Mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi dari unit kerja di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo.
2. Menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan 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.

Gambaran Umum Pelaksanaan

Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020

Wewenang PPID Pembantu RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo

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

Struktur Organisasi PPID Pembantu

RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto

Struktur Organisasi PPID Pembantu RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto sesuai SK Direktur RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto no. **800 / 00687a / I / 2020** :

MENYEDIKAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

yang ada di lingkungan RSUD Margono untuk dapat diakses masyarakat.

Pengklasifikasian informasi wajib diumumkan berkala; serta merta; tersedia setiap saat; dan dikecualikan

Menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan dan **MEMBERI PELAYANAN INFORMASI**

Melakukan verifikasi bahan informasi publik yang dikuasai, dan melakukan pemutakhiran informasi dan dokumentasi



Fasilitas / Sarana

Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020

Dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik, RSUD Prof Dr Margono Soekarjo telah membuat beberapa Standar Prosedur Operasional (SPO) : (i) SOP Pelayanan Informasi, (ii) SOP Penanganan Keberatan, (iii) SOP Penyelesaian Sengketa Informasi, (iv) SOP Pengaduan Layanan, dan (v) SOP Penyampaian Laporan Informasi Publik dan beberapa revisi sesuai kebutuhan pelayanan.

Dalam menjalankan tugasnya tersebut PPID RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto memiliki fasilitas :

1 RUANG PENGADUAN MASYARAKAT dilengkapi dengan :

- ☐ 1 set sofa
- ☐ 1 set computer & printer terkoneksi internet
- ☐ 1 unit AC split
- ☐ 1 unit telepon
- ☐ 1 set meja kursi untuk entry data
- ☐ 1 set meja kursi untuk pengaduan mendalam lebih privat (ruang dalam)
- ☐ 1 buah papan struktur organisasi
- ☐ 1 buah pigura alur pelayanan informasi public
- ☐ 3 buah pigura dokumentasi kegiatan
- ☐ 1 buah banner alur pelayanan informasi public (di depan ruangan)
- ☐ 1 buah buku pencatatan complain/ pengaduan masyarakat
- ☐ 1 set tempat minuman & isinya
- ☐ 1 buah kalender & 1 buah rak leaflet & isinya (berbagai leaflet dengan berbagai jenis informasi)
- ☐ 1 buah mug berisi permen untuk customer
- ☐ 1 buah banner pelayanan

Ruang Pengaduan Masyarakat

Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020



Fasilitas / Sarana

Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020

DESK LAYANAN INFORMASI PUBLIK dilengkapi dengan :

- 1 set meja customer service
- 1 set computer terkoneksi internet
- 1 unit AC standing floor (sharing dengan Ruang Pendaftaran)
- 2 buah kursi
- 1 unit TV LCD (tayangan informasi RS)
- 1 unit touch screen computer untuk survey kepuasan pelanggan
- 1 buah rak leaflet & isinya (berbagai leaflet dengan berbagai jenis informasi)
- 1 buah billboard kontak pengaduan
- 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 (rsmargono.jatengprov.go.id) 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 RSUD Prof Dr Margono Soekarjo. Tidak hanya itu, untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi publik yang ada di RSUD Prof Dr Margono Soekarjo sesuai PPID, maka sejak tahun 2015 dibuatlah Portal PPID pada website RSUD Prof Dr Margono Soekarjo , OPEN DATA dalam RSMSONLINE (link dengan Dinas Komunikasi & Informatika Provinsi Jawa Tengah) dan Aplikasi sistem antrian SIAP yang link dengan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah. Untuk memudahkan masyarakat mengakses informasi COVID-19 disediakan SIAGA COVID-19 dalam website RSUD Prof Dr Margono Soekarjo.

Fasilitas / Sarana

Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020 (Sebelum COVID-19)



Fasilitas / Sarana

Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020 (Sesudah COVID-19)



Rincian

Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020

PPID RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto memberikan pelayanan permohonan informasi publik yang dilakukan setiap hari kerja (Senin s/d Sabtu) dari jam 07.00 – 14.00 kecuali Jum'at s.d 11.00 WIB untuk ruang pengaduan masyarakat, sedangkan desk layanan informasi publik setiap hari jam 07.00 – 20.00 WIB (2 shift). Para pemohon informasi dapat melakukan permohonan informasi baik secara langsung ke Desk Layanan Informasi atau Bagian Tata Usaha RSUD Prof Dr Margono Soekarjo maupun tidak langsung **melalui email ke alamat kontak @rsudmargono dan menu "Kontak" dalam website RSUD Prof Dr Margono Soekarjo (rsudmargono@jatengprov.go.id)**.

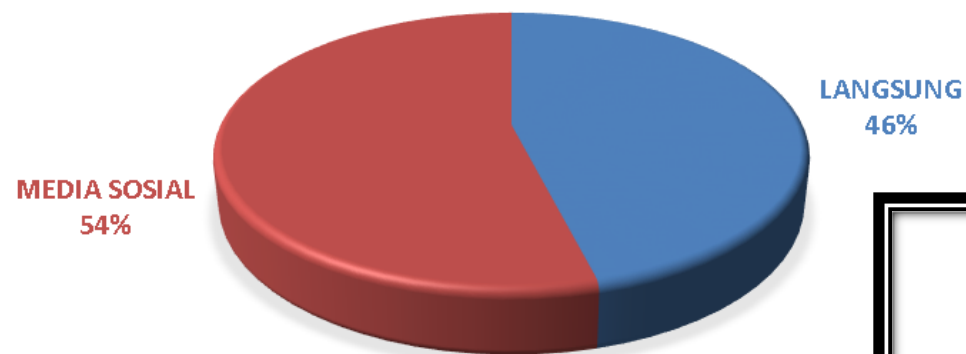
Berikut rincian **permohonan informasi** yang diterima oleh RSUD Prof Dr Margono Soekarjo pada **tahun 2020** sebanyak **2.420 permohonan** dengan rincian sebagai berikut :

- Jumlah permohonan informasi publik melalui **media elektronik (email, website & medsos)** sebanyak **1.306 permohonan. (53,97 %)**
- Jumlah permohonan informasi publik yang diterima secara **langsung** sebanyak **1.114 permohonan (46,03 %)**
- Jumlah permohonan informasi yang **dipenuhi** sebanyak **2.420 permohonan (100%)**
- Jumlah permohonan informasi yang **ditolak** sebanyak **0 permohonan**

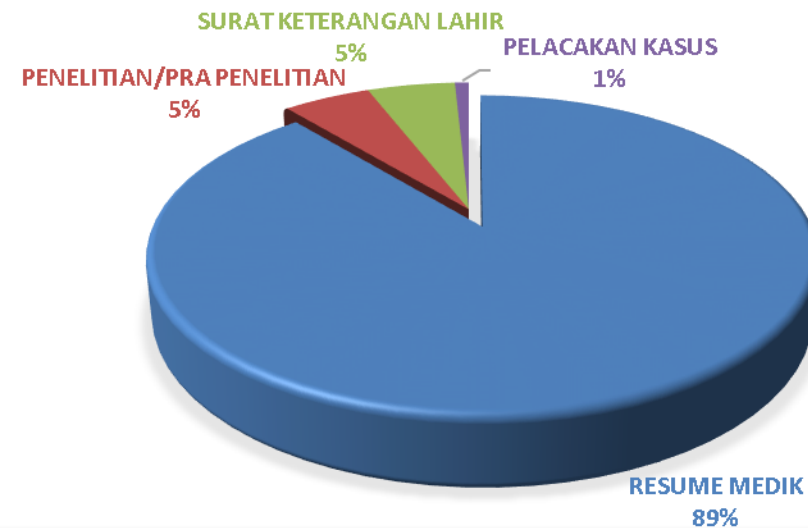
Grafik

Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020

PENGAJUAN
PERMOHONAN INFORMASI



JENIS PERMOHONAN INFORMASI
SECARA LANGSUNG



Rincian

Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020

Berikut rincian **KOMPLAIN** yang diterima oleh RSUD Prof Dr Margono Soekarjo pada tahun **2020** :

- Jumlah **TOTAL** pengajuan komplain/ pengaduan sebanyak **120 orang**.
- Jumlah pengajuan komplain/ pengaduan melalui **media elektronik/media sosial** sebanyak **116 orang (96,7%)**
- Jumlah pengajuan komplain/ pengaduan yang diterima secara **langsung** sebanyak **4 orang (3,3 %)**
- Jumlah pengajuan komplain/ pengaduan yang **sudah ditangani & ditindaklanjuti** sebanyak **120 orang (100%)**
- Jumlah pengajuan komplain/ pengaduan yang **sudah ditangani & ditindaklanjuti dalam jangka waktu kurang dari 3 hari (sesuai SPO)** sebanyak **120 orang (100%)**

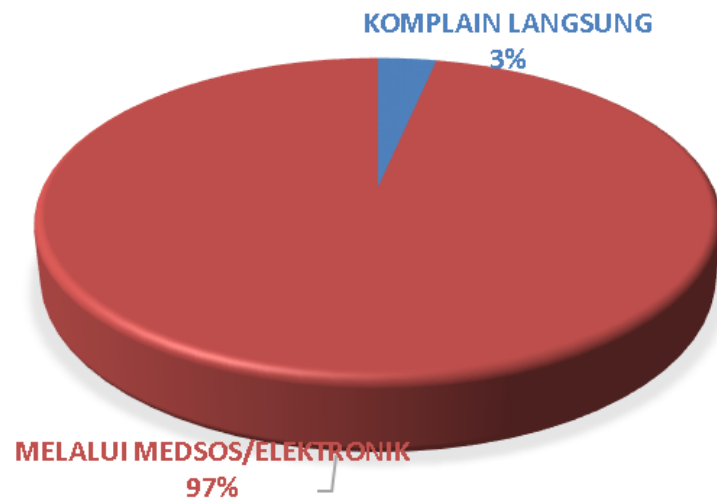
Melihat **peningkatan permohonan informasi** dan **peningkatan komplain** dengan **proporsi yang lebih banyak melalui media sosial** pada tahun 2020, hal ini membuktikan bahwa kemudahan akses & keterbukaan informasi publik di RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto meningkatkan animo masyarakat atas kebutuhan informasi maupun kontrol sosial untuk peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berbagai aplikasi sistem yang dikembangkan memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyalurkan aspirasi, hak akses yang luas dan sangat membantu percepatan penyelesaian komplain & pemenuhan permohonan informasi.

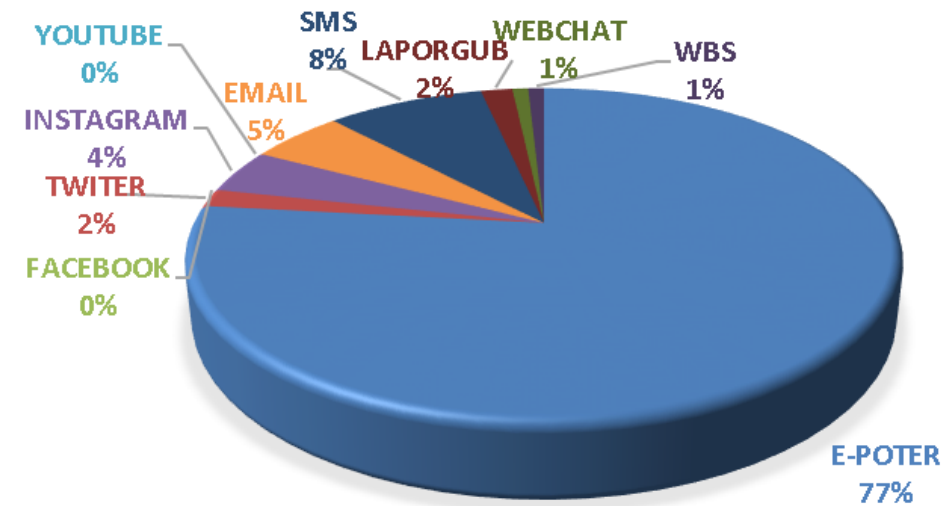
Grafik

Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020

METODE KOMPLAIN



JENIS MEDIA SOSIAL/ ELEKTRONIK



Realisasi Anggaran Pengelolaan Informasi Publik

Tahun 2020

PPID RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Purwokerto dalam memberikan pelayanan permohonan informasi Menggunakan anggaran yang bersumber Dana BLUD dengan rekening Belanja Dokumen PPID sebesar **Rp. 50.000.000** dan didukung dengan anggaran Belanja Cetak Kantor, Customisasi dan Promosi Rumah Sakit

Adapun daftar kegiatan penggunaan anggaran PPID selama tahun 2020 sebagai berikut:

- Beauty class RS Margono
- Rapat penyusunan DIP tahun 2020
- Simulasi penanganan Covid-19
- Peresmian Bedah Rumah Bapak Sutirwan & Ibu Narsima Ds. Kaliori Kec. Kalibagor Banyumas
- Donor Darah Rutin RSMS
- Dopokan Sehat : "Mengetahui COVID-19 "Waspada Perlu, Tapi tidak Usah Panik", "Persiapan Anak Menghadapi New Normal"
- Pelatihan Penanganan Jenazah ODP, PDP & Pasien Covid-19
- Sosialisasi COVID-19 dan Pengelolaan Jenazah COVID-19 kepada Lurah dan Kepala Desa di Banyumas
- Satu Layar Ngobrol dengan Dokter Launching Telemedicine
- Uji Konsekuensi Informasi Publik Dikecualikan PPID Utama Provinsi Jawa Tengah
- Uji Konsekuensi Informasi Publik Dikecualikan – Informasi Pasien Covid-19
- Bimtek tentang Keterbukaan Informasi Publik & Strategi Pengelolaannya

Rincian Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

Tahun 2020

Tidak ada sengketa informasi publik selama Tahun 2020

Capaian PPID Tahun 2020

Tahun 2020 PPID Pembantu RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto meraih :

- **Pilot Project Nasional** Bridging SIM RS RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto dan BPJS (mobile JKN) 2020
- Penghargaan dari Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Atas Inovasi MANGAN MENDOANE RINI" (Pengembangan Sistem Pengelolaan Sediaan Farmasi : Obat/Alat Habis Pakai Terintegrasi Rekam Medik Elektronik) Sebagai **TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik**
- Penghargaan dari Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Atas Inovasi MANGAN MENDOANE RINI" (Pengembangan Sistem Pengelolaan Sediaan Farmasi : Obat/Alat Habis Pakai Terintegrasi Rekam Medik Elektronik) Sebagai **TOP 45 Inovasi Pelayanan**
- Penghargaan Kepada RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Sebagai **Rumah Sakit Paling Berkomitmen Dalam Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Peserta JKN-KIS** Kategori RS Kelas B Tingkat Kedeputan Wilayah Jateng-DIY
- RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Mendapat **Kategori "A" (Memuaskan)** hasil evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Tahun 2020 dari Inspektorat Provinsi Jawa Tengah
- Penghargaan dari Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Kategori Unit Pengelola Pelayanan Sebagai **Pemenang Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik**
- Penghargaan dari Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah Sebagai Badan Publik **Kategori Informatif Peringkat 1 Keterbukaan Informasi Publik**

Kendala

Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020

INTERNAL

Tidak ada kendala internal yang berarti, hanya karena sebagai tugas tambahan pada beberapa petugas menjadikan beban kerjanya bertambah. Hal ini justru menjadi 'ladang ibadah' karena internalisasi semangat *melayani dengan sepenuh hati*.

EKSTERNAL

Konsolidasi & pembinaan oleh PPID Utama kepada PPID Pembantu dirasa masih kurang, selama ini dilakukan jika terdapat permohonan informasi.

Rekomendasi & Tindak Lanjut

Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020

Meskipun sudah ada media sosial berupa WA Group PPID untuk sarana komunikasi, alangkah lebih baik tetap dilakukan **pertemuan berkala (tribulan/ semester) meskipun lewat daring atau *zoom meet*** untuk mengkoordinasikan perkembangan pelayanan informasi publik di masing-masing PPID Pembantu & sharing penyelesaian kendala yang ada di lapangan, di samping sebagai ajang untuk mempererat silaturahmi.

Penutup

Demikian laporan pelayanan informasi publik selama tahun 2020 ini kami susun sebagai bahan evaluasi & perbaikan bagi kinerja PPID Pembantu RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto. Sekaligus sebagai masukan PPID Utama untuk pelayanan informasi publik yang lebih baik di tahun-tahun mendatang.

Purwokerto, 11 Januari 2021

Mengetahui

DIREKTUR

Penanggung Jawab PPID Pembantu
RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto



Dr. Tri Kuncoro, MMR

NIP. 19650526 199703 1 006

Ketua PPID Pembantu

RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto

Dr. Veronica Dwi Winahyu

NIP. 19760521 200701 2 009

Lampiran - Lampiran