



RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo

LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK RSUD PROF. DR. MARGONO SOEKARJO **TAHUN 2023**

MELAYANI DENGAN SEPENUH HATI



rsudmargono



Rsud Margono Soekarjo



rsmargono

www.rsmargono.jatengprov.go.id

Daftar Isi

Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik
di RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto.....3

Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi
Publik Tahun 20236

Rincian Pelayanan Permohonan Informasi Publik 12

Rincian Pelayanan Sengketa Informasi Publik 19

Capaian PPID Tahun 2023 20

Kendala 25

Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut 26

Penutup 27



Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik

DI RSUD PROF DR MARGONO SOEKARJO

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) diikuti dengan Peraturan terbaru Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik dan Peraturan KI Nomor 1 Tahun 2022 tentang Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan 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 **800/19227/IX/2023** tentang Perubahan Pejabat Pengelola Informasi & Dokumentasi (PPID) Pelaksana RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Tahun 2023.

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 2023 berbagai **penghargaan diterima** antara lain :

1. Penghargaan dari Biro APBJ Provinsi Jawa Tengah Partisipasi Program Blangkon Jateng Terbaik Tahun 2023
2. Penghargaan dari Gubernur Jawa Tengah Mendapatkan Peringkat 1 Bangkom Jateng Awards Tahun 2023
3. TOP 10 KIPP Jawa Tengah Tahun 2022 " SI ATI PUAS Sistem rATIng kePUASan" dari KIPP Jawa Tengah
4. Juara I tenaga kesehatan tingkat Provinsi Jawa Tengah, Dinas Kesehatan Prov. Jateng
5. Juara II blankon Award kategori SKPD
6. Juara I tenaga kesehatan teladan Kementerian Kesehatan
7. Penghargaan Penanganan Covid 19 Laboratorium dengan Performa Pemeriksaan COVID-19 Terbaik di Provinsi Jawa – Bali
8. 2nd Winner Ressucitation Team Competition Pada Share 1st sarjito Hospital Annual
9. Juara 2 dalam Persi Awards 2023 "Innovation In Healthcare It"
10. Juara Harapan 1 Lomba Presentasi Oral Penelitian Penelitian Pada PITSELNAS VII dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit
11. Peringkat I Perangkat Daerah Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Tertinggi Tahun 2023
12. Penghargaan dari Kemenkes RI sebagai Institusi Penyelenggara Pelatihan Bidang Kesehatan Terakreditasi A"
13. Penghargaan dari Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah Sebagai Badan Publik Informatif



PPID Pelaksana RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto tidak memiliki ruang tersendiri dan petugas khusus dalam melakukan pelayanan. Karena pada dasarnya jabatan PPID Pelaksana 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 2023



Tugas PPID Pelaksana RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo

1. Membantu PPID melaksanakan tanggungjawab, tugas, dan kewenangannya.
2. Melaksanakan kebijakan teknis layanan Informasi Publik yang telah ditetapkan PPID.
3. Mengonsolidasikan proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan pelayanan Informasi Publik.
4. Mengumpulkandokumen Informasi Publik dari Petugas Pelayanan Informasi di Badan Publik.
5. Membantu PPID melakukan verifikasi dokumen Informasi Publik
6. Membantu membuat, mengelola, memelihara, dan memutakhirkan Daftar Informasi Publik dan
7. Menjamin ketersediaan dan akselerasi layanan Informasi Publik agar mudah diakses oleh publik.

Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

TAHUN 2023

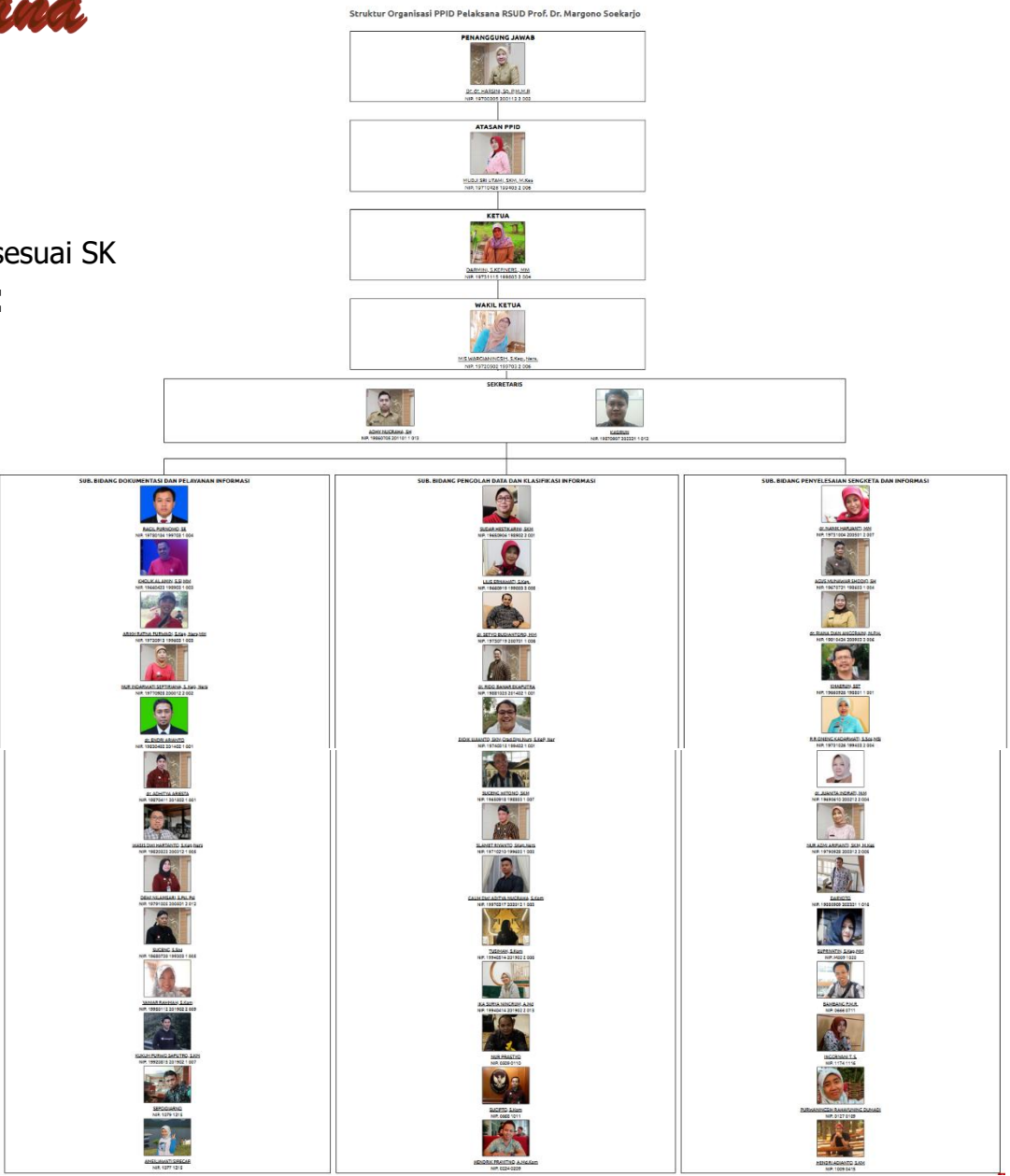
**Wewenang PPID Pelaksana
RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo**



1. Meminta dokumen Informasi Publik dari Petugas Pelayanan Informasi di Badan Publik.
2. Meminta klarifikasi kepada Petugas Pelayanan Informasi di Badan Publik dalam melaksanakan pelayanan Informasi Publik; dan.
3. Menugaskan Petugas Pelayanan Informasi untuk menyiapkan dokumen untuk membantu PPID dalam melaksanakan pengujian konsekuensi atas Informasi Publik yang akan dikecualikan atau pembuatan pertimbangan tertulis dalam hal suatu Informasi Publik dikecualikan atau Permintaan Informasi Publik ditolak

Struktur Organisasi PPID Pelaksana RSUD PROF DR MARGONO SOEKARJO PURWOKERTO

Struktur Organisasi PPID Pelaksana RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto sesuai SK
Direktur RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto no. 800 / 19227 / IX / 2023 :



Fasilitas / Sarana

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2023

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 2023



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 dibuatlah Portal PPID pada website RSUD Prof Dr Margono Soekarjo , OPEN DATA dalam RSMSONLINE (link dengan Dinas Komunikasi & Informatika Provinsi Jawa Tengah). Untuk memudahkan masyarakat mengakses informasi.

Rincian Pelayanan Informasi Publik

TAHUN 2023

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 – 19.30 WIB. Pemohon informasi dapat melakukan permohonan informasi baik secara langsung maupun tidak langsung **melalui email rs margono@jatengprov.go.id, media sosial @rsudmargono dan Pojok Aduan di RSMS Online.**

Berikut rincian **permohonan informasi** yang diterima oleh RSUD Prof Dr Margono Soekarjo pada tahun 2023 sebanyak **4.440 permohonan** dengan rincian sebagai berikut :

- Jumlah permohonan informasi publik melalui tak langsung (**media elektronik & media social**) sejumlah 2.941 permohonan. **(66.24 %)**
- Jumlah permohonan informasi publik yang diterima secara **langsung** sebanyak 1.499 permohonan **(33.76%)**
- Jumlah permohonan informasi yang **dipenuhi** sebanyak 4.440 permohonan **(100%)** dengan waktu **pemenuhan rata-rata 1 hari.**
- Jumlah permohonan informasi yang **ditolak** sebanyak **0** permohonan
- Jumlah permohonan sengketa informasi 1 permohonan. Namun hasil dari sidang adjudikasi pemohon menarik kembali permohonan sengketa informasi tersebut. Sehingga permohonan informasi yang disengketakan telah selesai dan tidak dapat diajukan kembali.



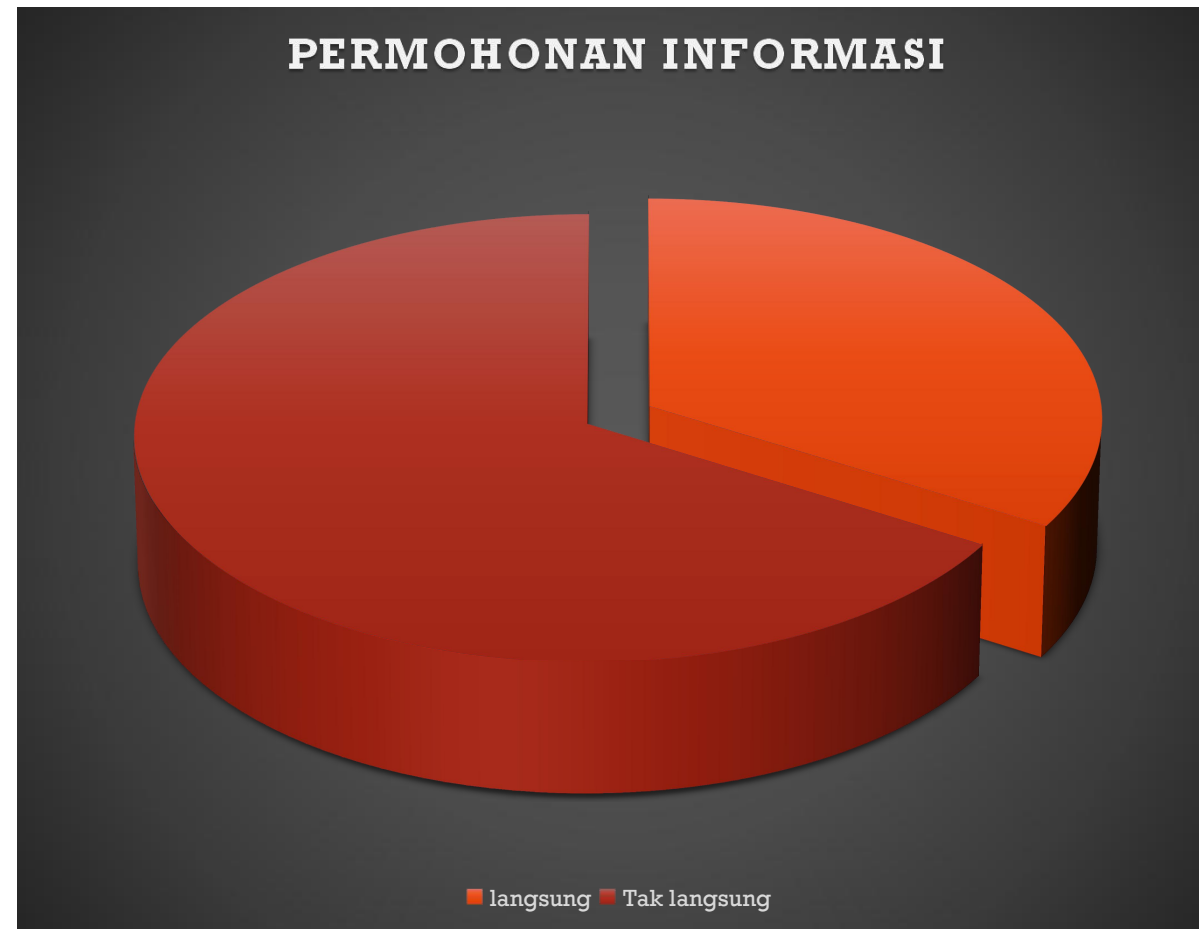
PERBANDINGAN JUMLAH PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2022 DAN 2023

Permohonan Informasi	2022		2023		TREN
	n	%	n	%	
LANGSUNG	739	29.57	1.499	33.76	Naik
TAK LANGSUNG	1760	70.43	2941	66.24	Turun

Dengan melihat persentase permohonan informasi pada Tahun 2022 & Tahun 2023 disimpulkan bahwa permohonan informasi melalui media sosial lebih mudah dari pada permohonan langsung dikarenakan informasi yang dibutuhkan masyarakat mudah diakses dan mudah didapat diwebsite maupun media sosial. Peningkatan jumlah pemohon informasi dipengaruhi juga dari jumlah peningkatan pasien yang dilayani.



GRAFIK JUMLAH PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2023





Berikut rincian **KOMPLAIN** yang diterima oleh RSUD Prof Dr Margono Soekarjo pada tahun **2023** :

- Jumlah **TOTAL** pengajuan komplain/ pengaduan sebanyak **123 orang**.
- Jumlah pengajuan komplain/ pengaduan melalui **media elektronik/media sosial** sebanyak **120 orang** (97.56%)
- Jumlah pengajuan komplain/ pengaduan yang diterima secara **langsung** sebanyak **3 orang** (2.44%)
- Jumlah pengajuan komplain/ pengaduan yang **sudah ditangani & ditindaklanjuti** sebanyak **123 orang (100%)**
- Jumlah pengajuan komplain/ pengaduan yang **sudah ditangani & ditindaklanjuti dalam jangka waktu kurang dari 3 hari (sesuai SPO) sebanyak 123 orang (100%)**

Melihat **peningkatan permohonan informasi** dan **peningkatan komplain (proporsi yang lebih banyak melalui media sosial)** pada tahun 2023, 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 dalam 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.



PERBANDINGAN JUMLAH KOMPLAIN

TAHUN 2022 DAN 2023

KOMPLAIN	2022		2023		TREN
	n	%	n	%	
LANGSUNG	3	4.23	3	2.44	Turun
TAK LANGUNG	68	95.77	120	97,56	Naik
	53	100	90	100	

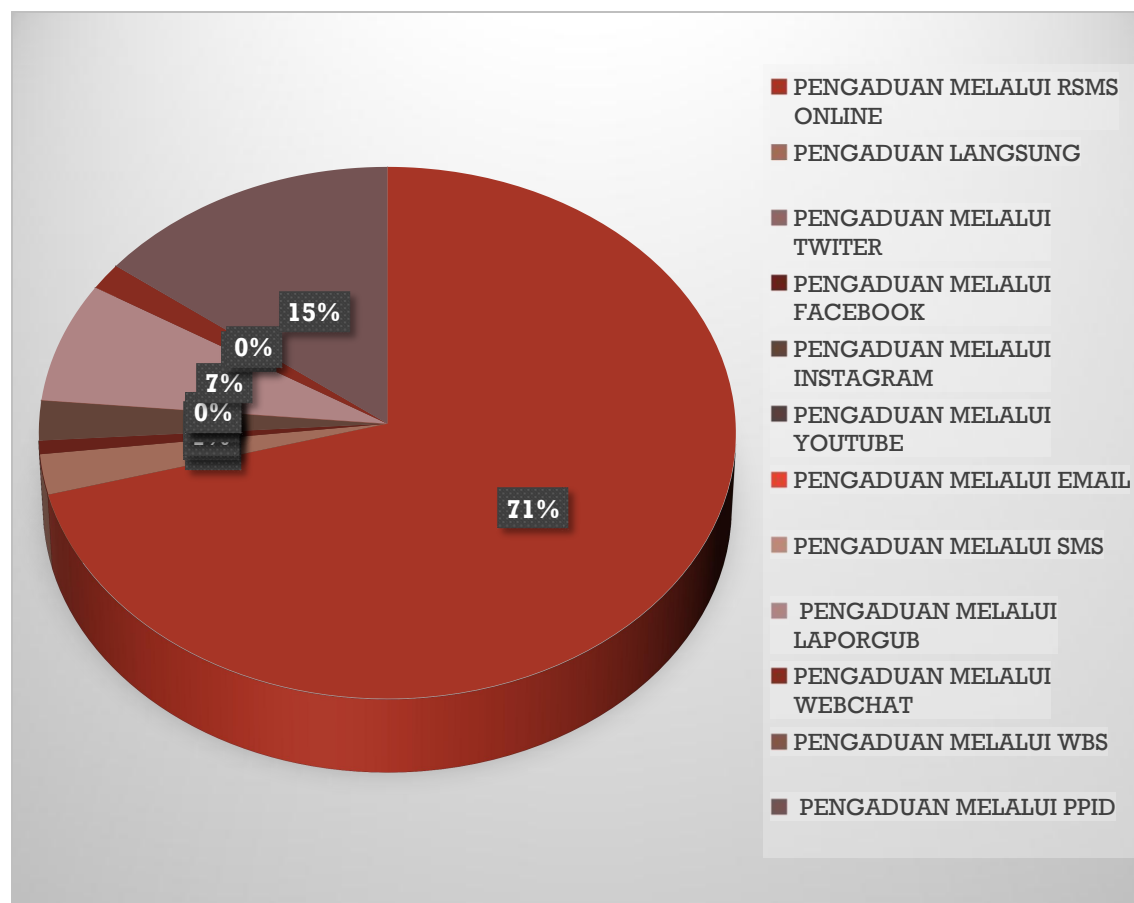
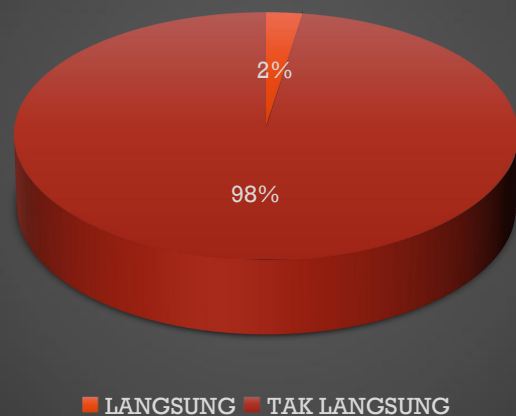
Dengan melihat perbandingan persentase komplain pada Tahun 2022 & Tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa terdapat penurunan tren komplain yang dilakukan baik secara langsung .



GRAFIK JUMLAH KOMPLAIN TAHUN 2023

PRESENTASE KOMPLIAN

METODE KOMPLAIN





Realisasi Anggaran Pengelolaan Informasi Publik **Tahun 2023**

PPID RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo Purwokerto dalam memberikan pelayanan permohonan informasi Menggunakan anggaran pendukung keterbukaan dan pelayanan informasi publik sebesar 12,568 Milyar.

Adapun daftar kegiatan penggunaan anggaran PPID selama tahun 2023 sebagai berikut:

- PPID (22%) : Kegiatan KePPIDan atara lain ATK dan Cetakan
- Pendukung PPID (65%) : Kegiatan Pengadaan & Pemeliharaan Komputer, Cusomisasi, sertifikasi, Internet, Website dan Jaringan sebesar
- Kelompok rentan dan CSR (13%) : kegiatan untuk klub asma, persadia, baksos, desa binaan, stunting, kesmas, UMKM Dialog interaktif KOLABORASI DPRD Jateng keterbukaan informasi desa Patemon Kebumen dan Bojanegara Purbalingga.



Rincian Penyelesaian Sengketa Informasi Publik Tahun 2023

Jumlah permohonan sengketa informasi tahun 2023 sebanyak 1 permohonan. Namun hasil dari sidang adjudikasi dengan Komisi Informasi Jawa Tengah pemohon menarik kembali permohonan sengketa informasi tersebut. Sehingga permohonan informasi yang disengketakan telah selesai dan tidak dapat diajukan kembali.

Capaian PPID Tahun 2023



Penghargaan dari Biro APBJ Provinsi Jawa Tengah Partisipasi Program
Blangkon Jateng Terbaik Tahun 2023



Penghargaan dari Gubernur Jawa Tengah Mendapatkan Peringkat 1
Bangkom Jateng Awards Tahun 2023

Capaian PPID Tahun 2023



TOP 10 KIPP Jawa Tengah Tahun 2023 “ SI ATI PUAS Sistem rATIng kePUASan” dari KIPP Jawa Tengah



Juara I tenaga kesehatan teladan Kementerian Kesehatan

Capaian PPID Tahun 2023



Juara 2 dalam Persi Awards 2023 "Innovation In Healthcare It"

Capaian PPID Tahun 2023



Peringkat I Perangkat Daerah Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Tertinggi Tahun 2023



Capaian PPID Tahun 2023



Penghargaan dari Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah
Sebagai Badan Publik Informatif



Kendala Pelayanan Informasi Publik

TAHUN 2023

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 Pelaksana dirasa masih kurang, selama ini dilakukan jika terdapat permohonan informasi.



Rekomendasi & Tindak Lanjut **PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2023**

Meskipun sudah ada media sosial berupa WA Group PPID Jawa Tengah oleh PPID Utama & WA Group Monev Keterbukaan Informasi oleh Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah sebagai sarana komunikasi, sebaiknya tetap dilakukan **pertemuan berkala baik secara online maupun offline** untuk mengkoordinasikan perkembangan pelayanan informasi publik di masing-masing PPID Pelaksana & sharing untuk penyelesaian kendala yang ada di lapangan, di samping sebagai ajang untuk mempererat silaturahmi/ persaudaraan.



Penutup

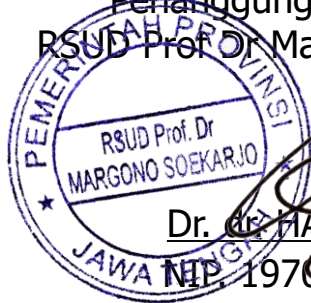
Demikian Laporan Pelayanan Informasi Publik tahun 2023 ini kami susun sebagai bahan evaluasi & perbaikan kinerja PPID Pelaksana RSUD Prof Dr Margono Soekarjo . Sekaligus sebagai masukan PPID Utama untuk pelayanan informasi publik yang lebih baik di tahun-tahun mendatang.

Purwokerto, 04 Januari 2024

Mengetahui

DIREKTUR

Penanggung Jawab PPID Pelaksana
RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto



Dr. dr. ~~MARSINI~~, Sp. P.M.M.R
NIP. 19700205 200112 2 002

Ketua PPID Pelaksana

RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto

DARMINI, S.KEP.NERS., MM
NIP. 19731115 199603 2 004

Terima Kasih