



**LAPORAN DAN EVALUASI
LAYANAN INFORMASI PUBLIK
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
(PPID)**



**RSUP Dr. SARDJITO YOGYAKARTA
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
@ 2023**

LAPORAN DAN EVALUASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK RSUP DR SARDJITO YOGYAKARTA Periode Tahun 2022 - 2023

I. Kebijakan Pelayanan Informasi Publik

Dalam rangka memberikan layanan Informasi Publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, sebagai bagian dari pelaksanaan *good governance*, berkonsekuensi logis bagi badan publik membuka informasi seluas-luasnya kepada masyarakat.

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sebagai bagian dari pelaksanaan *good governance* berkonsekuensi logis bagi badan publik berkewajiban membuka informasi seluas-luasnya kepada masyarakat. Dalam menjalankan amanat tersebut, RSUP Dr. Sardjito sebagai Badan Layanan Umum (BLU) memiliki kewajiban untuk dapat memberikan dan menyediakan layanan informasi secara cepat, tepat, murah, dan mudah. Untuk itulah telah dibentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dalam lingkup RSUP Dr. Sardjito dan dilengkapi dengan pedoman Pengelola Informasi dan Dokumentasi agar terhindar dari pelanggaran peraturan perundangan dan etika yang berlaku.

Keterbukaan informasi publik merupakan kepastian hukum bagi masyarakat untuk memperoleh informasi sebagai salah satu hak asasi manusia, sebagaimana diatur dalam UUD 1945 Pasal 28 F, bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi dan sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan (1) hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik; (2) kewajiban badan publik dalam menyediakan dan melayani permohonan informasi

PPID bertanggung jawab melakukan penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, pelayanan, dan pengamanan informasi publik. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, PPID dibantu oleh para petugas layanan informasi. Guna mempercepat penanganan permohonan layanan informasi di lingkungan RSUP Dr. Sardjito, PPID telah menyusun SOP seputar pelayanan Informasi Publik dan Daftar Informasi Publik dan Daftar Informasi Dikecualikan.

Dengan membuka akses terhadap informasi publik sesuai ketentuan UU No. 14 Tahun 2008, RSUP Dr. Sardjito sebagai badan layanan publik akan selalu berorientasi pada pelayanan rakyat, sehingga dapat mempercepat dalam mewujudkan *good governance* sebagai upaya strategis pencegahan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

II. Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

A. Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik

Fasilitas yang tersedia dalam memberikan layanan informasi publik di RSUP Dr. Sardjito yaitu :

1) Loker Informasi

Loker Informasi merupakan fasilitas layanan informasi bagi publik melalui proses tatap muka (datang langsung) untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Loker informasi berlokasi di Lobby Gedung Instalasi Rawat Jalan yang berupa 1 loket *front desk* dengan 4 kursi petugas. Fasilitas ini dilengkapi instrumen untuk pelayanan informasi berupa formulir permohonan informasi, tanda bukti permintaan informasi publik, tanda bukti penyerahan informasi publik serta formulir pengajuan keberatan serta telepon portable dan PC Komputer Simetris.



Kedepan diperlukan loket layanan informasi yang khusus memberikan pelayanan informasi dan dokumentasi berlokasi di Kantor Hukum dan Humas.

2) Saluran Komunikasi

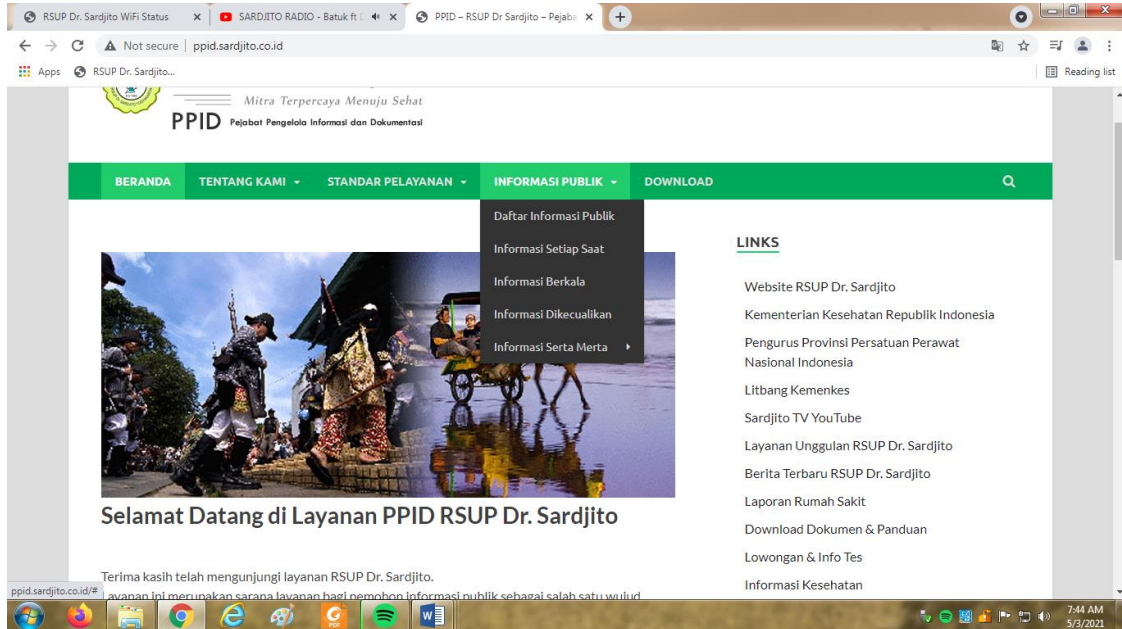
Di era **information technology** saat ini untuk mendukung layanan informasi publik secara mudah, murah, cepat, dan akurat, RSUP Dr. Sardjito telah membangun akses informasi bagi publik melalui berbagai saluran, antara lain:

Telepon	: (0274) 520410, (0274) 589309
WA	: 0811 2750 500 (24 jam), 081 676 5000 (jam kerja)
Fax.	: (0274) 520410
E-mail	: pelayananppid@sardjitohospital.co.id
Sosial Media	: Facebook Sardjito
Web	: www.ppid.sardjito.co.id
Instagram	: rssardjito_official
Facebook	: sardjito
Twitter	: RSUP Dr. Sardjito
Dengan jam operasional	: Setiap hari kerja (Senin – Jum'at) mulai pukul 08.00 – 16.00 WIB.

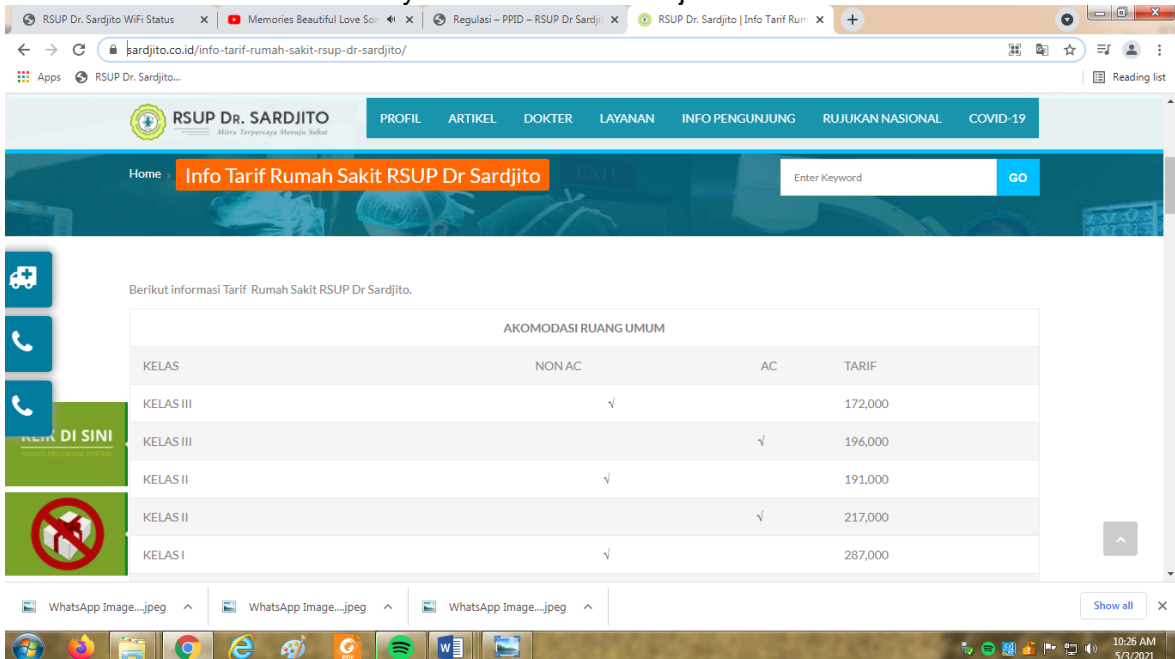
Waktu efektif setiap hari kerja dengan jam operasional 08.00 – 16.00 WIB, jam istirahat 11.00 – 13.00 WIB satu minggu 25 jam kerja. Diluar jam kerja layanan informasi permohonan informasi dan dokumen dapat diajukan melalui email.

3) Penyediaan Informasi Publik Yang Wajib diumumkan

Penyediaan Informasi Publik yang wajib disediakan dan diumumkan disediakan melalui website www.ppid.sardjito.co.id dengan konten merujuk pada amanah dalam peraturan Komisi Informasi Pusat No. 1 Tahun 2010.



Portal resmi Informasi Tarif Layanan RSUP Dr. Sadjito



B. Sumber Daya Manusia

Pelayanan informasi publik di RSUP Dr. Sardjito melibatkan sumber daya manusia yang bertugas sebagai penanggung jawab informasi publik PPID RSUP Dr. Sardjito adalah Direktur Utama serta Direktur Pelayanan Operasional sebagai PPID, Koordinator HUKMAS RSUP Dr. Sardjito sebagai PPID Pelaksana dengan melibatkan staf 1 (satu) sebagai Penanggung Jawab Pelayanan PPID, 3 (tiga) orang staf Informasi dan 3 (tiga) orang dari HUKMAS dan satuan kerja lain dengan pembagian tugas sebagai berikut :

- 1) Loker Informasi : setiap hari 3 (dua) orang petugas layanan informasi bertugas di Loker Informasi,
- 2) Saluran Komunikasi : setiap hari 1 (satu) orang yang bertugas.
- 3) Penyimpanan Dokumen : setiap hari 3 (tiga) orang melayani dokumen (back office)
- 4) PJ / Koordinator : setiap hari 1 (satu) mengkoordinasikan, mengelola, menyediakan, Melaporkan informasi, penguatan layanan informasi, pengelolaan website PPID dan pelaksanaan uji konsekwensi.

Keempat kelompok tersebut setiap hari bertugas secara sinergi untuk memberikan layanan informasi kepada pemohon informasi, serta didukung oleh satuan kerja dan Pelaksana Teknis yang merupakan *trigger* layanan informasi baik yang ada di wilayah RSUP Dr. SARDJITO Yogyakarta.

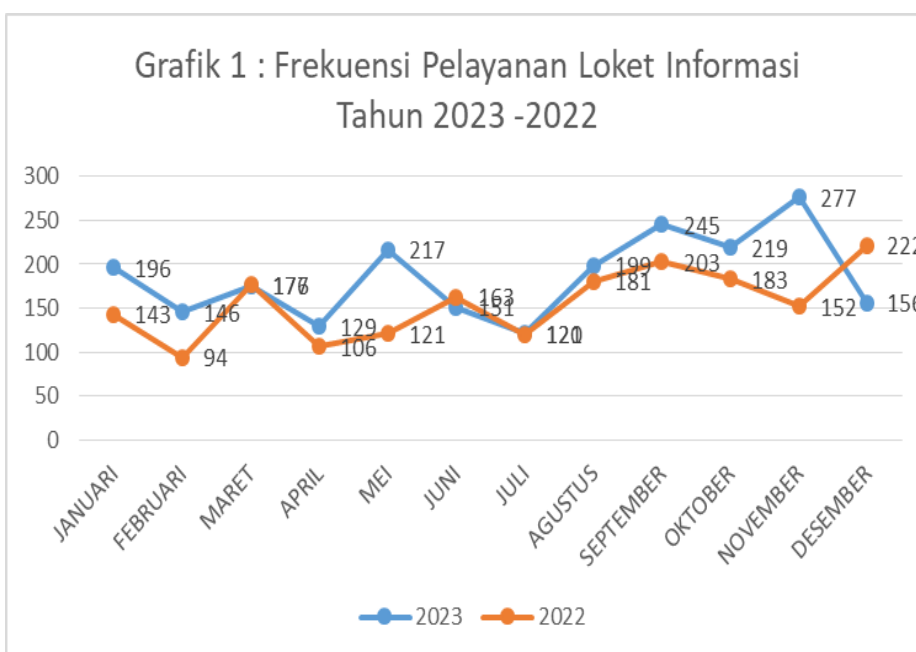
D. Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik

Jumlah layanan informasi publik di RSUP Dr. Sardjito pada tahun 2023 sebanyak 46.862 permintaan informasi, rata-rata 3905 pertanyaan per bulan dari para pemohon dan pada tahun 2022 sebanyak 43.498 permintaan informasi, rata-rata 3625 permintaan informasi per bulan dari para pemohon, terjadi peningkatan dibandingkan tahun 2022, dengan rincian informasi berkisar tentang pelayanan BPJS, prosedur pelayanan, informasi pelayanan umum, informasi pasien rawat inap, informasi tarif pelayanan, informasi tamu rumah sakit/informasi tamu karyawan.

TABEL RINGKASAN LAPORAN AKSES INFORMASI PUBLIK

BULAN	JML PERMINTAAN LANGSUNG LOKET INFORMASI			
	2023		2022	
	BULAN	RATA-RATA HARIAN	BULAN	RATA-RATA HARIAN
JANUARI	3561	115	3763	121
FEBRUARI	3667	131	3678	131
MARET	3816	123	4000	129
APRIL	4099	137	4097	136
MEI	4127	133	3313	106
JUNI	3971	132	3191	107
JULI	3566	115	3866	125
AGUSTUS	3736	120	3394	109
SEPTEMBER	4104	137	3569	119
OKTOBER	4105	132	3577	115
NOVEMBER	3956	131	3542	118
DESEMBER	4154	134	3508	113

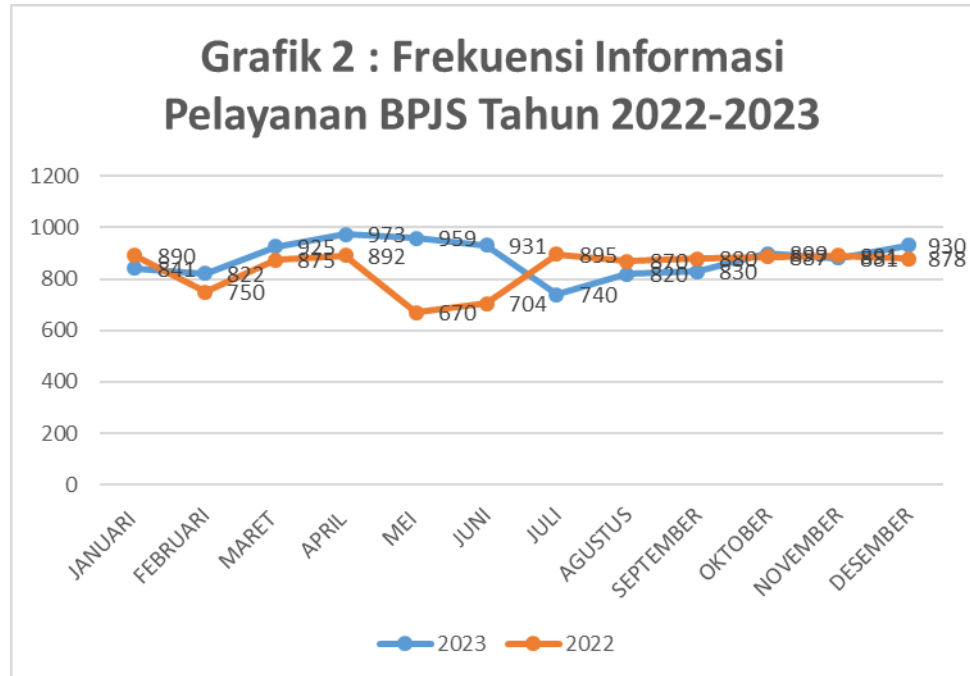
Sumber : Buku Informasi Lobi Instalasi Rawat Jalan



Sumber : Buku Informasi Lobi Instalasi Rawat Jalan

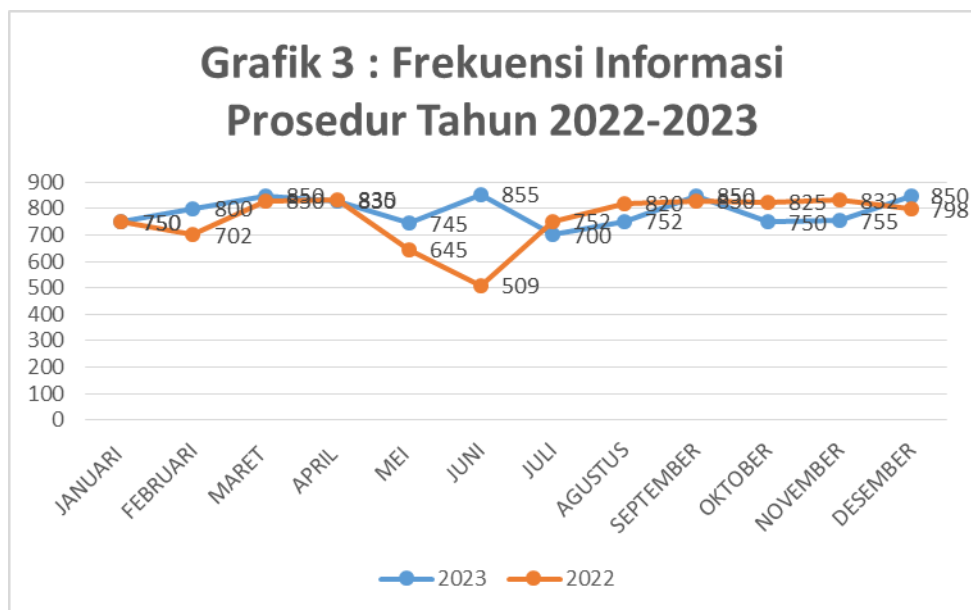
1. Pelayanan Meja Informasi

Tugas di meja informasi sangat penting dalam rangka memberikan pelayanan informasi kepada pelanggan internal dan eksternal berkaitan dengan *aksesibilitas* pelayanan yang dibutuhkan. Frekuensi layanan di konter Informasi pada Tahun 2022 - 2023 dapat kita lihat pada grafik berikut :



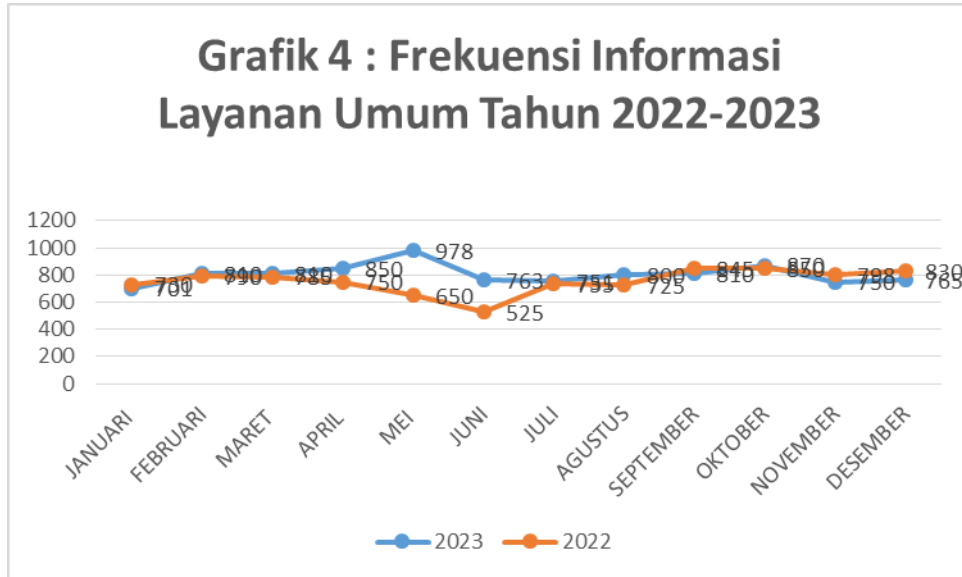
Sumber : Buku Informasi Lobi Instalasi Rawat Jalan

Jumlah layanan informasi publik berkisar tentang informasi pelayanan BPJS RSUP Dr. Sardjito pada tahun 2023 sebanyak 10551 pertanyaan, rata-rata 879 pertanyaan per bulan dan pada tahun 2022 sebanyak 10082 pertanyaan rata-rata 840 pertanyaan per bulan dari para pengunjung, terjadi kenaikan dibandingkan 2022.



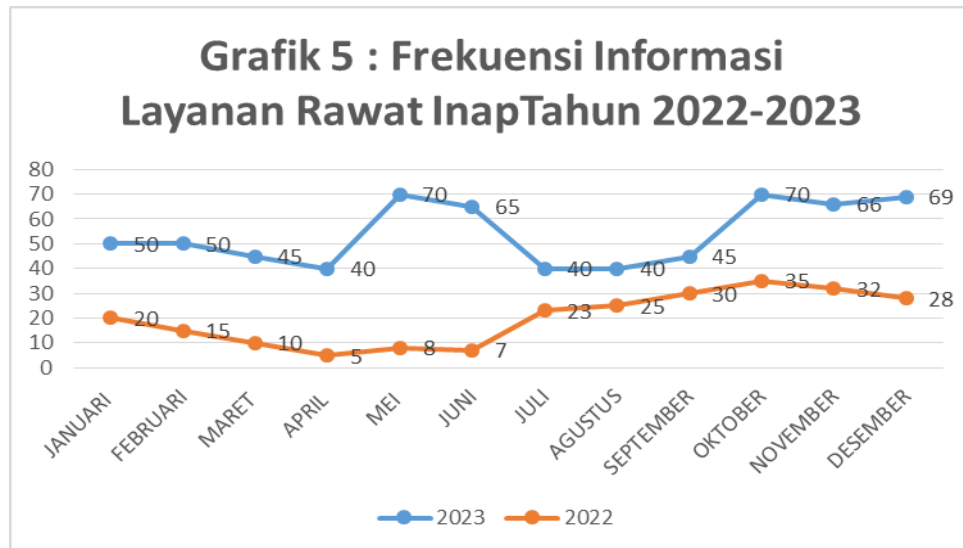
Sumber : Buku Informasi Lobi Instalasi Rawat Jalan

Jumlah layanan informasi publik berkisar tentang Informasi Prosedur Pelayanan RSUP Dr. Sardjito pada tahun 2023 sebanyak 9487 pertanyaan, rata-rata 790 pertanyaan per bulan dan pada tahun 2022 sebanyak 9128 pertanyaan rata-rata 760 pertanyaan per bulan dari para pelanggan, terjadi kenaikan dibandingkan 2022.



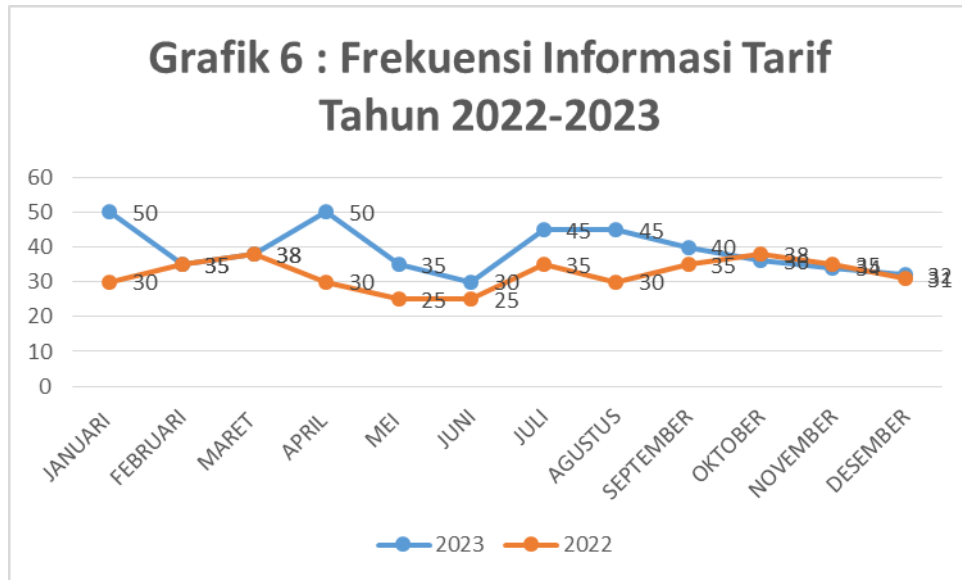
Sumber : Buku Informasi Lobi Instalasi Rawat Jalan

Jumlah layanan informasi publik berkisar tentang Informasi Layanan Umum RSUP Dr. Sardjito pada tahun 2023 sebanyak 9658 pertanyaan, rata-rata 804 pertanyaan per bulan dan pada tahun 2022 sebanyak 9013 pertanyaan rata-rata 751 pertanyaan per bulan dari para pengunjung, terjadi kenaikan dibandingkan 2022.



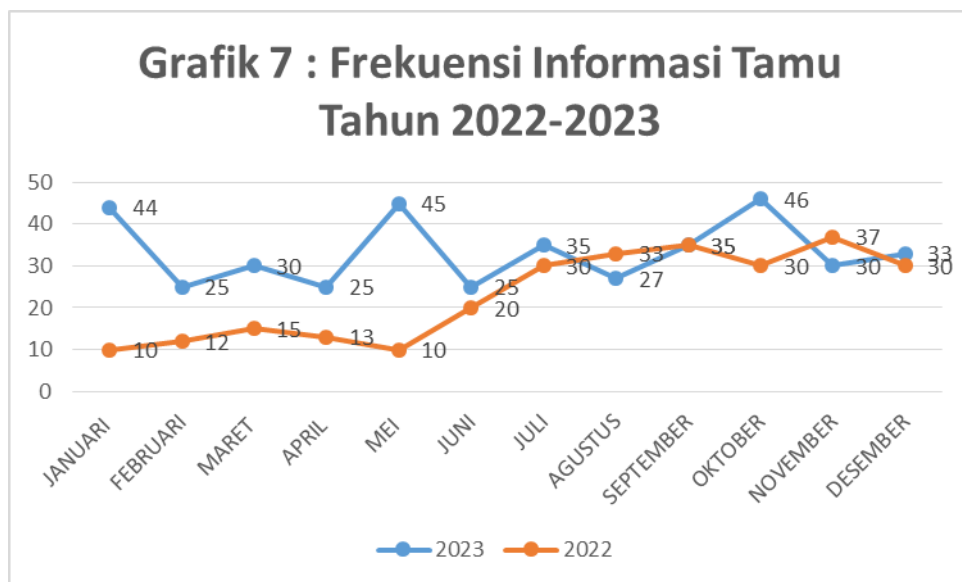
Sumber : Buku Informasi Lobi Instalasi Rawat Jalan

Jumlah layanan informasi publik berkisar tentang Informasi Layanan Rawat Inap RSUP Dr. Sardjito pada tahun 2023 sebanyak 650 pertanyaan, rata-rata 54 pertanyaan per bulan dan pada tahun 2022 sebanyak 238 pertanyaan rata-rata 19 pertanyaan per bulan dari para pengunjung, terjadi kenaikan dibandingkan 2022.

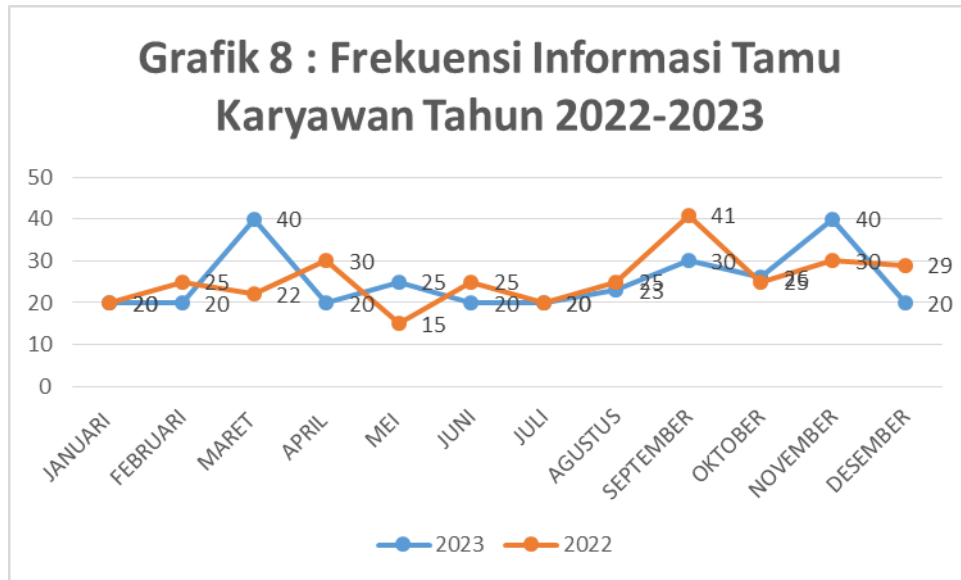


Sumber : Buku Informasi Lobi Instalasi Rawat Jalan

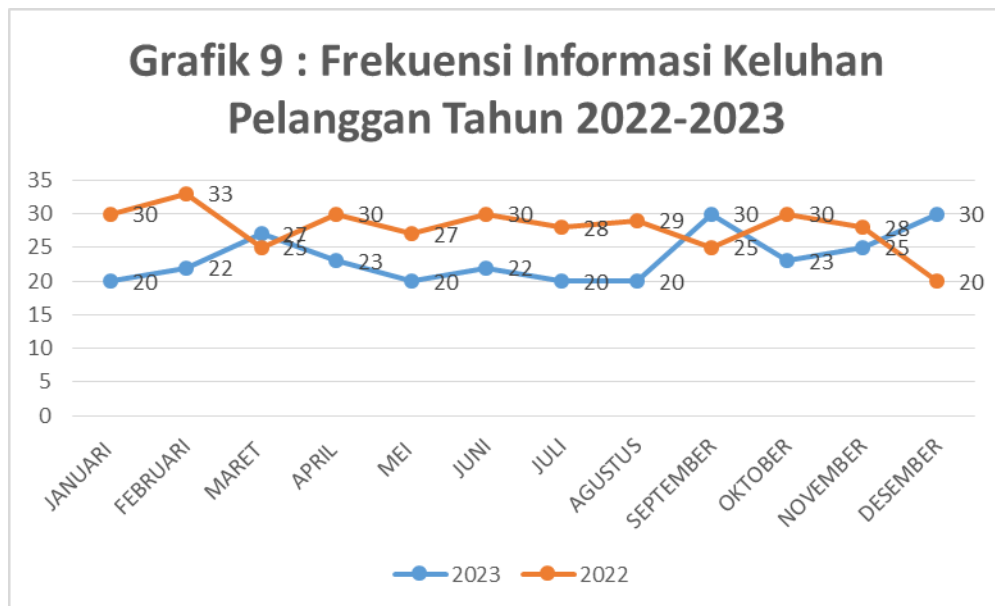
Jumlah layanan informasi publik berkisar tentang Informasi Tarif RSUP Dr. Sardjito pada tahun 2023 sebanyak 470 pertanyaan, rata-rata 39 pertanyaan per bulan dan pada tahun 2022 sebanyak 387 pertanyaan rata-rata 39 pertanyaan per bulan dari para pengunjung, terjadi kenaikan dibandingkan 2022.



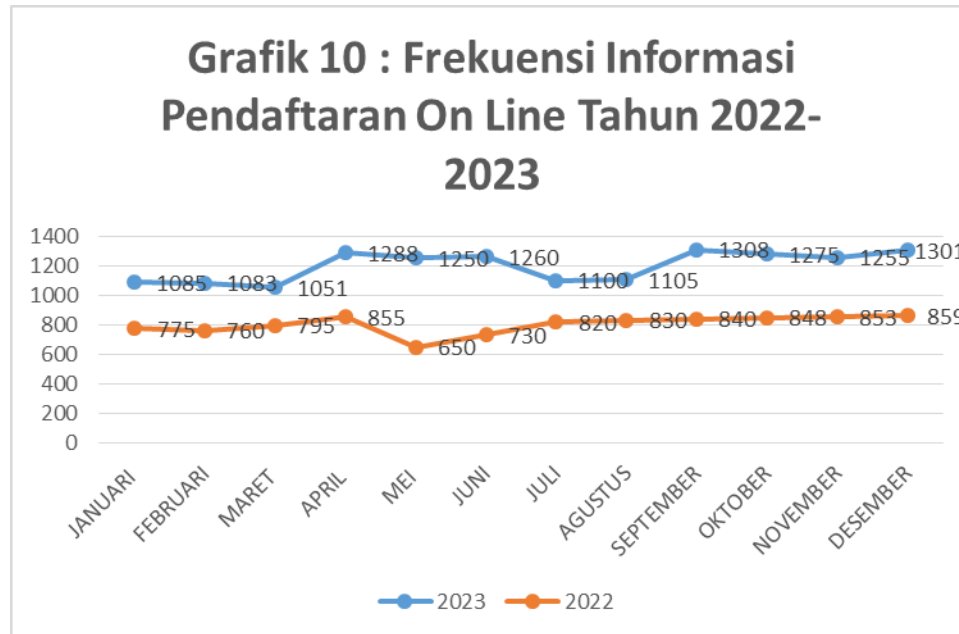
Jumlah layanan informasi publik berkisar tentang Informasi Tarif RSUP Dr. Sardjito pada tahun 2023 sebanyak 400 pertanyaan, rata-rata 33 pertanyaan per bulan dan pada tahun 2022 sebanyak 275 pertanyaan rata-rata 23 pertanyaan per bulan dari para pengunjung, terjadi kenaikan dibandingkan 2022.



Jumlah layanan informasi publik berkisar tentang Informasi Tamu Karyawan RSUP Dr. Sardjito pada tahun 2023 sebanyak 304 pertanyaan, rata-rata 25 pertanyaan per bulan dan pada tahun 2022 sebanyak 307 pertanyaan rata-rata 26 pertanyaan per bulan dari para pengunjung, terjadi penurunan dibandingkan 2023.



Jumlah layanan informasi publik berkisar tentang Informasi Keluhan Pelanggan RSUP Dr. Sardjito pada tahun 2023 sebanyak 282 pertanyaan, rata-rata 23 pertanyaan per bulan dan pada tahun 2022 sebanyak 335 pertanyaan rata-rata 28 pertanyaan per bulan dari para pengunjung, terjadi penurunan dibandingkan 2023.



Jumlah layanan informasi publik berkisar tentang Informasi Pendaftaran On Line RSUP Dr. Sardjito pada tahun 2023 sebanyak 14361 pertanyaan, rata-rata 1196 pertanyaan per bulan dan pada tahun 2022 sebanyak 9615 pertanyaan rata-rata 801 pertanyaan per bulan dari para pengunjung, terjadi penurunan dibandingkan 2023.

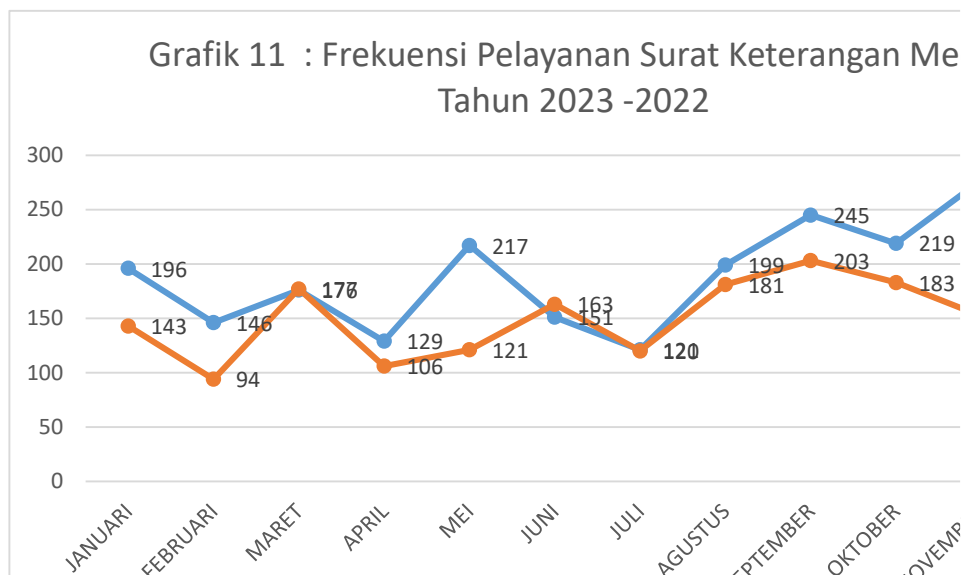
2. Permohonan Informasi Surat Keterangan Medis.

Pelayanan Informasi Surat Keterangan Medis merupakan dokumen penting yang dibutuhkan untuk berbagai keperluan administrasi, untuk mendapatkan informasi tersebut pemohon diwajibkan untuk mengisi blangko permohonan. Jumlah layanan informasi surat keterangan sehat di RSUP Dr. Sardjito pada tahun 2023 sebanyak 1.015, rata-rata 84 permohonan perbulan dari pemohon dan pada tahun 2022 sebanyak 804, rata-rata 67 permohonan perbulan dari pemohon, terjadi kenaikan dibandingkan tahun 2022, dengan rincian permohonan informasi tentang SKM untuk Asuransi Umum, Tagihan RS (I K S) dan Jasa Raharja. Frekuensi pelayanan Surat Keterangan Medis pada Tahun 2022 – 2023 dapat kita lihat pada grafik berikut :

TABEL PERMOHONAN PELAYANAN SURAT KETERANGAN MEDIS

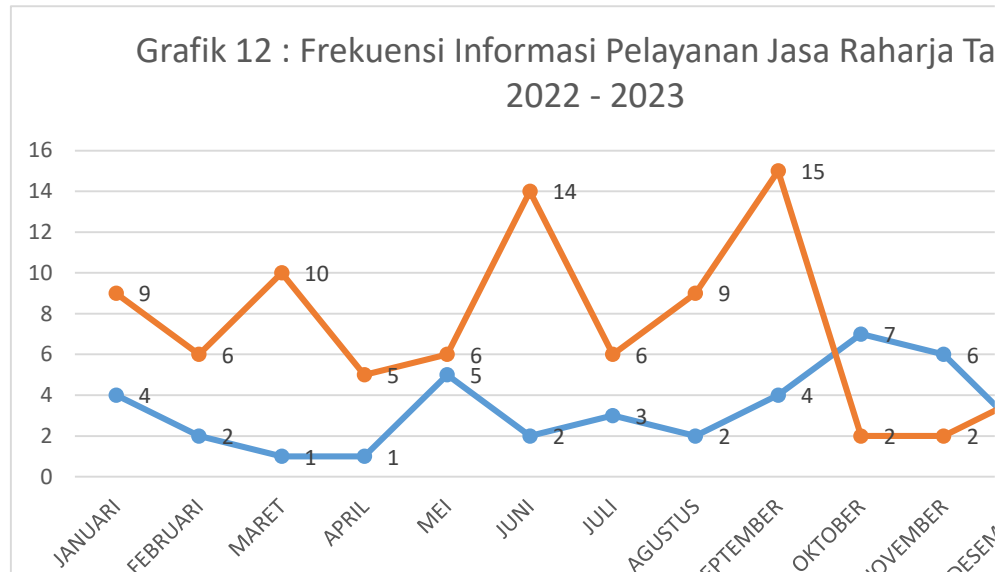
BULAN	JML PERMINTAAN LANGSUNG LOKET INFORMASI			
	2023		2022	
	BULAN	RATA-RATA HARIAN	BULAN	RATA-RATA HARIAN
JANUARI	196	7	106	5
FEBRUARI	146	5	94	3
MARET	176	6	177	6
APRIL	129	4	106	4
MEI	217	7	121	4
JUNI	151	5	163	5
JULI	212	4	120	4
AGUSTUS	199	6	181	6
SEPTEMBER	245	8	203	7
OKTOBER	219	7	183	6
NOVEMBER	277	9	152	5
DESEMBER	156	5	222	7

Sumber : Instalasi Rekam Medis

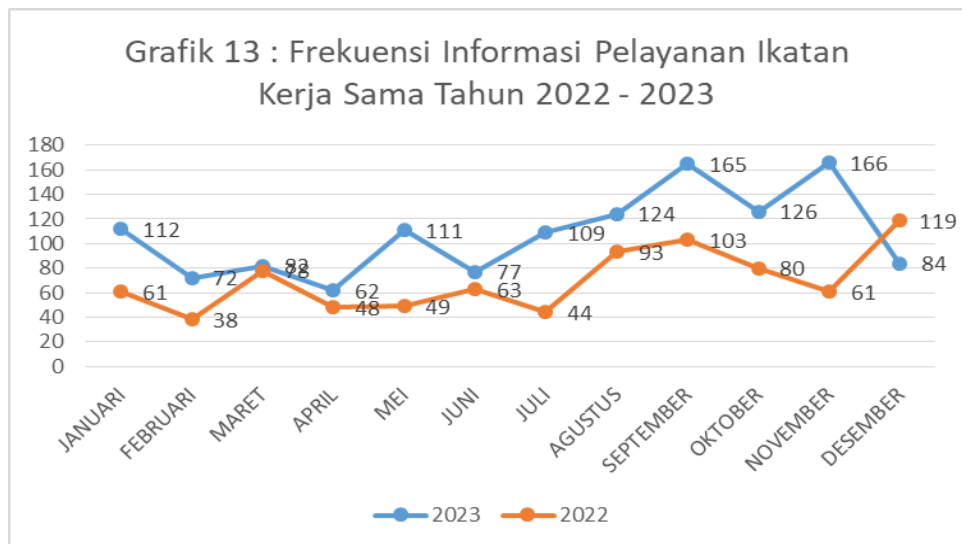


A. Pelayanan Meja Informasi Jaminan Kerja Sama

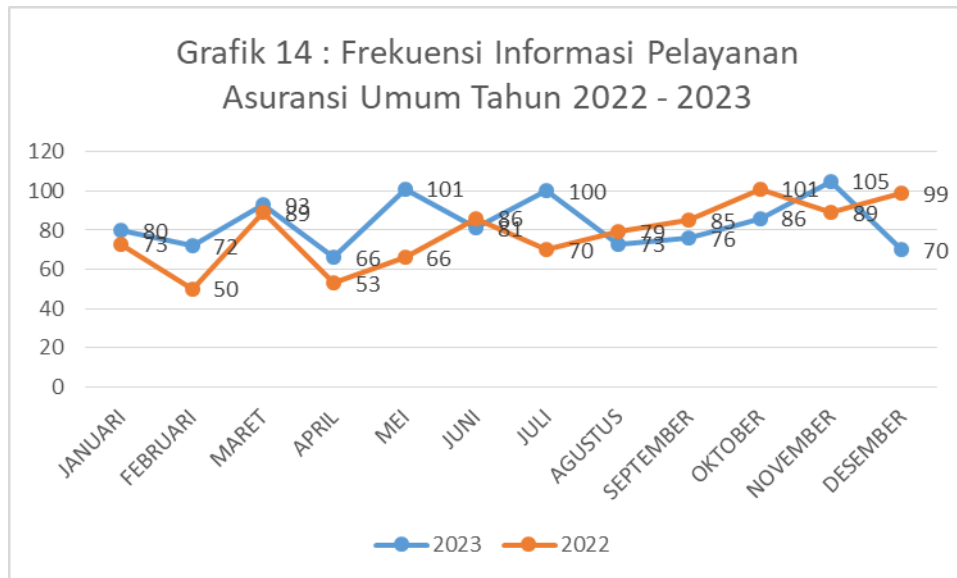
Tugas di meja informasi sangat penting dalam rangka memberikan pelayanan informasi kepada pelanggan internal dan eksternal berkaitan dengan *aksesibilitas* pelayanan yang dibutuhkan. Frekuensi layanan Jasa Raharja di konter Informasi pada Tahun 2022 - 2023 dapat kita lihat pada grafik berikut :



Jumlah layanan informasi publik berkisar tentang pelayanan Jasa Raharja RSUP Dr. Sardjito pada tahun 2023 sebanyak 39 pertanyaan, rata-rata 3 pertanyaan per bulan dan pada tahun 2022 sebanyak 88 pertanyaan rata-rata 7 pertanyaan per bulan dari para pelanggan, terjadi penurunan dibandingkan 2022.



Jumlah layanan informasi publik berkisar tentang Pelayanan Ikatan Kerja Sama RSUP Dr. Sardjito pada tahun 2023 sebanyak 1290 pertanyaan, rata-rata 107 pertanyaan per bulan dan pada tahun 2022 sebanyak 837 pertanyaan rata-rata 69 pertanyaan per bulan dari para pelanggan, terjadi kenaikan dibandingkan 2022.



Jumlah layanan informasi publik berkisar tentang asuransi umum RSUP Dr. Sardjito pada tahun 2023 sebanyak 1003 pertanyaan, rata-rata 83 pertanyaan per bulan dan pada tahun 2022 sebanyak 940 pertanyaan rata-rata 78 pertanyaan per bulan dari para pengunjung, terjadi penurunan dibandingkan 2022.

3. Permohonan Informasi Hasil Penelitian

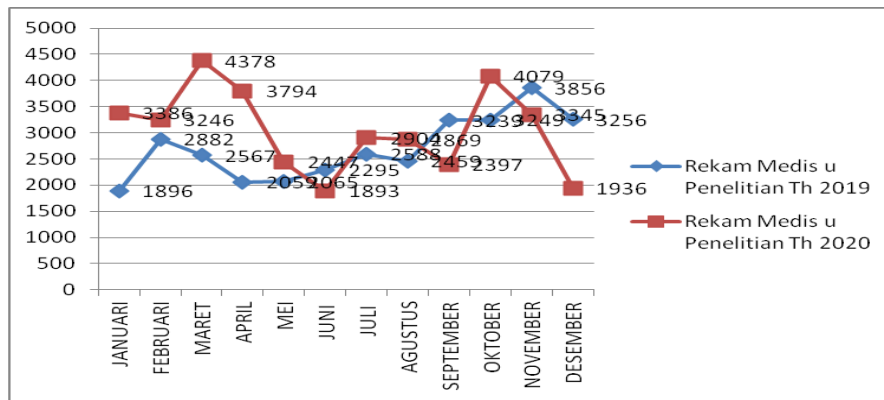
Sebagai Rumah Sakit Kelas A Pendidikan Utama dan Rumah Sakit Rujukan Nasional, RSUP Dr. Sardjito berperan serta aktif bekerjasama dengan FKMK UGM dalam pengembangan pendidikan dan penelitian. Salah satu komitmen tersebut diwujudkan dalam proses kegiatan pelayanan Rekam Medis untuk kegiatan pendidikan dan penelitian. Untuk mendapatkan informasi tersebut peserta didik ataupun peneliti diwajibkan melalui mekanisme yang sudah disesuaikan dengan regulasi Undang-Undang KIP. Jumlah layanan Rekam Medis RSUP Dr. Sardjito pada tahun 2020 sebanyak 32.411 rata-rata 1.538 berkas perbulan dari pemohon dan pada tahun 2019 sebanyak 36.674 rata-rata 1.734 berkas perbulan dari pemohon, terjadi penurunan permohonan berkas dari tahun 2019. Frekuensi pelayanan berkas Rekam Medis pada Tahun 2019 – 2020 dapat kita lihat pada grafik berikut :

TABEL PELAYANAN REKAM MEDIS UNTUK PENELITIAN

BULAN	JML PERMINTAAN LANGSUNG LOKET INFORMASI			
	2020		2019	
	BULANAN	RATA-RATA HARIAN	BULANAN	RATA-RATA HARIAN
JANUARI	1896	86	3386	154
FEBRUARI	2882	144	3246	162
MARET	2567	117	4378	199
APRIL	2059	103	3794	190
MEI	2065	94	2447	111
JUNI	2295	115	1893	95
JULI	2588	118	2904	132
AGUSTUS	2459	112	2869	130
SEPTEMBER	3239	162	2397	120
OKTOBER	3249	148	4079	185
NOVEMBER	3856	193	3345	167
DESEMBER	3256	148	1936	88

Sumber : Buku Laporan Instalasi Rekam Medis

Grafik 11 : Frekuensi Permohonan Informasi Pelayanan Penelitian Tahun 2019-2020



Sumber : Buku Laporan Instalasi Rekam Medis

4. Siaran Radio

RSUP Dr. Sardjito pada Tahun 2019-2020 terus berupaya untuk memberikan informasi seputar kesehatan masyarakat melalui mitra kerja Radio Sonora FM, Istakalisa FM dan retjo Buntung FM. Siaran Radio berdurasi 1 jam dengan pembicara para ahli profesional dibidangnya dengan target 100 % program selama satu tahun dapat terealisasi. Siaran Radio ini merupakan program unggulan yang dimiliki RSUP Dr. Sardjito yang bekerjasama dengan mitra kerja yang dapat memberikan informasi yang akurat mengenai dunia Kesehatan. Siaran ulang dapat di akses melalui link youtube sardjito radio, sebagaimana kita lihat pada gambar berikut ini :

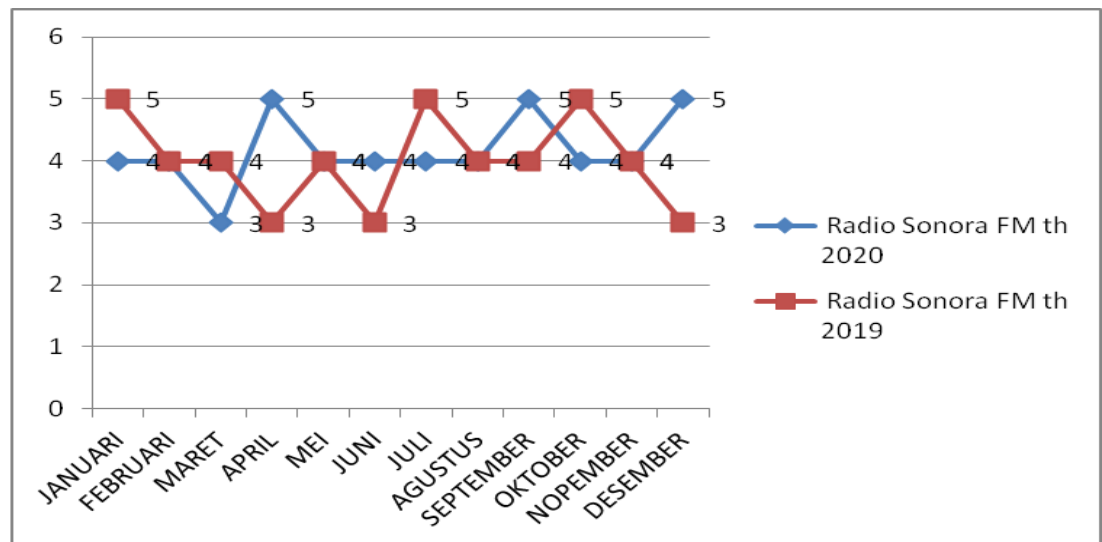


Sumber : Data Siaran Bagian HUKMAS

A. Radio Sorana FM

Pada Tahun 2019 dan Tahun 2020, RSUP Dr. Sardjito telah melakukan kegiatan pemberian Informasi pelayanan unggulan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat melalui mitra kerja Radio Sonora FM. Rincian kegiatan pemberian informasi layanan unggulan Rumah Sakit melalui Radio Sonora FM selengkapnya dapat kita lihat pada grafik berikut ini :

Grafik 12 : Frekuensi Siaran Radio Rakosa Tahun 2019-2020



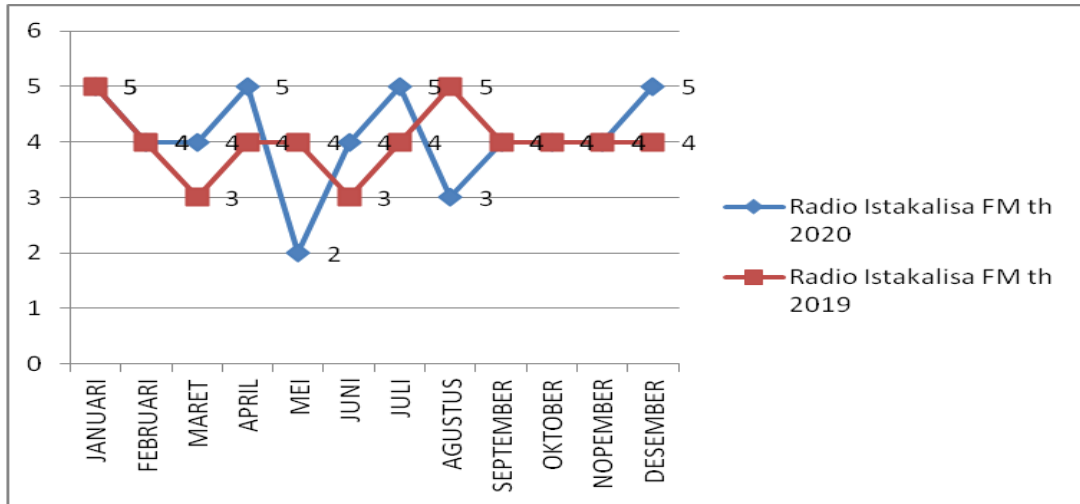
Sumber : Data Siaran Bagian HUKMAS

Kegiatan informasi kesehatan melalui Radio Sonora FM pada tahun 2019 telah terlaksana sebanyak 48 kali dan pada tahun 2020 telah terlaksana sebanyak 50 kali siaran, target informasi pelayanan terlaksana mencapai 100 %.

B. Radio Istakalisa FM

Pada Tahun 2019 dan Tahun 2020, RSUP Dr. Sardjito telah melakukan kegiatan pemberian Informasi pelayanan unggulan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat melalui Radio Istakalisa FM. Rincian kegiatan pemberian informasi layanan unggulan Rumah Sakit melalui Radio Istakalisa FM selengkapnya dapat kita lihat pada grafik berikut ini :

Grafik 13 : Frekuensi Siaran Radio Istakalisa Tahun 2019-2020



Sumber : Data Siaran Bagian HUKMAS

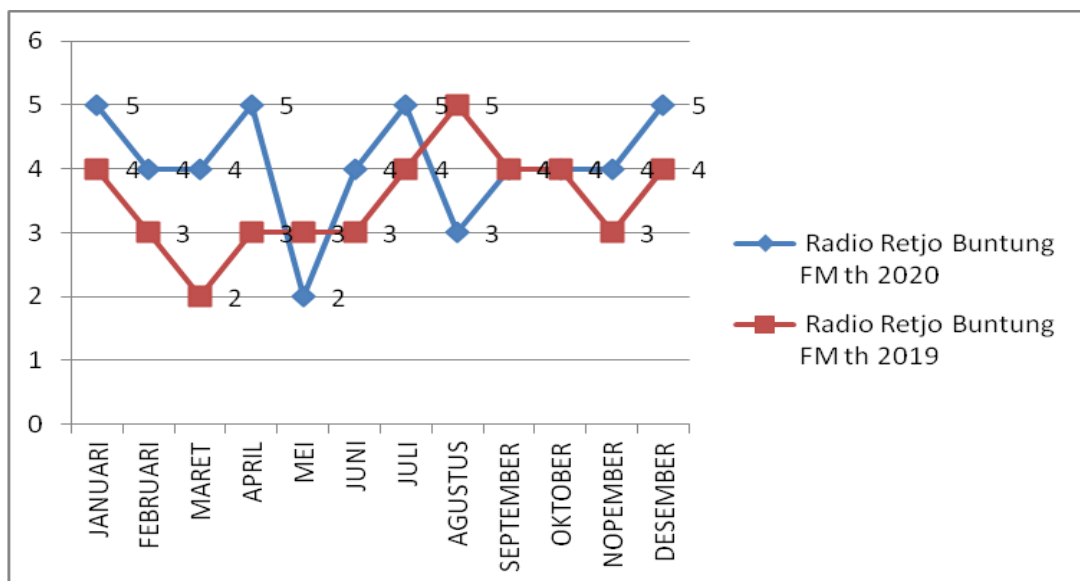
Kegiatan layanan informasi kesehatan melalui Radio Istakalisa FM pada Tahun 2020 telah terlaksana sebanyak 49 kali dan pada Tahun 2019 terlaksana sebanyak 48 kali siaran, target informasi pelayanan ditargetkan mencapai 100 %.

Durasi siaran selama 1 jam setiap hari Kamis pukul 10.00 – 11.00 WIB dengan narasumber para ahli dari semua kelompok staf medis, ahli Gizi dan Psikolog yang merupakan SDM yang dimiliki RSUP Dr. Sardjito.

C. Radio Retjo Buntung FM

Pada tahun 2019 dan 2020, RSUP Dr. Sardjito juga menjalin kerjasama dengan radio Retjo Buntung FM untuk kegiatan informasi. Rincian kegiatan pemberian informasi layanan unggulan Rumah Sakit melalui Radio Retjo Buntung FM selengkapnya dapat kita lihat pada grafik berikut ini :

Grafik 14 : Frekuensi Siaran Radio Retjo Buntung Tahun 2019-2020



Sumber : Data Siaran Bagian HUKMAS

Kegiatan layanan informasi kesehatan melalui Radio Radio Retjo Buntung FM pada Tahun 2020 telah terlaksana sebanyak 49 kali dan pada Tahun 2019 terlaksana sebanyak 42 kali siaran, target informasi pelayanan ditargetkan mencapai 100 %.

5. Kegiatan Informasi Kesehatan Melalui Media TV

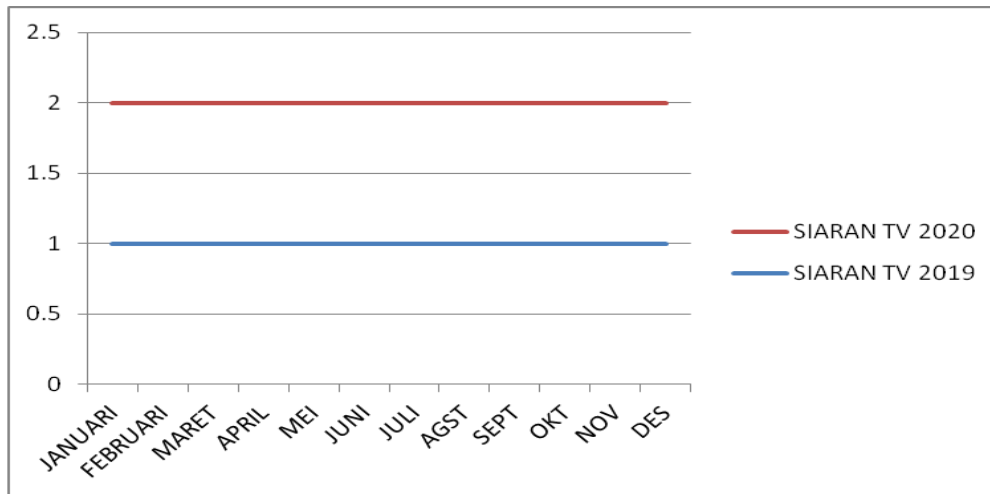
RSUP Dr. Sardjito pada Tahun 2019-2020 membangun gerakan masyarakat sehat dengan memberikan informasi seputar kesehatan masyarakat melalui mitra kerja Jogja TV. Siaran TV berdurasi 1 jam dengan pembicara para ahli profesional dibidangnya, program unggulan sebagai pencerahan seputar masalah kesehatan di masyarakat ini ditargetkan selama satu tahun dapat terealisasi 100%. Siaran Jogja TV ini merupakan program unggulan yang dimiliki RSUP Dr. Sardjito dengan memberikan informasi yang akurat terkini mengenai dunia Kesehatan, untuk itu pada program kami menayangkan ulang siaran tersebut melalui link youtube sardjito video, sebagaimana kita lihat pada gambar berikut ini :



Sumber : Data Siaran Bagian HUKMAS

Pada tahun 2019 dan 2020, RSUP Dr. Sardjito telah melakukan siaran seputar informasi kesehatan melalui Jogja TV selengkapnya dapat kita lihat pada grafik berikut ini :

Grafik 15 : Frekuensi Siaran TV Tahun 2019-2020

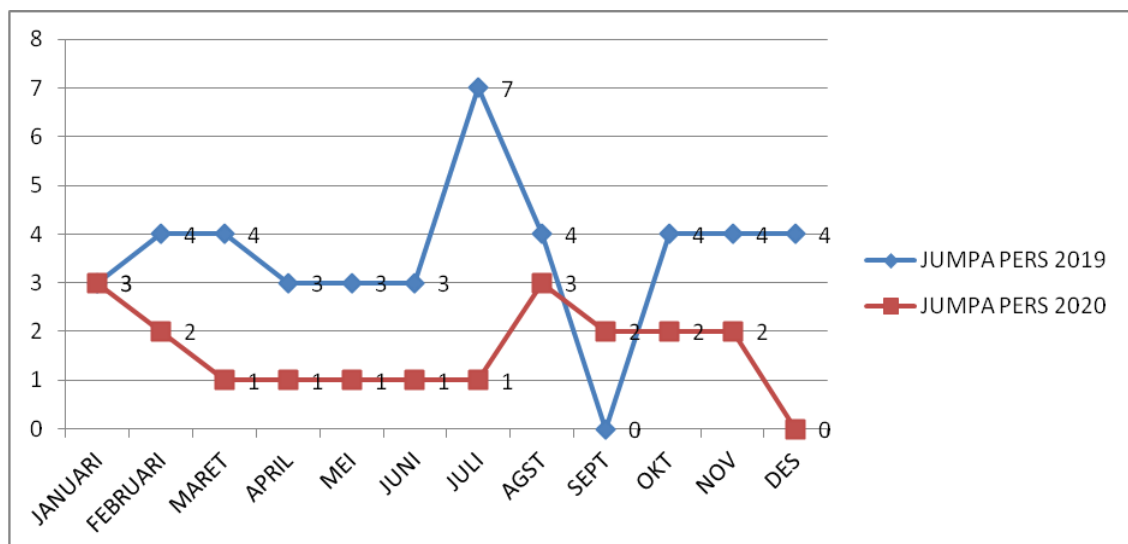


Sumber : Data Siaran Bagian HUKMAS

6. Pemberian Informasi Publik Melalui Media Massa

Jalinan komunikasi Bagian Hukum, Organisasi, dan Humas RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dengan berbagai media massa baik cetak, online, radio maupun televisi terjalin dengan sangat baik, hal itu terbukti 30 wartawan dari berbagai media massa sering bertandang mencari informasi dan memberikan informasi balik ke kantor Hukum, Organisasi dan Humas RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Sinergi yang luar biasa ini tentunya akan menambah kemudahan RSUP Dr. Sardjito dalam menyampaikan informasi publik. Adapun pada Tahun 2019–2020 RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta melakukan jalinan komunikasi dengan berbagai media massa selengkapnya dapat kita lihat pada grafik berikut ini :

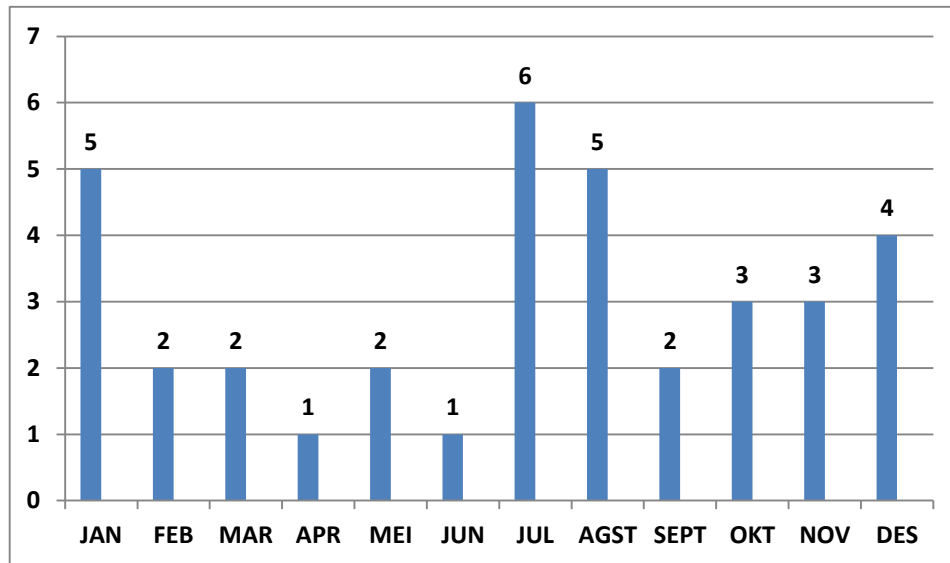
Grafik 16 : Frekuensi Siaran Pers Tahun 2019-2020



Sumber : Data Siaran Bagian HUKMAS

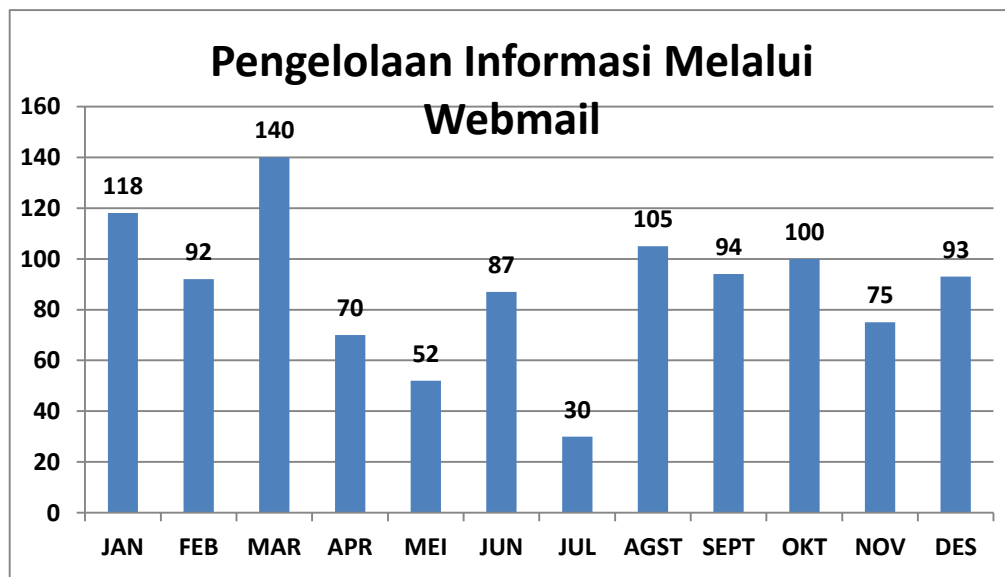
7. PEMBERIAN INFORMASI MELALUI WEB DAN MEDIA SOSIAL

A. Distribusi Frekuensi Pengelolaan Website tahun 2020



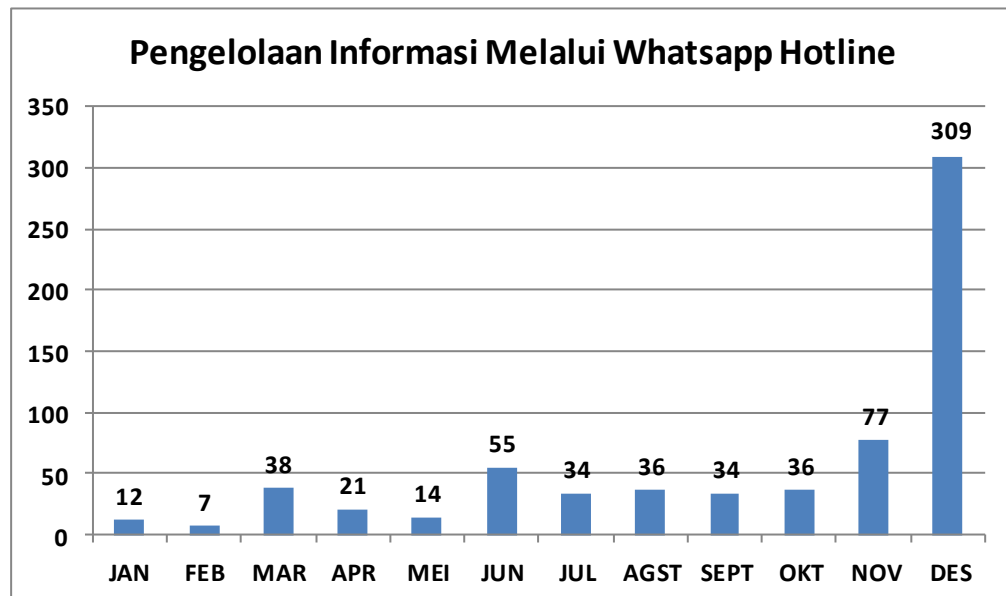
Website RSUP Dr. Sardjito dapat diakses melalui laman www.sardjito.co.id oleh masyarakat. Selain berisi tentang jenis pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh RSUP Dr. Sardjito, website juga memuat tentang informasi kegiatan maupun pengumuman penting terkait dengan pelayanan kesehatan yang bersifat publik. Pada laman website juga terdapat beberapa fitur penunjang seperti pendaftaran online, jadwal dokter, info kamar, antrian pasien, kepuasan pelanggan dan layanan pengaduan. Grafik di atas menunjukkan jumlah informasi yang RSUP Dr. Sardjito sampaikan melalui website dimana paling banyak terdapat pada Bulan Juli sebanyak 6 berita.

B. Distribusi Frekuensi Pengelolaan Webmail



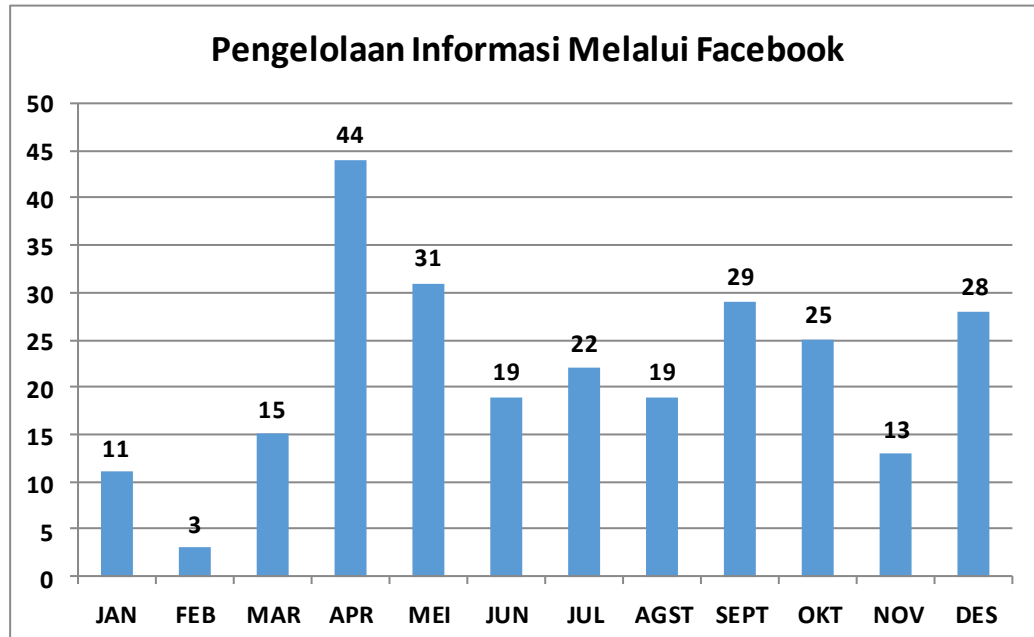
Webmail merupakan salah satu media yang disediakan RSUP Dr. Sardjito untuk memfasilitasi masyarakat yang ingin meminta informasi maupun menyampaikan pengaduan terkait dengan pelayanan kesehatan di lingkungan rumah sakit. webmail RSUP Dr. Sardjito dapat diakses melalui humas@sardjitohospital.co.id. Pada bulan Maret, terdapat 140 email yang masuk sehubungan dengan permintaan informasi yang disampaikan melalui webmail RSUP Dr. Sardjito terkait dengan prosedur pendaftaran pasien baru, mekanisme penjaminan bagi pasien BPJS, informasi penerimaan pegawai, serta jenis layanan kesehatan yang disediakan oleh RSUP Dr. Sardjito.

C. Distribusi Frekuensi Pengelolaan Whatsapp Hotline



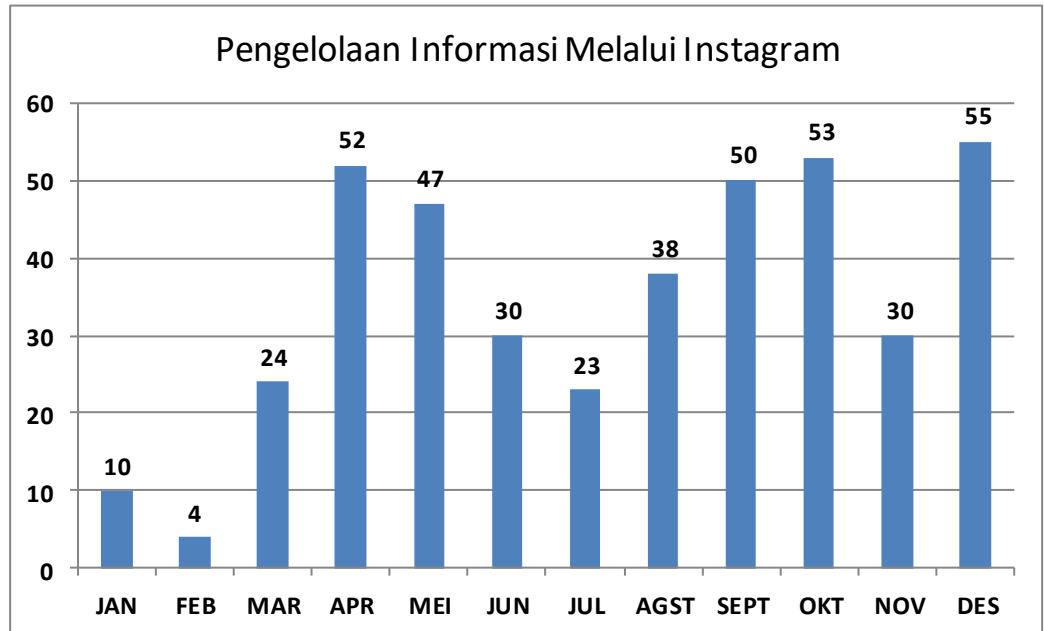
Whatsapp Hotline merupakan media yang digunakan oleh Bagian Hukum dan Humas sebagai sarana untuk menjembatani komunikasi antara rumah sakit dengan pelanggan. Masyarakat dapat mengakses Whatsapp Hotline melalui nomor 08112750500 yang aktif selama 24 jam. Permintaan informasi terbanyak selama periode Tahun 2020 terdapat pada Bulan Desember sebanyak 309 chat. Adapun jenis informasi yang diminta meliputi mekanisme penggunaan surat rujukan dari PPK 2, tata cara pemeriksaan Swab PCR, Swab Antigen maupun Rapid Test, kesulitan dalam melakukan pendaftaran online, serta beberapa pengaduan yang terkait dengan pelayanan kesehatan di lingkungan rumah sakit.

D. Distribusi Frekuensi Pengelolaan Facebook Tahun 2020



Facebook merupakan salah satu media sosial yang banyak diakses oleh masyarakat. Melalui platform ini pula, Bagian Hukum, Organisasi dan Humas berusaha menjalin komunikasi 2 arah dengan pelanggan baik melalui komentar pada unggahan berita foto maupun fitur *private messenger*. Selama periode Tahun 2020, Bagian Hukum, Organisasi dan Humas melayani pengelolaan informasi melalui facebook dalam bentuk berita tayang maupun menjawab pertanyaan dari masyarakat paling banyak pada Bulan April.

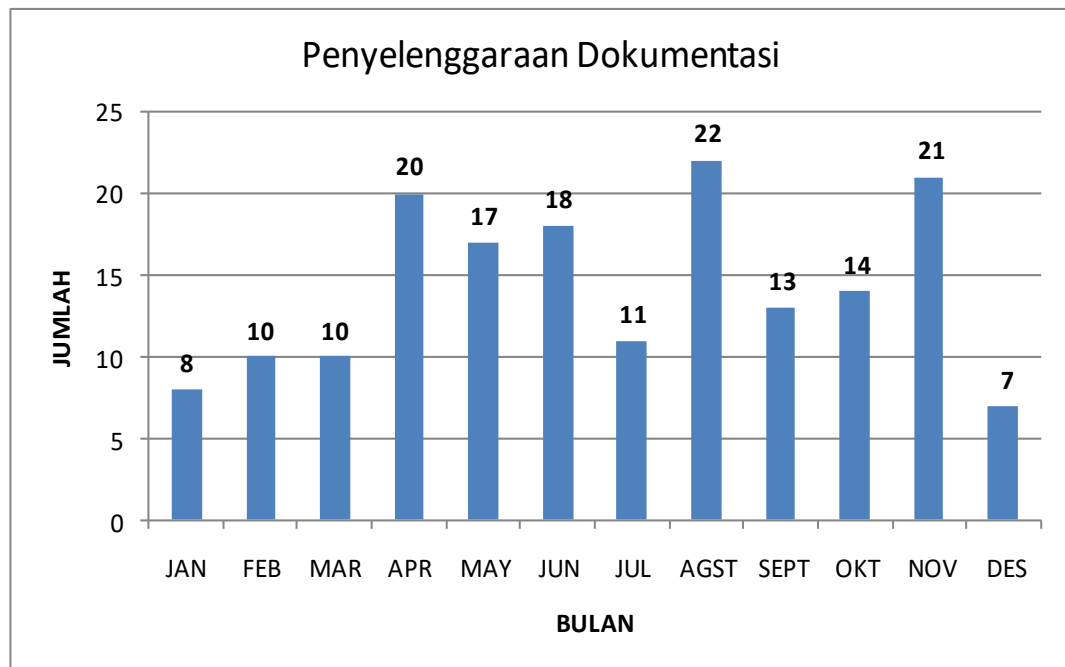
E. Distribusi Frekuensi Pengelolaan Instagram Tahun 2020



RSUP Dr. Sardjito memiliki akun Instagram yang dapat menampilkan foto kegiatan ataupun video berdurasi sampai dengan 1 menit dengan username @rssardjito_official. Instagram yang dikelola dengan profile bisnis dimana terdapat beberapa fitur yang ditawarkan dalam paket akun ini, di antaranya *Reach* untuk *mengetahui* jumlah pengguna yang melihat postingan kita pada rentang waktu tertentu, *Impressions* untuk melihat tingkat frekuensi/berapa kali konten kita dilihat oleh pengguna, *Engagement* untuk melihat keterlibatan pengguna pada postingan mulai dari pemberian likes, berkomentar, sampai menyimpan postingan kita. Dalam pengelolaan instagram, RSUP Dr. Sardjito selalu menggunakan *hashtag* atau tagar untuk membuat tren, spesifikasi dan pengelompokan bidang tertentu yang disertakan dalam setiap foto maupun video yang diunggah.

8. Dokumentasi

Peliputan kegiatan terbanyak berada di Bulan Agustus sebanyak 22 peliputan dan Bulan April berada di urutan kedua dengan 20 peliputan. Selengkapnya jumlah kegiatan dokumentasi peristiwa penting di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dapat dilihat dalam grafik berikut ini :



e. Sengketa Informasi Publik

Sepanjang tahun 2019-2020 tidak terjadi sengketa informasi publik, semua permintaan kami penuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan ketentuannya.

f. Anggaran Layanan Informasi Publik

Anggaran operasional pelayanan informasi pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dibebankan pada DIPA Hukum, Organisasi dan Humas, RSUP Dr. Sardjito Tahun Anggaran 2020 yang meliputi kegiatan penguatan layanan informasi, desk PPID, pengembangan website PPID termmodernisasi, Layanan PPID berbasis dekstop dan pelaksanaan uji konsekuensi..

h. Kendala Layanan Informasi Publik

- 1) Permintaan informasi publik yang masuk sangat beragam dan tidak bisa diprediksi, sehingga masih sangat tergantung dari supply data dan informasi satuan kerja penghasil informasi. Dalam memenuhi permohonan informasi diperlukan koordinasi dan kerjasama dengan satuan kerja terkait. Untuk itu, Guna mejamin pelayanan informasi

publik dapat tersedia secara akurat, cepat maka dirasa perlu ditunjuk Penanggung jawab Pelayanan Informasi dan Dokumentasi, Sehingga kedepan pelayanan informasi dapat dilayani secara terpadu melalui Meja Pelayanan PPID.

- 2) Dalam pelaksanaan layanan informasi publik di RSUP Dr. Sardjito yang menjadi kendala adalah kebutuhan SDM yang handal dan berkompeten dalam melayani permohonan informasi, baik secara kualitas maupun kuantitas.
- 3) Perlunya modernisasi pelayanan Informasi dan Dokumentasi berbasis desktop dan web service, serta Kelengkapan infrastruktur dan instrumen pendukung yang belum memadai dalam mendukung layanannya.
- 4) Belum ada pos anggaran khusus
- 5) Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik
Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dalam pelaksanaan tugas pelayanan informasi memerlukan dukungan sarana dan prasarana, penyediaan informasi publik dari satuan kerja penghasil informasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai.

- **Desk Layanan Informasi Publik**

Desk layanan informasi publik selain adanya petugas juga harus dilengkapi dengan fasilitas yang terdiri atas :

1. 1 meja front desk dan kursi petugas serta kursi tamu,
2. 1 unit PC yang terhubung dengan internet
3. 1 Printer (Fotocopy)
4. 1 line Telepon/Fax;
5. 1 unit AC;
6. 1 unit Plasma
7. 1 Unit Televisi
8. Daftar Informasi Publik
10. Formulir untuk transaksi pada layanan informasi terdiri dari formulir permintaan informasi publik, tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik, tanda bukti penyerahan informasi publik serta formulir pengajuan keberatan.
11. 2 Unit PC terhubung ke internet untuk masyarakat mengakses informasi publik

- **Ruang Publikasi Akses Internet**

Pejabat Pengelola Informasi dan dokumentasi diharapkan menyediakan ruang akses internet publik secara gratis dengan 2 PC yang terkoneksi dengan internet. Fasilitas ini digunakan untuk memberikan keleluasaan bagi pemohon informasi ketika mencari informasi tidak dapat terpenuhi mengingat informasi yang dicari bukan kewenangan dari RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

- **Penyediaan Informasi Publik Yang Wajib diumumkan**

Penyediaan Informasi Publik yang wajib disediakan dan diumumkan dilakukan dengan menyediakannya melalui website <http://ppid.rssardjito.go.id> dengan konten sebagaimana yang diamanatkan dalam peraturan Komisi Informasi Pusat No.1 Tahun 2010. Selain dapat mengakses melalui website pemohon juga mengajukan permintaan informasi melalui email : pelayananppid@sardjitohospital.co.id dan telepon/Fax : 0274 520410

III. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

- a. Perlunya Penanggung jawab Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Guna mejamin pelayanan informasi publik dapat tersedia secara akurat, cepat maka dirasa perlu menunjuk Penanggung jawab Pelayanan Informasi dan Dokumentasi, Sehingga kedepan pelayanan informasi dapat dilayani secara terpadu melalui Meja Pelayanan PPID.
- b. Penyelesaian Tugas yang efisien dengan pembentukan Struktur Organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi sebagai PPID Pembantu yang akan melaksanakan tugas-tugas harian. Rancangan struktur : Ketua PPID Pembantu, Wakil Ketua PPID Pembantu, Sekretaris, Bidang Pengolah Data dan Klasifikasi Informasi, Bidang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi, dan Bidang Fasilitasi Sengketa Informasi.
- c. Pengembangan fasilitas layanan informasi publik perlu diperbaharui dan diperbaiki untuk kenyamanan interaksi antara pemohon informasi dan petugas layanan informasi, dan penyampaian komplain bila ada sengketa informasi.
- d. Pengembangan Pelayanan Informasi Publik berbasis *desktop* dan *web service*, guna memberikan kemudahan bagi pemohon dalam mengakses berbagai informasi RSUP Dr. Sardjito.
- e. Pengelolaan informasi dan dokumentasi secara professional dengan pembagian pengelolaan menjadi pengolahan dan klasifikasi informasi, pelayanan informasi dan dokumentasi, serta sengketa layanan informasi di lingkungan PPID RSUP Dr. Sardjito.
- f. Penyusunan Daftar Informasi Publik (DIP) RSUP Dr. Sardjito dengan kategori Informasi bersifat publik yang wajib tersedia saat ini yang menyangkut hajad hidup orang banyak, informasi yang bila dibutuhkan perlu persetujuan dan informasi yang dikecualikan (tidak dapat diakses)

IV. Penutup

Demikian laporan tahunan ini kami sampaikan sebagai bahan pertimbangan dalam evaluasi kinerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta tahun 2023.

Yogyakarta, Desember 2023
Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

ttd

dr. Eniarti, M.Sc., Sp.KJ, M.M.R., QHIAi
NIP. 196901102001122002