

1. Gambaran Umum Pelayanan Informasi Publik Di RSPA

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diharapkan dapat menghadirkan pelayanan publik yang layak, berkualitas, dan prima kepada masyarakat. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2010) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Organisasi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi.

Kepemimpinan yang kuat yang memiliki visi layanan publik yang berkualitas. Pemimpin memiliki andil besar terwujudnya budaya kerja baru yang lebih sesuai dengan tuntutan masyarakat. Pemberdayaan staf merupakan langkah awal dari upaya untuk mewujudkan layanan publik yang berkualitas. Para pegawai dalam lembaga pemerintahan juga harus mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada publik. Hal tersebut akan mendukung pelaksanaan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi & Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No: 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.

2. Gambaran Umum Perkembangan Pelayanan Informasi Publik di RSPAW.

Tahun 2019 daftar informasi yang dibutuhkan publik sejumlah 126 pemohon untuk kepentingan penelitian akademis, berikut disampaikan daftarnya.

Daftar Permohonan Informasi Publik Tahun 2019.

No	Bulan	Cara Memperoleh	Jumlah Pemohon	Waktu Rata2/Hari	Permohonan Yang Dikabulkan		
					Semua	Sebagian	Ditolak
1	Januari	langsung	9	1 hari	V		
2	Februari	langsung	15	1 hari	V		
3	Maret	langsung	32	1 hari	V		
4	April	langsung	1	1 hari	V		
5	Mei	langsung	10	1 hari	V		
6	Juni	langsung	–	1 hari	V		
7	Juli	langsung	36	1 hari	V		
8	Agustus	langsung	9	1 hari	V		
9	September	langsung	8	1 hari	V		
10	Oktober	langsung	2	1 hari	V		
11	November	langsung	3	1 hari	V		
12	Desember	langsung	1	1 hari	V		
Jumlah			126				

3. Kendala

Kendala yang dihadapi sampai saat ini :

- a. Belum dilakukan rapat koordinasi rutin untuk pembahasan peningkatan PPID;
- b. Belum memiliki website khusus PPID;
- c. Sinergi antara pengelola layanan informasi publik dengan unit kerja masih rendah sehingga pelayanan informasi publik belum terlaksana dengan baik;
- d. Belum adanya sarana pendukung ruangan khusus;
- e. Masih banyak informasi publik tentang kinerja dan program yang belum terekap dan dimasukkan dalam Daftar Informasi Publik.

4. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

Rekomendasi

Sosialisasi tentang dokumen yang dimaksud dalam PPID belum maksimal, sangat perlu dilakukan rapat koordinasi secara rutin, melakukan edukasi kepada unit kerja

selaku pemilik informasi. Dengan melakukan koordinasi bersama unit terkait secara intens maka akses terhadap informasi dari masing-masing unit semakin mudah. Pemahaman yang mendalam atas UU KIP dan peraturan perundang-undangan terkait dirasa sangat membantu dalam proses klasifikasi ini sehingga dapat menentukan dengan pasti mengenai informasi yang dapat diakses oleh publik maupun yang dikecualikan untuk diakses sesuai dengan uji konsekuensi.

Sesuai yang diamanahkan di Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). PPID RSPAW senantiasa terus melakukan pengembangan penyediaan dan pengelolaan informasi publik kepada masyarakat, terlebih melalui website mengingat ditahun-tahun kedepan keterbukaan informasi publik akan lebih mengutamakan pada konten website. Oleh karena itu PPID RSPAW akan berupaya melakukan evaluasi dengan melakukan upaya peningkatan dengan cara :

- a. Meminimalisir waktu pelayanan untuk lebih efektif dan cermat dalam memberikan pelayanan, sehingga pemohon merasa puas atas jawaban dan tanggapan yang diberikan;
- b. Memaksimalkan penyediaan informasi publik melalui website khusus PPID;
- c. Melaksanakan rapat koordinasi rutin.

Rencana Tindak Lanjut

- a. Mereviu SK Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.
- b. Pemutakhiran Daftar Informasi Publik .
- c. Mengadakan workshop tentang PPID/ mengundang narasumber dari Kementerian Kesehatan RI.
- d. Tata kelola penyimpanan dokumen dan penyebarluasan informasi publik melalui Media Sosial.

Salatiga, 6 Januari 2020

PPID RS Paru dr.Ario Wirawan Salatiga