

LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK 2025

Disusun oleh
RSUD Pesanggrahan



Content

<u>KATA PENGANTAR</u>	01
<u>1. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK</u>	02
<u>2. GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK</u>	06
<u>3. RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK</u>	12
<u>4. RINCIAN PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK</u>	13
<u>5. KENDALA EKSTERNAL DAN INTERNAL DALAM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK</u>	14
<u>6. REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT</u>	16

Kata Pengantar

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, laporan Layanan Informasi Publik (PPID) RSUD Pesanggrahan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban sekaligus komitmen badan publik dalam mewujudkan keterbukaan informasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Laporan ini memuat gambaran umum kebijakan dan pelaksanaan layanan informasi publik, termasuk sarana dan prasarana, sumber daya manusia, dukungan anggaran, serta rincian pelayanan informasi publik yang mencakup permintaan informasi, waktu pemenuhan, permintaan yang dikabulkan, dan permintaan yang ditolak beserta alasannya. Selain itu, laporan ini juga menguraikan kendala internal maupun eksternal yang dihadapi, serta rekomendasi dan tindak lanjut sebagai upaya perbaikan berkelanjutan.

Kami menyadari bahwa penyelenggaraan layanan informasi publik membutuhkan dukungan dan partisipasi berbagai pihak. Oleh karena itu, kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh unit kerja dan pihak terkait yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini.

Kami berharap laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi, acuan peningkatan kualitas layanan, serta sumber informasi bagi masyarakat. Saran dan masukan yang konstruktif sangat kami harapkan demi terwujudnya layanan informasi publik yang semakin cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.

Jakarta, 4 Maret 2026

Direktur
RSUD Pesanggrahan

drg. Rully Dewi Anggraeni, M.M



1. Gambaran Umum Kebijakan Layanan Informasi Publik

1.1 Kebijakan Umum Layanan Informasi Publik

Kebijakan umum layanan informasi publik RSUD Pesanggrahan diselenggarakan untuk menjamin hak masyarakat memperoleh informasi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta mendorong partisipasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Kebijakan ini dilaksanakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kebijakan umum tersebut mencakup hal-hal sebagai berikut:

- Prinsip keterbukaan: pada dasarnya seluruh informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses, kecuali informasi yang dikecualikan berdasarkan uji konsekuensi dan ketentuan yang berlaku.
- Pelayanan cepat, tepat, dan sederhana: permohonan informasi dilayani melalui prosedur yang jelas, biaya yang terjangkau atau tanpa biaya sesuai ketentuan, serta waktu penyelesaian sesuai standar layanan.
- Kesetaraan akses: setiap pemohon memperoleh perlakuan yang sama tanpa diskriminasi, termasuk dukungan akses bagi penyandang disabilitas.
- Akurasi dan keterkinian informasi: informasi yang diberikan harus benar, lengkap, dapat dipertanggungjawabkan, dan diperbarui secara berkala.
- Perlindungan data pribadi dan rahasia medis: informasi yang memuat data pribadi, rekam medis, serta informasi lain yang dikecualikan tidak diberikan, kecuali sesuai dasar hukum dan mekanisme yang sah.
- Proaktif dalam penyediaan informasi: RSUD menyediakan dan mengumumkan informasi secara berkala, serta-merta, dan setiap saat melalui kanal yang tersedia (misalnya website, papan pengumuman, dan layanan meja informasi).
- Koordinasi internal: unit kerja wajib mendukung PPID dalam pengelolaan, pendokumentasian, dan penyampaian informasi, termasuk penetapan daftar informasi publik (DIP).
- Pengaduan dan keberatan: tersedia mekanisme keberatan dan penyelesaian sengketa informasi sesuai ketentuan, serta kanal pengaduan layanan untuk perbaikan mutu.

Pelaksanaan kebijakan umum ini menjadi dasar bagi penyusunan standar operasional prosedur (SOP), penetapan standar layanan, serta evaluasi berkala guna memastikan layanan informasi publik berjalan transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

1.2 Kebijakan Badan Publik Terhadap Layanan Informasi Publik

Sebagai badan publik, RSUD Pesanggrahan menetapkan kebijakan penyelenggaraan layanan informasi publik yang berpedoman pada peraturan perundang-undangan tentang keterbukaan informasi publik serta ketentuan di bidang kesehatan. Kebijakan ini menjadi landasan bagi seluruh unit kerja dalam menyediakan, mengelola, dan menyampaikan informasi kepada masyarakat secara transparan, akuntabel, dan tetap menjaga kerahasiaan informasi yang dikecualikan.

Kebijakan badan publik terhadap layanan informasi publik meliputi:

- Penetapan PPID dan struktur layanan: menetapkan PPID beserta petugas layanan informasi pada unit terkait, termasuk pembagian peran, tanggung jawab, dan jalur koordinasi internal.
- Penyusunan dan penetapan Daftar Informasi Publik (DIP): menetapkan klasifikasi informasi (informasi berkala, serta-merta, setiap saat, dan informasi yang dikecualikan) serta melakukan pemutakhiran DIP secara berkala.
- Standar layanan dan SOP: menerapkan standar operasional prosedur layanan informasi publik, termasuk alur permohonan, pencatatan, penelusuran dokumen, penggandaan, serta penyampaian jawaban dalam jangka waktu yang ditentukan.
- Aksesibilitas dan kemudahan layanan: menyediakan sarana layanan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat, termasuk kanal tatap muka dan kanal daring, serta dukungan layanan bagi pemohon dengan kebutuhan khusus.
- Kepastian biaya dan transparansi proses: menetapkan bahwa layanan informasi pada prinsipnya tidak dipungut biaya, kecuali biaya penggandaan sesuai ketentuan, dan memastikan pemohon mendapatkan informasi mengenai status proses permohonan.
- Perlindungan data pribadi dan rahasia kedokteran: memastikan penerapan prinsip perlindungan data pribadi pasien, kerahasiaan rekam medis, dan informasi dikecualikan lainnya melalui uji konsekuensi dan mekanisme yang sah.



- Penguatan dokumentasi dan tata kelola arsip: melakukan pengelolaan dokumentasi dan arsip informasi secara tertib, terstandar, serta mudah ditelusuri untuk mempercepat pemenuhan permohonan.
- Peningkatan kapasitas dan integritas petugas: menyelenggarakan pembinaan dan peningkatan kompetensi petugas layanan informasi publik, termasuk pemahaman regulasi, pelayanan publik, dan etika kerahasiaan.
- Mekanisme keberatan dan penyelesaian sengketa: menyediakan prosedur keberatan, pengaduan, dan tindak lanjut penyelesaian sengketa informasi sesuai ketentuan yang berlaku.
- Monitoring, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan: melakukan pemantauan kinerja layanan, evaluasi rutin, serta perbaikan proses berdasarkan data permohonan, keluhan, dan hasil penilaian.

Kebijakan tersebut bertujuan memastikan layanan informasi publik di RSUD Pesanggrahan berjalan konsisten, responsif, serta seimbang antara keterbukaan informasi dan perlindungan informasi yang dikecualikan.



2. Gambaran Umum Pelaksanaan Layanan Informasi Publik

2.1 Sarana dan Prasarana Layanan Informasi Publik RSUD Pesanggrahan

Berikut sarana dan prasarana yang digunakan untuk mendukung penyelenggaraan layanan informasi publik (PPID) di RSUD Pesanggrahan, baik layanan tatap muka maupun layanan daring:

No	Sarana/Prasarana	Fungsi/Keterangan	Kanal
1	Meja/Front Desk Layanan Informasi (PPID)	Titik layanan utama untuk menerima permohonan informasi, konsultasi, dan penyerahan jawaban.	Tatap muka
2	Ruang layanan/ruang tunggu pemohon	Area penerimaan pemohon yang nyaman, tertib, dan mudah diakses.	Tatap muka
3	Papan informasi dan media pengumuman	Memuat informasi berkala, prosedur permohonan informasi, biaya penggandaan (bila ada), serta alur keberatan dan pengaduan.	Tatap muka
4	Formulir layanan	Formulir permohonan informasi, formulir keberatan, buku tamu/registrasi, serta lembar tanda terima.	Keduanya
5	Perangkat komputer/laptop petugas	Untuk pencatatan permohonan, penelusuran dokumen, dan penyusunan jawaban.	Keduanya
6	Printer dan scanner	Untuk penggandaan dokumen, pemindaian berkas, serta digitalisasi arsip.	Keduanya

No	Sarana/Prasarana	Fungsi/Keterangan	Kanal
7	Jaringan internet dan Wi-Fi	Mendukung akses aplikasi, email, dan kanal layanan daring.	Daring
8	Telepon/nomor layanan	Sarana komunikasi cepat untuk konfirmasi permohonan dan penyampaian informasi status.	Keduanya
9	Email resmi layanan informasi publik	Kanal penerimaan permohonan/korespondensi serta pengiriman jawaban secara elektronik.	Daring
10	Website/portal informasi RSUD	Publikasi informasi berkala, DIP, SOP, dan dokumen layanan lainnya.	Daring
11	Media sosial resmi (bila digunakan)	Sarana diseminasi informasi serta pengumuman layanan.	Daring
12	Sarana penyimpanan arsip	Lemari arsip, map ordner, dan penyimpanan digital terstruktur (folder/drive) untuk memudahkan penelusuran.	Keduanya
13	Aksesibilitas layanan	Petunjuk arah, jalur ramah disabilitas, serta bantuan petugas bagi pemohon berkebutuhan khusus.	Tatap muka
14	Keamanan dan perlindungan dokumen	Pengaturan hak akses, penguncian lemari arsip, serta pengendalian dokumen untuk melindungi data pribadi dan informasi yang dikecualikan.	Keduanya
15	Perlengkapan pendukung layanan	Alat tulis kantor, stempel, dan materi sosialisasi (banner/leaflet) terkait prosedur layanan informasi.	Tatap muka

2.2 Sumber Daya Manusia yang Menangani Layanan Informasi Publik beserta Kualifikasinya

Berikut gambaran SDM yang menangani layanan informasi publik (PPID) di RSUD Pesanggrahan beserta kualifikasi minimalnya:

No	Peran/Posisi	Tugas Utama	Kualifikasi Minimal
1	Atasan PPID (Penanggung Jawab)	Memberikan arahan kebijakan, memastikan pemenuhan kewajiban keterbukaan informasi, menyetujui keputusan strategis (misalnya penetapan informasi dikecualikan dan tindak lanjut sengketa).	Pejabat struktural; memahami regulasi KIP dan tata kelola rumah sakit; kemampuan pengambilan keputusan; integritas dan komitmen pada akuntabilitas.
2	PPID (Koordinator Layanan Informasi Publik)	Mengelola layanan permohonan informasi, koordinasi pengumpulan bahan dari unit, penyusunan dan penyampaian jawaban, pemutakhiran DIP, serta pelaporan dan evaluasi.	Memahami UU KIP dan aturan turunannya; mampu menyusun surat/jawaban resmi; komunikasi pelayanan publik; ketelitian administrasi; mampu menggunakan aplikasi perkantoran dan pengelolaan dokumen.

No	Peran/Posisi	Tugas Utama	Kualifikasi Minimal
3	PPID Pelaksana/Petugas Meja Layanan	Menerima dan mencatat permohonan, verifikasi kelengkapan, memberikan informasi prosedur/biaya, membantu pemohon mengisi formulir, serta menyerahkan jawaban/dokumen.	Ramah dan responsif; keterampilan layanan pelanggan; memahami SOP layanan informasi; mampu melakukan pencatatan dan pengarsipan; menjaga kerahasiaan data pribadi pasien.
4	Petugas Pengelola Data & Dokumentasi	Penelusuran dokumen, penggandaan/pemindaian, penyusunan arsip digital, pengendalian versi dokumen, dan memastikan keterkinian informasi yang dipublikasikan.	Keterampilan dokumentasi dan kearsipan; mampu mengelola folder/drive dan metadata; teliti; memahami klasifikasi informasi (berkala, serta-merta, setiap saat, dikecualikan).
5	Petugas Uji Konsekuensi &/atau Penyusun Pertimbangan (Tim Teknis)	Memberikan pertimbangan atas informasi yang berpotensi dikecualikan, melakukan uji konsekuensi, dan menyiapkan dasar pertimbangan tertulis.	Pemahaman perlindungan data pribadi dan rahasia kedokteran; memahami risiko hukum/etik; kemampuan analisis; koordinasi lintas unit.

No	Peran/Posisi	Tugas Utama	Kualifikasi Minimal
6	Pejabat/Unit Hukum (Pendamping)	Review legalitas jawaban, pendampingan keberatan dan sengketa informasi, serta penyusunan dokumen hukum yang diperlukan.	Kompetensi bidang hukum/ketatalaksanaan; memahami mekanisme keberatan dan sengketa informasi; kemampuan penyusunan naskah dinas dan telaah hukum.
7	Petugas Kehumasan/Publikasi (Jika ada)	Publikasi informasi berkala, pengelolaan kanal website/media sosial, penyusunan konten pengumuman layanan, dan diseminasi informasi.	Keterampilan komunikasi publik; menulis konten informatif; memahami standar informasi publik; literasi digital; koordinasi dengan PPID untuk memastikan akurasi.
8	Admin IT/Operator Sistem (Pendukung)	Menjaga ketersediaan kanal daring (website/email), dukungan keamanan akses, backup data, dan bantuan teknis saat layanan daring digunakan.	Kompetensi administrasi sistem/jaringan; pemahaman keamanan informasi; kemampuan troubleshooting; menjaga kerahasiaan dan hak akses.

Berdasarkan ketersediaan sarana, prasarana, dan dukungan SDM tersebut, RSUD Pesanggrahan berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan informasi publik secara konsisten, transparan, dan akuntabel sesuai ketentuan yang berlaku.

2.3 Anggaran Layanan Informasi Publik RSUD Pesanggrahan

Anggaran layanan informasi publik (PPID) dialokasikan untuk mendukung operasional layanan, pemeliharaan sarana prasarana, penguatan kapasitas SDM, serta kebutuhan publikasi dan dokumentasi. Rincian anggaran (contoh format) sebagai berikut:

Komponen	Uraian Singkat	Anggaran (Rp)
Blutick Instagram (verifikasi akun)	Biaya langganan verifikasi akun resmi RSUD/PPID (estimasi 12 bulan)	10.000.000
Penggandaan & pencetakan	Fotokopi dan cetak dokumen PPID, DIP/SOP, formulir, penjilidan seperlunya	6.000.000
ATK	Kertas, tinta, map/ordner, buku register, perlengkapan administrasi	4.000.000
Total		20.000.000

Dengan demikian, uraian pada bab ini diharapkan menjadi dasar evaluasi dan penguatan dukungan sarana, SDM, serta anggaran agar layanan informasi publik RSUD Pesanggrahan semakin efektif, transparan, dan akuntabel.



3. Rincian Pelayanan Informasi Publik

3.1 Jumlah Permintaan Informasi Publik

Pada tahun 2026, RSUD Pesanggrahan menerima 1 (satu) permintaan informasi publik.

3.2 Waktu yang Diperlukan dalam Memenuhi Setiap Permintaan Informasi Publik dengan Klasifikasi Tertentu

Permintaan informasi diproses melalui tahapan: verifikasi permohonan, koordinasi dengan unit pemilik informasi, penyiapan dokumen, serta penyampaian jawaban kepada pemohon. Untuk permintaan tahun 2026, waktu pemenuhan dilakukan dalam rentang beberapa hari kerja setelah berkas permohonan dinyatakan lengkap, menyesuaikan proses penelusuran dan penyiapan dokumen oleh unit terkait.

3.3 Jumlah Permintaan Informasi Publik yang Dikabulkan Baik Sebagian atau Seluruhnya

Dari 1 (satu) permintaan yang diterima pada tahun 2026:

Dikabulkan: 1 (satu) permintaan.

Permintaan yang dikabulkan adalah permintaan data sampling di RSUD Pesanggrahan untuk kebutuhan skripsi.

3.4 Jumlah Permintaan Informasi Publik yang Ditolak Beserta Alasannya

Pada tahun 2026:

- Ditolak: 0 (nol) permintaan.



4. Rincian Penyelesaian Sengketa Informasi Publik

Pada tahun 2026, tidak terdapat sengketa informasi publik.

4.1 Jumlah Keberatan yang Diterima

Jumlah keberatan yang diterima pada tahun 2026 adalah 0 (nol).

4.2 Tanggapan atas Keberatan yang Diberikan dan Pelaksanaannya

Tidak terdapat tanggapan atas keberatan, karena pada tahun 2026 tidak ada keberatan yang diajukan.

4.3 Jumlah Permohonan Penyelesaian Sengketa ke Komisi Informasi yang Berwenang

Jumlah permohonan penyelesaian sengketa ke Komisi Informasi yang berwenang pada tahun 2026 adalah 0 (nol).

4.4 Hasil Mediasi dan/atau Keputusan Ajudikasi Komisi Informasi yang Berwenang dan Pelaksanaannya oleh Badan Publik

Tidak terdapat hasil mediasi dan/atau keputusan ajudikasi Komisi Informasi yang berwenang, sehingga tidak ada pelaksanaan oleh badan publik.

4.5 Jumlah Gugatan yang Diajukan ke Pengadilan

Jumlah gugatan yang diajukan ke pengadilan pada tahun 2026 adalah 0 (nol).

4.6 Hasil Putusan Pengadilan dan Pelaksanaannya oleh Badan Publik

Tidak terdapat putusan pengadilan, sehingga tidak ada pelaksanaan putusan oleh badan publik.



5. Kendala Eksternal dan Internal dalam Pelaksanaan Layanan Informasi Publik

5.1 Kendala Eksternal

Kendala eksternal yang dapat memengaruhi layanan informasi publik antara lain:

- Pemahaman pemohon yang beragam terkait klasifikasi informasi publik dan informasi yang dikecualikan, sehingga diperlukan edukasi dan komunikasi tambahan.
- Kelengkapan dokumen permohonan yang belum sesuai (misalnya identitas atau rincian informasi yang diminta belum jelas), yang berdampak pada waktu pemrosesan.
- Keterbatasan akses kanal daring dari sisi pemohon (misalnya kendala jaringan atau literasi digital), sehingga membutuhkan bantuan layanan tatap muka.
- Kebutuhan informasi yang mendesak pada waktu tertentu yang memerlukan percepatan koordinasi lintas unit.

5.2 Kendala Internal

Kendala internal yang dihadapi dalam penyelenggaraan layanan PPID antara lain:

- Ketersediaan dan keterkinian dokumen pada unit kerja yang belum seragam, sehingga membutuhkan pemutakhiran dan standardisasi.
- Proses penelusuran dokumen yang masih bergantung pada arsip manual pada beberapa jenis dokumen, sehingga memerlukan waktu lebih lama.
- Kebutuhan peningkatan kapasitas SDM, terutama terkait uji konsekuensi, perlindungan data pribadi, dan tata kelola dokumentasi.
- Koordinasi lintas unit yang membutuhkan penjadwalan dan penetapan PIC (person in charge) agar alur layanan lebih cepat.



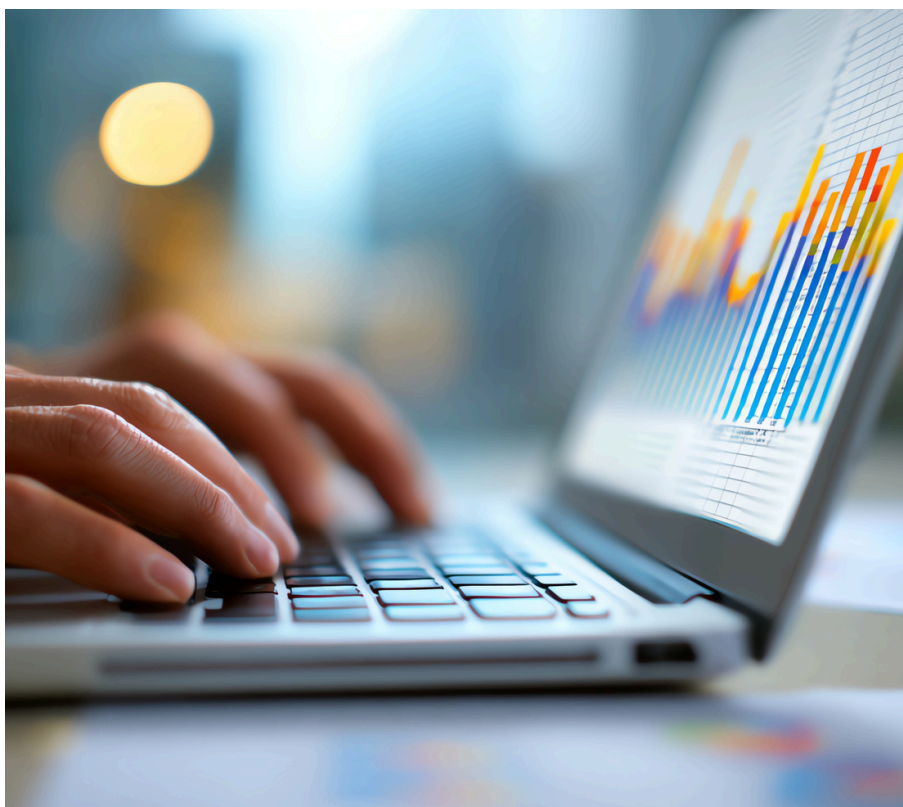
6. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

6.1 Rekomendasi

Sebagai upaya peningkatan kualitas layanan informasi publik, rekomendasi yang dapat dilakukan antara lain melakukan pemutakhiran DIP secara berkala serta memastikan ketersediaan dokumen informasi berkala pada kanal publikasi, menyusun dan memperbarui SOP layanan PPID yang lebih rinci termasuk standar waktu pada tiap tahapan proses, meningkatkan digitalisasi arsip serta penamaan dokumen yang seragam untuk mempercepat penelusuran, menguatkan perlindungan data pribadi melalui pengaturan hak akses, prosedur penyamaran data, dan pelatihan petugas, serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur permohonan informasi, jenis informasi yang tersedia, dan mekanisme keberatan.

6.2 Tindak Lanjut

Tindak lanjut yang direncanakan untuk periode berikutnya meliputi penetapan PIC pada setiap unit kerja untuk mendukung kebutuhan data/dokumen PPID, penyusunan jadwal pemutakhiran DIP dan konten informasi berkala pada website/papan pengumuman, penguatan sistem pencatatan permohonan (register) serta pelaporan rutin kinerja layanan, dan evaluasi berkala terhadap permohonan yang masuk untuk mengidentifikasi pola kebutuhan informasi serta peluang perbaikan proses.



Penutup

Laporan Layanan Informasi Publik (PPID) RSUD Pesanggrahan ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas dan komitmen dalam mewujudkan keterbukaan informasi publik. Melalui pelaksanaan layanan informasi yang tertib, transparan, dan bertanggung jawab, diharapkan masyarakat memperoleh akses informasi yang memadai sekaligus terlindungi dari penyalahgunaan data pribadi dan informasi yang dikecualikan.

Ke depan, RSUD Pesanggrahan akan terus melakukan perbaikan berkelanjutan melalui penguatan tata kelola dokumentasi, peningkatan kapasitas SDM, pemutakhiran informasi, serta penguatan kanal layanan dan pengaduan. Masukan dari masyarakat dan pemangku kepentingan menjadi bagian penting dalam peningkatan mutu layanan informasi publik.

Demikian laporan ini disusun. Atas perhatian dan kerja sama semua pihak, kami ucapkan terima kasih.