



LAPORAN
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
TAHUN 2023
PPID PELAKSANA
RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR
BUKITTINGGI

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita ucapkan kepada *Allah Subhanahu Wa Ta'ala*, karena berkat Rahmat-Nya Kami dapat menyusun Laporan Layanan Informasi Publik Tahun 2023 Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana Sekretariat RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional, hal ini sesuai dengan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik memberikan jaminan hukum bagi setiap orang untuk memperoleh informasi sebagai salah satu hak asasi manusia, sebagaimana diatur dalam UUD 1945 Pasal 28 F, yang menyebutkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan Informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.

PPID Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi akan terus berbenah dalam meningkatkan pelayanannya, mulai dari penataan/perbaikan dari sisi tampilan dan konten website dan sistem informasi serta segala bentuk layanan terbaik sehingga lembaga ini menjadi lembaga yang lebih terbuka dan informatif bagi semua kalangan.

Kami menyadari bahwa dalam pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Informasi Publik masih terdapat kekurangan, untuk itu diperlukan kritik dan saran dari berbagai pihak. Semoga upaya yang telah dilakukan mendapat Rahmat dan Hidayah dari *Allah Subhanahu Wa Ta'ala*.

Bukittinggi, Maret 2024

Atasan PPID Pelaksana

RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi



drg. Busril, M.P.H.

NIP 197402272002121004

I. GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik yang merupakan salah satu fungsi utama pemerintah adalah sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pengadaan jasa yang diperlukan masyarakat. Disadari bahwa kondisi aparatur negara masih dihadapkan pada sistem manajemen pemerintahan yang belum efisien dan lemah yang antara lain menghasilkan kualitas pelayanan publik yang belum baik dan rentan terjadi berbagai praktek korupsi, kolusi dan nepotisme serta mengakibatkan inefisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Upaya perbaikan dan peningkatan kinerja aparatur, diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perkembangan dinamika masyarakat.

Informasi sebagai salah satu hak asasi manusia, sebagaimana diatur dalam UUD 1945 Pasal 28F, yang menyebutkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, dan menyimpan Informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia. Keberadaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 sangat penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan (1) hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik, (2) kewajiban badan publik dalam menyediakan dan melayani permohonan informasi publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional, dan cara sederhana.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) merupakan bagian penting untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Transparansi informasi publik menjadi salah satu faktor yang tidak dapat dipisahkan dari fungsi badan publik atau institusi pemerintahan.

Dengan membuka akses publik terhadap informasi diharapkan badan publik termotivasi untuk bertanggung jawab dan berorientasi pada pelayanan rakyat yang sebaik-baiknya. Dengan demikian, hal itu dapat mempercepat perwujudan pemerintahan yang terbuka yang merupakan upaya strategis mencegah praktek korupsi, kolusi dan nepotisme, dan mendorong terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*) yang juga akan berdampak pada terwujudnya iklim usaha yang kondusif.

RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi merupakan lembaga yang ikut menentukan keberhasilan pembangunan di Sumatera Barat dengan merujuk kepada tugas pokok dan fungsi RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Keberhasilan pembangunan tidak hanya dari segi fisik saja namun juga dibarengi dengan keberhasilan pembangunan non fisik dan menjadi suatu kewajiban bagi setiap anggota dewan untuk menyampaikan informasi terkait pembangunan yang bersifat aspiratif kepada masyarakat. Maka keberhasilan pembangunan di Sumatera Barat, perlu disampaikan kepada publik. Pelaksanaan keterbukaan informasi publik ini mengacu pada:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- b. Peraturan Pemerintah RI Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 tahun 2008;
- c. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri;
- d. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;

Untuk mendukung hal tersebut, Pemerintah Provinsi Sumatera Barat telah membuat kebijakan tentang pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) disemua instansi Provinsi Sumatera Barat, tak terkecuali di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

II. GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN INFORMASI PUBLIK.

Komitmen RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi terhadap keterbukaan informasi publik mengacu pada Undang-Undang dan Peraturan-Peraturan Keterbukaan Informasi Publik, untuk itu dibentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sesuai dengan Surat Keputusan Direktur RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dengan Nomor : 445/577/SK-DIR/RSAM/2022.

Melalui PPID Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi, segala informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik maupun penyelenggaraan pemerintahan dapat diakses oleh pemohon atau masyarakat sesuai dengan amanat Undang-Undang KIP dimana setiap badan publik berkewajiban untuk membuka akses atas informasi publik bagi masyarakat luas. Pelayanan informasi yang dibangun secara profesional, proporsional, dan transparan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Hal ini diharapkan semakin menunjang upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pada tahun 2023 ini, pelayanan informasi publik melalui PPID Pelaksana RSUD Dr. Achmad

Mochtar Bukittinggi secara umum telah berjalan baik. Berbagai informasi maupun dokumentasi publik sudah tersaji dan dapat disampaikan kepada masyarakat maupun pemohon informasi publik. Namun demikian masih diperlukan perbaikan dan peningkatan kinerja PPID pelaksana untuk menunjang keterbukaan informasi publik.

a. Struktur Organisasi PPID

(terlampir)



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI

Jalan Dr. A. Rival Bukittinggi - Kode Pos 26114

Telepon (0752) 21720 - 21831 - 21322

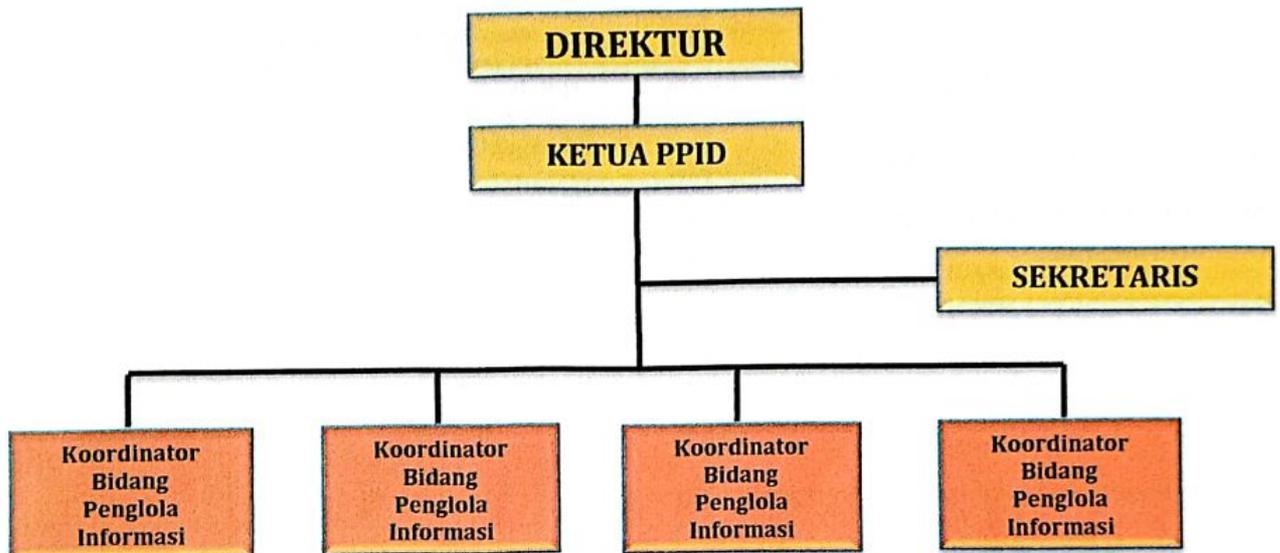
Telepon Direktur (0752) 33825

Pos-el rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id Laman rsam-bkt.sumbarprov.go.id

BerAKHLAK
BerAKHLAK
BerAKHLAK

bangga
melayani
bangsa

Struktur Organisasi PPID RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi



Direktur,

drg. Busril, M.P.H.
Pembina Tk. I/IV. b
NIP 197202272002121004



**KOMISI INFORMASI
PROVINSI SUMATERA BARAT**

**DATA PROFIL PPID BADAN PUBLIK
PROVINSI SUMATERA BARAT**

No.	Nama Badan Publik	RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi
1.	Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) / Direktur	(drg. Busril, MPH)
2.	Nama Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) / Ka Bagian TU	(Ns. Indra Sonny, S.Kep.,MM.)
3.	Nama petugas staf PPID dan Jobdesk (Bidang Kerja)	Sekretaris PPID Pembantu : (Ns. Arfida, S.Kep.,MM) Koordinator Bidang Pengumpulan dan Pengelola Informasi : 1. (Bonni Zulkifli, S.Kom.,M.CIO) 2. (Meri Febrina, S.K.M) 3. (Rahmah, S.K.M) 4. (Dedi Ikhlas, SH) 5. (Kanadi Warman, S.Sos) 6. (Dendi Ferdinal, S.Kom) 7. (Putra Ramadhani, S.K.M) Koordinator Bidang Dokumentasi dan Arsip : 1. (Novitrayanti, A.Md) 2. (Lili Suryani, S.S.T. Ars) 3. (Nilla Sartika, S.K.M) Koordinator Bidang Pelayanan Informasi : 1. (Kabid Pelayanan Medis) 2. (Kabid Pelayanan Keperawatan) 3. (Kabid Penunjang) 4. (Kabid Perencanaan) 5. (Kabid SDM) 6. (Kabid Anggaran dan Aset) Koordinator Bidang Pengaduan dan Penyelesaian : Unit Layanan Pengaduan (ULP) RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi : (Armaizon, SE)
4.	Alamat	: Jl. Dr. A. Rivai Bukittinggi
5.	Nomor Telepon	: (0752) 21720
6.	Website	: rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id
7.	Email	: rsam_bkt.sumbarprov.go.id
8.	CP PPID yang bisa dihubungi	: Ns. Arfida, S. Kep.,MM (0812 6705 5556)
9.	No. SK PPID (SK dilampirkan)	: 445/577/SK-DIR/RSAM/2022
10.	SOP (dilampirkan)	: Terlampir
11.	Jumlah Permohonan Informasi Publik ke Badan Publik Tahun 2021	1. 2021
12.	Melampirkan Foto Kantor Badan Publik yang dicetak	2. 2022 (Tampak Depan)

Direktur
RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi



Dalam struktur tersebut tercantum bahwa Direktur RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi bertindak sebagai Atasan PPID Pelaksana dimana beliau bertanggung jawab dan mengawasi kinerja PPID Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

Sementara ketua PPID Pelaksana dijabat oleh Kabag Umum, dan Sekretaris PPID Pelaksana dijabat oleh Fungsional Pranata Humas Ahli Muda PPID Pelaksana

RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi terdapat 4 (Empat) bidang yaitu Bidang Pelayanan Informasi dikoordinator oleh Kabag / Kabid terkait, Bidang Pengelolaan Informasi dikoordinator oleh Ka. Instalasi T.I.K., Bidang Dokumentasi dan Arsip dikoordinator oleh Arsip Ahli Muda dan Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa dikoordinator oleh Ka. Instalasi PKRS.

Dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik, PPID Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi telah memiliki beberapa Standar Prosedur Operasional (SOP):

1. SOP Pengelolaan Permohonan Informasi
2. SOP Pendokumentasian Informasi Publik
3. SOP Pendokumentasian Informasi Yang Dikecualikan
4. SOP Penetapan dan Pemuktahiran Informasi DIP
5. SOP Pengelolaan Keberatan Atas Informasi
6. SOP Penanganan Sengketa Informasi Publik
7. SOP Pengujian tentang Konsekuensi

b. Fasilitas PPID Pelaksana

PPID Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi memiliki fasilitas yaitu:

1. Ruang layanan PPID
2. Kursi tunggu pemohon informasi (Lobby)
3. Komputer dan layar informasi
4. Telepon
5. Maklumat pelayanan
6. Internet / Wifi
7. Website : dprd.sumbarprov.go.id
8. Faxsimile
9. E-mail
10. Facebook
11. Instagram
12. You Tube
13. Twitter

14. Tiktok

15. Aplikasi Permohonan Informasi pada Ruang PPID

c. Maklumat Pelayanan Informasi Publik PPID Pelaksana

Adapun maklumat Pelayanan Informasi Publik PPID Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi adalah:

“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan informasi publik sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Sedangkan visi dan misi dan tugas PPID Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi adalah sbb:

Visi:

Terwujudnya pelayanan informasi dan kinerja pelayanan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi yang transparan dan bertanggungjawab sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Misi:

1. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi yang berkualitas.
2. Meningkatkan infrastruktur pelayanan dan kompetensi.

d. Tugas PPID Pelaksana

1. Mengklasifikasikan informasi yang terdiri dari :
 - a. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala;
 - b. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta;
 - c. Informasi yang wajib tersedia setiap saat; dan
 - d. Informasi yang dikecualikan.
2. Memberikan tanggapan atas permintaan informasi publik yang diajukan oleh pemohon informasi publik;
3. Mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi yang ada dilingkungannya;
4. Mengkoordinasikan pendokumentasian, penyediaan dan pelayanan informasi yang ada di lingkungannya;
5. Melakukan verifikasi bahan informasi publik yang ada di lingkungannya;
6. Melakukan pemutakhiran informasi dan dokumentasi yang ada di lingkungannya

7. Menyediakan informasi dan dokumentasi yang ada di lingkungannya untuk diakses oleh masyarakat;
8. Melakukan inventarisasi informasi yang dikecualikan untuk disampaikan kepada PPID Utama;
9. Memberikan laporan tentang pengelolaan informasi yang ada di lingkungannya kepada PPID Utama secara berkala.

RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi juga rutin melaksanakan sosialisasi, talk show, siaran langsung kegiatan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dan penyebaran informasi melalui media elektronik, dialog interaktif dan penyebaran informasi melalui media cetak. Sedangkan untuk informasi serta merta yang dapat diberikan melalui pengumuman, RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi memiliki beberapa papan pengumuman dan baliho yang berada di kantor RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Jln. Dr. A. Rivai Bukittinggi Provinsi Sumatera Barat.

III. LAPORAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK.

Pelayanan informasi publik yang diberikan dan dilakukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dilaksanakan dengan 2 (dua) cara, yaitu pelayanan yang dilakukan secara *online* dan *offline* (melalui desk layanan/meja informasi).

Penyediaan layanan informasi publik secara online bisa diunduh oleh publik melalui website,

rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id

a. Tata cara memperoleh informasi publik.

Untuk tata cara memperoleh informasi publik pada RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dilakukan melalui mekanisme sebagai berikut :

1. Pemohon informasi publik datang ke RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi, mengisi formulir permintaan informasi atau download formulir informasi melalui website rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id kemudian diisi data anda dengan benar oleh pemohon dan pengguna informasi
2. Petugas mencatat permintaan informasi publik kepada pemohon informasi publik, mempelajari dan meneruskan formulir kepada PPID

3. PPID Pelaksana wajib memberikan jawaban permohonan informasi paling lambat 10 (Sepuluh) hari kerja sejak diterima permohonan dan dapat diperpanjang paling lambat 7 (Tujuh) hari kerja berikutnya dengan memberikan alasan tertentu.
4. 4. Pemohonan informasi harus meminta tanda bukti kepada PPID di badan publik bahwa telah melakukan permintaan informasi.

b. Jumlah permohonan informasi publik yang diterima.

Terkait dengan permintaan informasi diberlakukan, untuk tahun 2022 pemohon yang mengajukan permintaan informasi publik ke PPID Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi ada 2 (dua) permohonan informasi. Permohonan informasi diajukan oleh individu.

c. Waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap permohonan informasi publik.

Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dengan waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak dan apabila membutuhkan waktu lebih, PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja.

d. Aspirasi Masyarakat yang diterima

(data terlampir)

UNIT PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI
Telp. 08125054700

Untuk **Informasi SMS/WA** yang terkait dengan pengaduan mengenai kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayan yang diterima dari Bulan **Januari s/d Juni Tahun 2023** berjumlah sebanyak **116** SMS/WA dengan rincian Bidang :

Bidang Pelayanan Medis	: 28 SMS/WA
Bidang Pelayanan Keperawatan	: 9 SMS/WA
Bidang Penunjang & Medis	: 13 SMS/WA
Bidang Umum	: 66 SMS/WA

Untuk data yang lebih detailnya diurai lagi :

Keluhan Fasilitas sebanyak	: 1 SMS/WA
Keluhan Etika/Komunikasi	: 5 SMS/WA
Keluhan Pelayanan	: 22 SMS/WA
Keluhan Kebersihan	: - SMS/WA
Keluhan Informasi	: 86 SMS/WA
Saran	: 2 SMS/WA
Pujian	: - SMS/WA

Seluruh bentuk SMS yang diterima **telah diproses dan ditindak lanjuti**. Pihak – pihak atau Bidang terkait telah di koordinasikan untuk penyelesaian keluhan yang disampaikan lewat SMS pengaduan.

Bukittinggi, 05 Juli 2023

Sekretaris



Armaizon. SE

NIP.19690501 200701 1 012

PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI
Telp. 08125054700

Jumlah Pengaduan/Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan di RSUD Dr Achmad Mochtar Bukittinggi Bulan Januari 2023 s/d Juni 2023 melalui SMS Pengaduan.

BULAN	BIDANG				JUMLAH PENGADUAN	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
	Yan.Kep	Yan.Med	Penunjang	Umum			
JANUARI							
FEBRUARI							
MARET	1	4	5	10	20	Selesai	
APRIL	2	5	-	5	12	Selesai	
MEI	3	17	7	17	44	Selesai	
JUNI	3	2	1	34	40	Selesai	
JULI							
AGUSTUS							
SEPTEMBER							
OKTOBER							
NOVEMBER							
DESEMBER							
TOTAL	9	28	13	66	116		

Bukittinggi, 05 Juli 2023

Sekretaris



Armaizon. SE

NIP.19690501 200701 1 012

UNIT PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI
Telp. 08125054700

Untuk **Informasi SMS/WA** yang terkait dengan pengaduan mengenai kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diterima dari Bulan **Juli s/Desember** Tahun 2023 berjumlah sebanyak **257** SMS/WA dengan rincian Bidang :

Bidang Pelayanan Medis	: 59 SMS/WA
Bidang Pelayanan Keperawatan	: 32 SMS/WA
Bidang Penunjang & Medis	: 15 SMS/WA
Bidang Umum	: 151 SMS/WA

Untuk data yang lebih detailnya diurai lagi :

Keluhan Fasilitas sebanyak	: 3 SMS/WA
Keluhan Etika/Komunikasi	: 6 SMS/WA
Keluhan Pelayanan	: 45 SMS/WA
Keluhan Kebersihan	: - SMS/WA
Keluhan Informasi	: 199 SMS/WA
Saran	: 1 SMS/WA
Pujian	: 3 SMS/WA

Seluruh bentuk SMS yang diterima **telah diproses dan ditindak lanjuti**. Pihak – pihak atau Bidang terkait telah di koordinasikan untuk penyelesaian keluhan yang disampaikan lewat SMS pengaduan.

Bukittinggi, 05 Januari 2023

Sekretaris



Armaizon. SE

NIP.19690501 200701 1 012

PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI
Telp. 08125054700

Jumlah Pengaduan/Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan di RSUD Dr Achmad Mochtar Bukittinggi Bulan Januari 2023 s/d Juni 2023 melalui SMS Pengaduan.

BULAN	BIDANG				JUMLAH PENGADUAN	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
	Yan.Kep	Yan.Med	Penunjang	Umum			
JANUARI							
FEBRUARI							
MARET							
APRIL							
MEI							
JUNI							
JULI	3	13	4	31	51	Selesai	
AGUSTUS	7	8	3	17	35	Selesai	
SEPTEMBER	4	8	1	26	39	Selesai	
OKTOBER	10	5	5	30	50	Selesai	
NOVEMBER	7	12	-	20	39	Selesai	
DESEMBER	1	13	2	27	43	Selesai	
TOTAL	32	59	15	151	257		

Bukittinggi, 05 Januari 2023

Sekretaris



Armaizon. SE

NIP.19690501 200701 1 012

UNIT PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI
Telp. 08125054700

Untuk **Informasi** sms yang terkait dengan pengaduan mengenai kepuasan dan ketidak puasan masyarakat dalam menerima pelayan yang diterima dari Bulan **Januari s/d Desember** Tahun 2023 berjumlah sebanyak 373 SMS dengan rincian Bidang :

Bidang Pelayanan Medis	: 87 SMS/WA
Bidang Pelayanan Keperawatan	: 41 SMS/WA
Bidang Penunjang & Medis	: 28 SMS/WA
Bidang Umum	: 217 SMS/WA

Untuk data yang lebih detailnya diurai lagi :

Keluhan Fasilitas sebanyak	: 4 SMS
Keluhan Etika/Komunikasi	: 11 SMS
Keluhan Pelayanan	: 67 SMS
Keluhan Kebersihan	: SMS
Keluhan Informasi	: 285 SMS
Saran	: 3 SMS
Pujian	: 3 SMS

Seluruh bentuk SMS yang diterima **telah diproses dan ditindak lanjuti**. Pihak – pihak atau Bidang terkait telah di koordinasikan untuk penyelesaian keluhan yang disampaikan lewat SMS pengaduan.

Bukittinggi, 05 Januari 2024

Sekretaris



Armaizon SE
NIP.19690501 200701 1 012

PENGADUAN MASYARAKAT
RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI
Telp. 08125054700

Jumlah Pengaduan/Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan di RSUD Dr Achmad Mochtar Bukittinggi Bulan Januari 2023 s/d Desember 2023 melalui SMS Pengaduan.

BULAN	BIDANG				JUMLAH PENGADUAN	TINDAK LANJUT	KETERANGAN
	Yan.Kep	Yan.Med	Penunjang	Umum			
JANUARI							
FEBRUARI							
MARET	1	4	5	10	20	Selesai	
APRIL	2	5	-	5	12	Selesai	
MEI	3	17	7	17	44	Selesai	
JUNI	3	2	1	34	40	Selesai	
JULI	3	13	4	31	51	Selesai	
AGUSTUS	7	8	3	17	35	Selesai	
SEPTEMBER	4	8	1	26	39	Selesai	
OKTOBER	10	5	5	30	50	Selesai	
NOVEMBER	7	12	-	20	39	Selesai	
DESEMBER	1	13	2	27	43	Selesai	
TOTAL	41	87	28	217	373		

Bukittinggi, 05 Januari 2024

Sekretaris



Armaizon. SE
NIP.19690501 200701 1 012

e. Jumlah permohonan informasi publik yang dikabulkan dan tidak dikabulkan.

UU KIP juncto SK KMA 1-144/KMA/SK/I/2011 mengatur jawaban atas adanya permohonan informasi publik yang secara garis besar dikelompokkan menjadi 2 (dua) hal yaitu, (1) Informasi yang dimohonkan tidak dapat diberikan, (2) Informasi yang dimohonkan dapat diberikan.

Sebagaimana data jumlah Permohonan Informasi Publik yang diterima oleh PPID Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi, sebanyak 12 informasi publik yang dimohonkan Pemohon melalui datang secara langsung ke kantor, satu dapat diberikan seluruhnya oleh PPID Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sesuai standar pemenuhan informasi public, sedangkan satu lagi permohonan informasi melalui komisi informasi (KI) Provinsi Sumatera Barat

f. Alasan Penolakan permohonan informasi publik.

Penolakan permohonan informasi publik pada PPID Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi tidak ada

IV. LAPORAN KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI PUBLIK.

Menyadari bahwa informasi merupakan kebutuhan dan hak setiap orang, maka selaku penyelenggara Layanan Informasi Publik RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi, kami terus berupaya memberikan Layanan terbaik kepada masyarakat dan berkomitmen:

1. Menyediakan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan;
2. Memberikan informasi publik sesuai dengan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Proaktif dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat sesuai dengan standar layanan informasi yang berlaku;
4. Bersikap adil, tidak diskriminatif, dan berperilaku sopan santun dalam memberikan layanan informasi publik;
5. Dalam memberikan layanan informasi, memanfaatkan teknologi informasi yang mudah diakses masyarakat;
6. Tidak melakukan pungutan yang tidak sah dalam memberikan layanan informasi publik.

Kegiatan dalam melayani permintaan atau permohonan informasi publik, masyarakat dapat menjangkau Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi :

1. Datang Langsung : Kantor PPID RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi di PKRS. Jalan A. Rivai Bukittinggi.

Dengan pendukung sosial media,

1. Portal : rsam-bkt.sumbarprov.go.id
 2. E-mail : rsud.achmadmochtar@sumbarprov.go.id
 3. Facebook : RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi
 4. Instagram : rsudachmamocharbkt
 5. You Tube : MEDIA RSAM TV
 6. Twitter : @rsambkt
 7. Tiktok : Media RSAM
2. Aplikasi pengaduan : Saganggam
 3. Aplikasi permohonan informasi pada Kantor PPID

V. RINCIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK.

PPID Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi memberikan pelayanan permohonan informasi publik yang dilakukan setiap hari kerja:

Senin s/d Kamis : Jam 07.30 – 16.00 WIB , Istirahat : Jam 12.00 – 13.00 WIB

Jumat : Jam 07.30 – 16.30 WIB, Istirahat : Jam 12.00 – 13.30 WIB.

Para pemohon informasi dapat melakukan permohonan informasi baik secara langsung ke RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi maupun melakukan permohonan informasi secara tidak langsung melalui e-mail dan melalui aplikasi Aspirasi dan website RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dan media sosial lainnya yaitu facebook, instagram, twitter dan youtube.

VI. RINCIAN PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK..

Sengketa informasi publik pada Tahun 2023 PPID Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi, jumlahnya satu. Terdapat sengketa informasi publik tahun 2023 di lingkungan kerja RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi yang diselesaikan melalui mediasi Komisi Informasi.

VII. ANGGARAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK.

Pada tahun 2023 peganggaran untuk operasional PPID tidak ada dianggarkan secara khusus, hanya saja menggunakan anggaran yang ada pada subkegiatan Publikasi dan Dokumentasi RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Anggaran tersebut digunakan untuk ATK, kertas dan kebutuhan operasional lainnya yang dimanfaatkan untuk konsultasi, koordinasi, sosialisasi, monitoring, dan evaluasi termasuk kegiatan PPID Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

VIII. KENDALA INTERNAL DALAM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK.

Dalam melaksanakan pengelolaan dan layanan informasi publik, PPID Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi tentu tidak luput dari berbagai kendala yang ada. Kendala yang ditemui, diantaranya sebagai berikut :

- a. Tidak ada SDM khusus yang menangani PPID Pelaksana, sehingga semua pejabat dan petugas PPID Pelaksana memiliki jabatan rangkap sementara mereka telah memiliki pekerjaan utama yang banyak;
- b. Perlunya ditingkatkan sosialisasi dan supervisi khususnya dilingkup pengelola PPID terkait pemahaman Undang-undang KIP, sehingga semangat memberikan layanan keterbukaan informasi publik lebih optimal;
- c. Sosialisasi belum maksimal, termasuk di internal;
- d. Struktur PPID Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sudah terbentuk tetapi masing-masing fungsi belum berjalan dengan optimal;
- e. Prosedur persuratan khusus permohonan informasi masih disamakan dengan prosedur surat masuk pada umumnya, yang mengakibatkan waktu semakin lama karena harus menunggu disposisi;
- f. Belum paham mengenai tugas dan fungsi PPID Pelaksana;
- g. Terbatasnya kompetensi dari SDM PPID Pelaksana.

IX. KENDALA EKSTERNAL DALAM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

- a. Publik atau masyarakat masih belum paham dan mengerti maupun menyadari keberadaan PPID Pelaksana sebagai sarana dalam memperoleh informasi dan dokumentasi publik.
- b. Permasalahan jaringan internet yang terkadang muncul sehingga menghambat admin dalam mengupdate website PPID Pelaksana.

X. REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK.

Pengelolaan dan layanan informasi publik yang dilakukan PPID Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi menyusun Rencana Tindak Lanjut. Rencana Tindak Lanjut ini, diharapkan bisa menjadi pedoman dalam memperbaiki pengelolaan dan layanan informasi publik di tahun berikutnya. Rencana Tindak Lanjut yang dimaksud, meliputi:

1. Memperbanyak transparansi informasi yang akan disampaikan kepada publik khususnya tentang transparansi anggaran.
2. Peningkatan pelaksanaan standar layanan informasi di PPID Pelaksana.
3. Menyiapkan sarana dan prasarana penunjang informasi secara lebih baik.
4. Melakukan kegiatan internal di lingkup RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi khususnya pengelola PPID Pelaksana terkait pemahaman UU KIP agar lebih optimal sehingga semangat keterbukaan informasi publik lebih merata;
5. Lebih mengoptimalkan fungsi – fungsi di dalam struktur PPID Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi yang telah terbentuk;
6. Melakukan pengelolaan informasi secara lebih sistematis diantaranya dengan melakukan proses digitalisasi terhadap informasi yang tersedia;
7. Pengembangan website diarahkan sebagai sumber informasi yang lengkap terpercaya, sehingga bisa menjadi rujukan utama bagi para pemohon informasi.
8. Melakukan perbaikan terhadap seluruh proses pelayanan.
9. Melakukan pembaharuan secara terus menerus D.I.P (Daftar Informasi Publik).

XI. PENUTUP.

RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi mengakui pembentukan PPID Pelaksana masih banyak kekurangan dalam melakukan pengelolaan dan pelayanan informasi publik. Selain itu, keterbatasan sarana prasarana, hingga Sumber Daya Manusia, membuat layanan yang diberikan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi juga belum bisa sempurna.

Semua sistem informasi sehingga lembaga ini menjadi lembaga yang lebih terbuka dan informatif atau cukup informatif bagi semua kalangan. Kami menyadari masih banyaknya kekurangan dalam laporan maupun pelaksanaan pengelolaan layanan informasi publik di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi, karenanya saran, kritik dan masukan dari berbagai pihak, senantiasa Kami harapkan demi kesempurnaan layanan di masa yang akan datang.

Demikian laporan tahunan secara ringkas ini kami susun sebagai bahan koreksi dan evaluasi terhadap kinerja PPID Pelaksana RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

Bukittinggi, Maret 2024

Atasan PPID Pelaksana

RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi



drg. Busril, M.P.H.

NIP 197402272002121004