



# LAPORAN TAHUNAN

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi ( PPID )



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. H. ABDUL MOELOEK PROVINSI

LAMPUNG TAHUN 2020



# LAPORAN TAHUNAN

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. H. ABDUL MOELOEK**

**PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2020**



**Gambar 1.** Gedung Administrasi RSUD Dr H Abdul Moeloek Provinsi Lampung

Telp : (0721) 703312, 702445  
Website : <http://rsudam.lampungprov.go.id>  
Email : [humarsudam23@gmail.com](mailto:humarsudam23@gmail.com)  
SMS/WhatsApp Center : 082181824557  
Fb : Rumah Sakit Abdul Moeloek  
IG : @rsamlampung

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah karena atas perkenaan laporan tahunan Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Pembantu Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2020 dapat diselesaikan. Tujuan dari penyusunan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan kegiatan serta sebagai bentuk pertanggungjawaban Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) kepada pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan Pelayanan Informasi pada Tahun 2020.

Keterbukaan Informasi sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menuntut badan publik untuk membuka akses sebesar-besarnya dalam memberikan pelayanan informasi yang transparan dan bertanggung jawab kepada masyarakat Rumah Sakit Umum Dr H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sebagai badan publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi telah menyediakan akses informasi tentang program dan kinerja perencanaan pembangunan daerah Provinsi Lampung. Laporan ini menggambarkan tentang pengelolaan dan pelayanan informasi yaitu dengan membuat portal di *website* <https://rsudam.lampungprov.go.id>.

Hal ini merupakan sarana penyediaan informasi PPID Pembantu Provinsi Lampung selain penyediaan informasi melalui akses layanan langsung pada desk/meja layanan. Dalam laporan ini juga digambarkan tentang kinerja PPID serta kendala/hambatan

yang ditemui. Pencapaian kinerja PPID Rumah Sakit Umum Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung antara lain dengan Mendapat penghargaan dan Sertifikat dari :

1. Komisi Akreditasi Rumah Sakit “TERAKREDITASI SNARS TINGKAT “PARIPURNA”.
2. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokerasi (KEMENPAN-RB) *sebagai Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik Katagori “Baik Dengan Catatan“ Tahun 2019.*
3. Sebagai badan publik ***Menuju Informatif dengan (Nilai 84,015) Katagori Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Lampung*** di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Provinsi Lampung pada tahun 2019.
4. Piagam penghargaan dari BPJS Kesehatan sebagai **Rumah Sakit Paling Berkomitmen Dalam memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Peserta JKN-KIS Kategori RS Kelas A Tingkat Kedeputian Wilayah Banten, Kalimantan Barat dan Lampung** tahun 2020.

PPID Rumah Sakit Umum Daerah Dr.H Abdul Moeloek Provinsi Lampung akan berupaya semaksimal mungkin untuk terus memperbaiki kinerja dalam rangka mendorong implementasi keterbukaan Informasi publik dengan menerima masukan dan saran terkait dengan peningkatan dan perbaikan pelayanan untuk masa yang akan datang.

Bandar Lampung, 31 Desember 2020

Mengetahui,  
Plt, Direktur  
RSUD Dr. H. Abdul Moeloek

Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi  
RSUD Dr. H. Abdul Moeloek

**Dr.dr.Hj. Reihana, M.Kes**  
NIP.19630825 198910 2 002

**Ns.Ratna Dewi Ria, S.Kep**  
NIP 1969 0303 199203 2 006

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB 1 GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK</b>	
A. Komitmen Rumah Sakit Umum Daerah Dr H Abdul Moeloek Provinsi Lampung dalam Keterbukaan Informasi .....	1
B. Upaya mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik .....	2
C. Kedudukan pejabat pengelola informasi dan dokumentasi.....	3
D. Tugas dan Wewenang PPID.....	3
E. Kewenangan terdiri atas.....	4
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK</b>	
A. Maklumat pelayanan.....	5
B. Standar pelayanan Informasi Publik.....	6
C. Daftar Informasi Publik (DIP).....	10
D. Regulasi/peraturan terkait Keterbukaan Informasi Publik.....	10
E. Ruang Layanan Informasi Publik (Desk Layanan Informasi Publik).....	11
F. Ruang Layanan Dokumen Informasi Publik (Back Office).....	11
G. Papan pengumuman (Media Informasi).....	11
H. Portal PPID Pembantu.....	12
I. Portal Rumah Sakit Umum Daerah Dr H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.....	12
J. Sarana Penunjang Lainnya.....	12

**BAB III PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI**

A.	Mekanisme Hubungan Kerja Unit PPID.....	14
B.	Mekanisme Layanan Informasi.....	14
C.	Kategori Informasi Publik.....	17
1.	Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala.....	17
2.	Informasi yang wajib tersedia setiap saat.....	20
3.	Informasi yang dikecualikan.....	23
D.	Operasional Pelayanan Informasi Publik.....	18
1.	Operasional Pelayanan.....	23
2.	Waktu Pelayanan Informasi.....	23
3.	Komponen Pendukung Layanan Informasi.....	25
4.	Mekanisme Permohonan Informasi Publik.....	28
5.	Bebas biaya pelayanan.....	30

**BAB IV PERMOHONAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI**

A.	Jumlah Permohonan Informasi dan Dokumentasi.....	31
B.	Capaian kinerja PPIC Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung tahun 2019-2020.....	37
C.	Kendala Dan Permasalahan Pengelolaan Informasi Publik.....	44

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

<b>A.</b>	Kesimpulan.....	45
<b>B.</b>	Saran.....	45

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Gedung Administrasi RSUD Dr H Abdul Moeloek Provinsi Lampung.....	iii
Gambar 2.	Maklumat Pelayanan dan dasar hukum yang di pasang di tempat-tempat strategis.....	6
Gambar 3.	Standar pelayanan yang terpasang di Ruang Pelayanan.....	10
Gambar 4.	Tampak luar & dalam Ruang Solusi & Informasi di Instalasi Rawat Jalan RSUDAM .....	16
Gambar 5.	Pelayanan Informasi Publik di IGD & Instalasi Rawat Jalan .....	24
Gambar 6.	Penyimpanan arsip & dokumen pelayanan publik di RSUD Dr H Abdul Moeloek Provinsi Lampung.....	25
Gambar 7.	Tampilan website RSUD Dr H Abdul Moeloek Provinsi Lampung .....	26
Gambar 8.	Alur Informasi & Solusi Pelayanan Publik.....	27
Gambar 9.	Stand Banner Quick Respon SIAP.....	28
Gambar 10.	Alur permohonan informasi publik secara langsung .....	28
Gambar 11.	Alur permohonan informasi publik secara tak langsung.....	29
Gambar 12.	Maklumat Pelayanan.....	31
Gambar 13.	Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit 2019.....	39
Gambar 14.	Sertifikat Peringkat Terbaik Ke 2 (dua) Anugrah Keterbukaan Infromasi Publik oleh Komisi Informasi Provinsi Lampung untuk kategori SKPD Provinsi Lampung Tahun 2016 dan 2019.....	40
Gambar 15.	Penghargaan Unit Penyeleggara Pelayanan Publik Kategori Baik denga catatan Menpan-RB tahun 2018 dan 2019.....	41
Gambar 16.	Direktur Utama pada saat penerimaan penghargaan Peringkat terbaik ke 3 (tiga) Anugrah Keterbukaan Informasi Publik oleh Komisi Informasi Provinsi Lampung untuk kategori SKPD Provinsi Lampung tahun 2018.....	42

Gambar 17.	Direktur Umum dan Keuangan pada saat Menerima penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) sebagai Role Model Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kategori Baik Dengan Catatan tahun 2019.....	42
Gambar 18.	Piagam penghargaan dari BPJS Kesehatan sebagai Rumah Sakit Paling Berkomitmen Dalam memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Peserta JKN-KIS Kategori RS Kelas A Tingkat Kedeputusan Wilayah Banten, Kalimantan Barat dan Lampung tahun 2020.....	43
Gambar 19.	Plt. Direktur RSUD Dr H Abdul Moeloek Provinsi Lampung pada saat menerima penghargaan dari BPJS Kesehatan Tahun 2020.....	43

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Struktur PPID RSUD Dr H Abdul Moeloek Provinsi Lampung.....	14
Tabel 2	Daftar pemohon Informasi Publik di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2017.....	34

**BAB I**

**GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN  
INFORMASI PUBLIK**

**A. Komitmen RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung  
dalam Keterbukaan Informasi**

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung berkomitmen melaksanakan keterbukaan Informasi publik dengan mengimplementasikan Keterbukaan Informasi Publik secara konsisten sesuai amanat dari ;

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dengan transparansi melalui keterbukaan informasi publik yang telah dilakukan dimaksudkan dapat mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (*Good Government*) yaitu pemerintahan yang transparan, akuntabel dan mendorong partisipasi publik dalam proses perumusan kebijakan dan program-program pembangunan yang dijalankan oleh Pemerintah Daerah.

Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Setiap Badan Publik wajib menyediakan, memberikan dan atau menertibkan Informasi Publik, selain Informasi Publik yang dikecualikan (ketentuan pasal 17). Maka RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung telah membuka akses seluas – luas nya kepada

publik untuk memperoleh akses informasi publik yang berkaitan dengan perencanaan pembangunan sebagai pelaksana urusan penunjang pemerintahan dibidang perencanaan pembangunan.

## **B. Upaya Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik**

Sebagai bentuk upaya kepatuhan terhadap implementasi pelaksanaan undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. maka RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung telah menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Hal ini dilakukan berdasarkan Surat Keputusan Direktur Utama RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung No: 180/8R.H/II.14/1.2/V/2016 tentang Pembentukan Tim Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Upaya peningkatan kualitas Keterbukaan Informasi Publik pada Badan Publik RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dilakukan secara komprehensif dan berkelanjutan. Informasi Publik yang dimaksud mencakup aspek- aspek, kelembagaan, dukungan anggaran, kinerja pelayanan permohonan informasi dan penyampaian informasi publik. Berbagai inovasi layanan Informasi Publik berbasis IT juga terus dikembangkan untuk mencapai kualitas pelayanan Informasi Publik kepada masyarakat, yaitu dengan mengembangkan *Website* RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung <https://rsudam.lampungprov.go.id>.

### **C. Kedudukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi**

Setiap badan publik mempunyai kewajiban membuka akses atas informasi publik yang berkaitan dengan badan publik untuk masyarakat. Sesuai amanat pasal 13 Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008. RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sebagai salah satu badan publik telah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Dengan dibentuknya PPID di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, maka Pejabat Pengelolaan Informasi Publik di lingkungan RSUDAM dilakukan secara terpadu oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu yang terdiri dari pejabat struktural dan JFU pada unit kerja/bidang pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, PPID bertanggung jawab melakukan penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, pelayanan dan pengamanan Informasi Publik. Dalam menjalankan tugas fungsinya. PPID dibantu oleh petugas pelayanan informasi pada desk layanan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

### **D. Tugas dan Wewenang PPID**

Tugas PPID RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung meliputi :

1. Mengkoordinasikan dan mengkonsolidasikan pengumpulan bahan informasi dan dokumentasi dari PPID Pembantu di setiap Unit/Satuan Kerja di bawah;
2. Menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan dan memberikan pelayanan informasi kepada Publik;

3. Melakukan verifikasi bahan Informasi Publik;
4. Melakukan uji konsekuensi atas informasi yang di kecualikan;
5. Melakukan pemutakhiran informasi dan dokumentasi; dan
6. Menyediakan informasi dan dokumentasi untuk diakses oleh masyarakat.

**E. Kewenangan terdiri atas :**

1. Menolak memberikan informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Meminta dan memperoleh informasi dari unit kerja/komponen/satuan kerja yang menjadi cakupannya.
3. Mengoordinasikan pemberian pelayanan informasi dengan PPID pembantu dan/atau Pejabat Fungsional yang menjadi cakupan kerjanya.
4. Menentukan atau menetapkan suatu informasi dapat/tidaknya diakses oleh publik; dan
5. Menugaskan PPID Pembantu dan/atau Pejabat Fungsional untuk membuat, mengumpulkan, serta memelihara informasi dan dokumentasi untuk kebutuhan organisasi.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

Dalam mendukung pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik, RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung senantiasa melengkapi sarana dan prasarana penunjang. Sarana dan prasarana ini diharapkan dapat membantu masyarakat atau Pemohon Informasi, sehingga pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik berjalan dengan semestinya. Berikut beberapa sarana dan prasarana yang disediakan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dalam pelaksanaan pelayanan Informasi Publik.

#### **A. Maklumat Pelayanan**

Telah ditetapkan Maklumat Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yaitu **“SIAP MELAYANI MASYARAKAT SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, PELANGGARAN TERHADAP STANDAR TERSEBUT SIAP DIBERI SANKSI SESUAI DENGAN KETENTUAN YANG BERLAKU”**.



Gambar 2. Maklumat pelayan dan dasar hukum yang di pasang di tempat-tempat strategis

## B. Standar Pelayanan Informasi Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung memiliki standar pelayanan yang berkaitan dengan sistem pelayanan, waktu kerja, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, konsultasi dan laporan serta jenis keberatan atas pemberian informasi berdasarkan pada ketentuan dalam PERMEN-PAN No 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, dan contoh standar pelayan di RSUDAM adalah sebagai berikut:

**STANDAR PELAYANAN IGD**  
**RSUD Dr. H. ABDUL MOELOEK PROVINSI LAMPUNG**

<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>Persyaratan pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registrasi</li> <li>2. Kartu jaminan kesehatan jika ada</li> <li>3. Surat rujukan jika pasien rujukan</li> </ol>
<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<p><b>REGISTRASI PASIEN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pendaftaran mendaftarkan pasien</li> <li>2. Dokter/perawat/bidan menerima pasien diruang penerimaan pasien</li> <li>3. Dokter melakukan persiapan pemeriksaan meliputi : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persiapan pasien</li> <li>• Persiapan alat</li> <li>• Dokter melakukan cuci tangan</li> <li>• Dokter memakai APD</li> </ul> </li> <li>4. Dokter melakukan pemeriksaan pasien meliputi : anamnesa, pemeriksaan fisik dan pemeriksaan tanda-tanda vital pasien</li> <li>5. Dokter melakukan analisis hasil pemeriksaan bila diperlukan melakukan konsultasi dokter spesialis</li> <li>6. Dokter melakukan pemeriksaan penunjang diagnose</li> <li>7. Dokter menentukan diagnose sementara</li> <li>8. Dokter menentukan pengobatan dan tindakan medis pada pasien</li> <li>9. Dokter melakukan observasi dan evakuasi hasil pengobatan atau tindakan</li> </ol> <p><b>KONSULTASI DOKTER SPESIALIS DI IGD</b></p> <p><b>A. DOKTER IGD</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat permohonan konsul dengan format konsul</li> <li>2. Menginformasikan secara tertulis data-data pasien yang dikonsulkan</li> <li>3. Melampirkan hasil pemeriksaan diagnostik yang sudah dinilai</li> <li>4. Menyalin instruksi/advis yang telah diberikan oleh dokter konsultan</li> </ol> <p><b>B. DOKTER KONSULTAN (SPESIALIS)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memeriksa pasien di IGD memberikan saran therapy, tindakan, serta konsultasi dengan spesialis lain yang terkait dengan kasus pasien</li> <li>2. Melakukan tindakan medis</li> </ol>

	<p>spesialistik sesuai kompetensi</p> <p>3. Menuliskan jawaban konsultasi anjuran maupun saran pengobatan dan tindakan pada rekam medis pasien</p> <p><b>C. TINDAKAN IGD</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter/perawat/bidan menyiapkan pasien IGD, menyampaikan maksud, tujuan dan prosedur tindakan</li> <li>2. Dokter/perawat/bidan menyiapkan alat untuk tindakan</li> <li>3. Dokter/perawat/bidan mencuci tangan</li> <li>4. Dokter/perawat/bidan memakai alat pelindung diri</li> <li>5. Dokter/perawat/bidan melakukan tindakan sesuai prosedur tindakan</li> <li>6. Dokter/perawat/bidan membereskan alat dan mengecek kembali tindakan yang sudah dilakukan</li> <li>7. Dokter/perawat/bidan melakukan observasi dan evaluasi</li> <li>8. Dokter/perawat/bidan melakukan cuci tangan</li> <li>9. Dokter/perawat/bidan melakukan dokumentasi</li> </ol> <p><b>D. ASUHAN KEPERAWATAN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pendaftaran mendaftarkan pasien</li> <li>2. Perawat/bidan IGD menerima pasien</li> <li>3. Perawat/bidan menyiapkan pasien IGD menyampaikan maksud, tujuan dan prosedur yang akan dilakukan</li> <li>4. Perawat/bidan melakukan pengkajian kondisi pasien</li> <li>5. Perawat/bidan IGD menentukan diagnose keperawatan/kebidanan</li> <li>6. Perawat/bidan IGD menentukan rencana tindakan keperawatan/kebidanan</li> <li>7. Perawat/bidan IGD mengimplementasikan rencana tindakan keperawatan/kebidanan</li> <li>8. Perawat/bidan melakukan observasi dan evaluasi</li> </ol>
<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	30 menit – 2 jam Catatan : sesuai kasus pasien, untuk kasus dan kondisi tertentu waktu bisa lebih dari waktu tersebut
<b>Biaya/tariff</b>	Mengacu pada : Peraturan Gubernur Lampung nomor 6 Tahun 2019 tentang tarif pelayanan kesehatan rawat jalan, Instalasi Gawat Darurat, Kelas II, Kelas Khusus, Kelas I, kelas Utama (VIP, VVIP A dan VVIP B) pada Rumah Sakit Umum Daerah dr.H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung
Produk Pelayanan	1. Pemeriksaan dokter IGD

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Konsultasi spesialis IGD</li> <li>3. Tindakan sederhana</li> <li>4. Tindakan sedang</li> <li>5. Tindakan besar</li> <li>6. Tindakan khusus</li> <li>7. Asuhan keperawatan</li> </ol>
Sarana, Prasarana, dan atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang periksa</li> <li>2. Set pemeriksaan</li> <li>3. Ruang tindakan bedah, non bedah dan anak</li> <li>4. Ruang PONEK</li> <li>5. Ruang observasi</li> <li>6. Ruang HCU</li> <li>7. Nursing kit</li> <li>8. Minor set</li> <li>9. Ruang resusitasi</li> <li>10. Ruang persalinan</li> <li>11. Partus set</li> <li>12. Trolley Emergency</li> <li>13. DC shock</li> <li>14. Bed side monitor</li> <li>15. Infant warmer</li> <li>16. Infan incubator mobile</li> <li>17. Ventilator</li> <li>18. Monitor</li> </ol>
<b>Penangan pengaduan, Saran, dan Masukan</b>	<p>Keluhan atau komplain disampaikan melalui sarana yang disediakan oleh RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung , antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website : <a href="http://rsudam.lampungprov.go.id">rsudam.lampungprov.go.id</a></li> <li>2. Email : <a href="mailto:humarsudam23@gmail.com">humarsudam23@gmail.com</a></li> <li>3. Telephone di Nomor (0721) 703312</li> <li>4. SMS/WA di nomor Hp. 0821 8182 4557</li> <li>5. Aduan langsung</li> <li>6. Kotak Saran</li> </ol>

Direktur,  
RSUDAM

STANDAR PELAYANAN AMBULAN DAN MOBIL JENAZAH RSUD Dr. H. ABDUL MOELOEK PROVINSI LAMPUNG	
KOMPONEN	URAIAN
PERSYARATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopi Surat Jaminan dan Bukti Pelayanan Rawat Inap</li> <li>2. Fotocopi Surat Elegibilitas Peserta Bpjs</li> <li>3. Fotocopi Kartu BPJS</li> <li>4. Fotocopi Kartu Tanda Penduduk</li> <li>5. Fotocopi Kartu Keluarga</li> <li>6. Fotocopi Surat Rujukkan Dokter Dan Surat Elegibilitas Rujukkan (untuk Pasien Rujuk Tingkat Lanjut)</li> </ol>
SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	<p><b>A. Untuk Mobil Jenazah (Peserta BPJS Kelas 3)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instalasi Forensik dan Kamar Jenazah menghubungi Instalasi Ambulance dan kamar Jenazah, jika ada keluarga yang memerlukan mobil jenazah</li> <li>2. Pengemudi membawa mobil jenazah Ke Instalasi Forensik dan Kamar Jenazah</li> <li>3. Petugas Administrasi mengecek kelengkapan berkas Jenazah dan membuat Sural Perintah Jalan (SPT) kemudian Pengemudi Mobil Jenazah menerima Surat Perintah Jalan (SPT) dan uang BBM, untuk selanjutnya melakukan serah terima jenazah dengan petugas Instalasi Forensik dan Kamar Jenazah</li> <li>4. Pengemudi siap mengantar Jenazah ke alamat tujuan</li> </ol> <p><b>B. Untuk Pasien / Jenazah yang menggunakan Biaya Umum</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instalasi Forensik dan Kamar Jenazah menghubungi Instalasi Ambulance dan kamar Jenazah, jika ada keluarga yang memerlukan Ambulance/Mobil Jenazah</li> <li>2. Petugas Administrasi menginformasikan rincian biaya yang akan dibebankan kepada keluarga pasien/jenazah, kemudian petugas memasukkan data ke system billing untuk selanjutnya keluarga bersama petugas administrasi membawa rincian billingan ke untuk membayar biaya kasir 24 jam Ambulance/Mobil Jenazah</li> <li>3. Setelah menerima kwintansi pemabayaran keluarga dan petugas kembali ke Instalasi Ambulance dan Mobil Jenazah, petugas administrasi membuat Surat Perintah Jalan (SPT) kemudian pengemudi Ambulance/Mobil Jenazah menerima Surat Perintah Jalan (SPT) dan uang BBM</li> <li>4. Pengemudi siap mengantar pasien/ Jenazah ke alamat tujuan</li> </ol> <p><b>C. Untuk Pasien Rujuk Tingkat Lanjut</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Rawat Inap menginformasikan jika ada pasien yang akan di ruuk ke tingkat lanjut</li> <li>2. Petugas rawat mendampingi keluarga datang ke Instalasi Ambulance dan Mobil Jenazah dengan membawa berkas administrasi mengecekberkas kemudian petugas kelengkapan berkas pasien tersebut jika berkas sudah lengkap petugas membuat surat perintah jalan (SPT).</li> <li>3. Petugas administrasi meminta biaya perjalanan ke bagian anggaran</li> <li>4. Jika semua kelengkapan sudah siap. Ambulance siap mengantar pasien rujuk ke tingkat</li> </ol>
JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	LANJUT 15 MENIT
BIAYA TARIF	MENGACU PADA PENGAB NOMOR 6 TALUN 2019 TENTANG TARIF PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD DR. H. ABDUL MOELOEK
PENANGANAN PENGADIAN SARAH DAN MASUKAN	<p>Keluhan atau komplain disampaikan melalui sarana yang disediakan oleh RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website : rsudam.lampungprov.go.id</li> <li>2. Email : humasrsudam23@gmail.com</li> <li>3. Telephone di Nomor : (0721) 703312</li> <li>4. SMS/WA di nomor : 0821 8182 4557</li> <li>5. Aduan langsung</li> </ol>

Direktur Utama,  
RSUDAM

**RSUD Dr. H. ABDUL MOELOEK "SAHABAT MASYARAKAT MENUJU LAMPUNG SEHAT"**

Gambar 3. Standar pelayanan yang terpasang di Ruang Pelayanan

### C. Daftar Informasi Publik (DIP)

Dalam rangka memudahkan proses layanan permintaan/akses dokumen Informasi Publik. PPID Pembantu RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung telah menyusun Daftar Informasi Publik yang berada di bawah pengawasan, yang terdiri dari kategori informasi berkala, informasi serta merta dan informasi yang harus tersedia setiap saat (tidak termasuk informasi yang dikecualikan) yang dapat diakses pada *website* RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung pada menu PPID/Daftar Informasi Publik.

### D. Regulasi/Peraturan Terkait Keterbukaan Informasi Publik

PPID Pembantu RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung telah mendokumentasikan dan memuat dokumen regulasi/peraturan yang lengkap terkait Keterbukaan Informasi Publik.

### **E. Ruang Layanan Informasi Publik (Desk Layanan Informasi Publik)**

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung telah menyediakan ruangan khusus untuk Pelayanan Informasi Publik yaitu Ruang Pusat Layanan Informasi Publik. Ruang tersebut ditempatkan di Instalasi Rawat Jalan lantai I dan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang terintegrasi dengan Ruang Ka Sub Bagian PPIP (Pemasaran, Pengelolaan Pelanggan dan Informasi Publik) RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sehingga dapat dengan mudah diakses publik. Ruang Pusat Layanan Informasi Publik RSUDAM Provinsi Lampung selain berfungsi sebagai meja/desk layanan permohonan Informasi Publik satu pintu/terpusat (front office) juga dijadikan sarana sosialisasi dan konsultasi informasi terkait perencanaan dan pelayanan.

Pemohon yang ingin menyampaikan permintaan informasi secara langsung dapat langsung mendatangi meja layanan informasi yang tersedia (desk layanan informasi publik) dengan terlebih dahulu mengisi formulir permohonan Informasi Publik dan surat pernyataan penggunaan informasi publik.

### **F. Ruang Layanan Dokumen Informasi Publik (Back Office)**

Pemohon informasi akan difasilitasi oleh petugas *back office* PPID Pembantu yang ada di setiap unit kerja/bidang untuk memperoleh dokumen/informasi yang dibutuhkan baik berbentuk data elektronik/*soft copy* maupun non elektronik/*hardcopy*.

### **G. Papan Pengumuman (Media Informasi)**

Sebagai media yang memberikan informasi mengenai hak dan kewajiban, tata cara dan alur permintaan Informasi Publik serta

memuat informasi lainnya yang berkaitan dengan progress kegiatan Pelayanan Publik yang dijalankan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Selain itu, RSUDAM Provinsi Lampung juga menyediakan monitor/display informasi yang dapat digunakan oleh publik untuk mengakses layanan permohonan informasi secara langsung di Lingkungan RSUDAM Provinsi Lampung.

#### **H. Portal PPID Pembantu**

Portal Menu PPID pembantu terhubung dengan fitur PPID dalam *Website* Resmi RSUDAM Provinsi Lampung dan menjadi data base Informasi Publik RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang bisa dengan mudah diakses publik. Panduan layanan permohonan informasi bagi pemohon dapat dengan mudah diakses melalui *website*.

#### **I. Portal RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung**

Portal Data RSUDAM Provinsi Lampung yang menyajikan data-data dan kegiatan dari seluruh unit kerja di Lingkungan RSUDAM Provinsi Lampung. Portal data ini menyediakan data yang akurat, terbuka, terpusat dan terintegrasi dan dapat dengan mudah diakses serta digunakan kembali yang terkoneksi dengan Portal Data Pemerintah Provinsi Lampung.

#### **J. Sarana Penunjang lainnya**

Selain akses tersebut, bagi masyarakat yang hendak menyampaikan pertanyaan umum berkaitan tugas dan fungsi RSUDAM Provinsi Lampung dapat secara langsung melalui :

*Website* : <http://rsudam.lampungprov.go.id>

Email : [humarsudam23@gmail.com](mailto:humarsudam23@gmail.com)

FB : Rumah Sakit Abdul Moeloek

Instagram : @rsamlampung

*SMS/Whatsapp* : 0821-8182-4557

telepon : (0721) 703312, 702455

*fax* : (0721) 703952

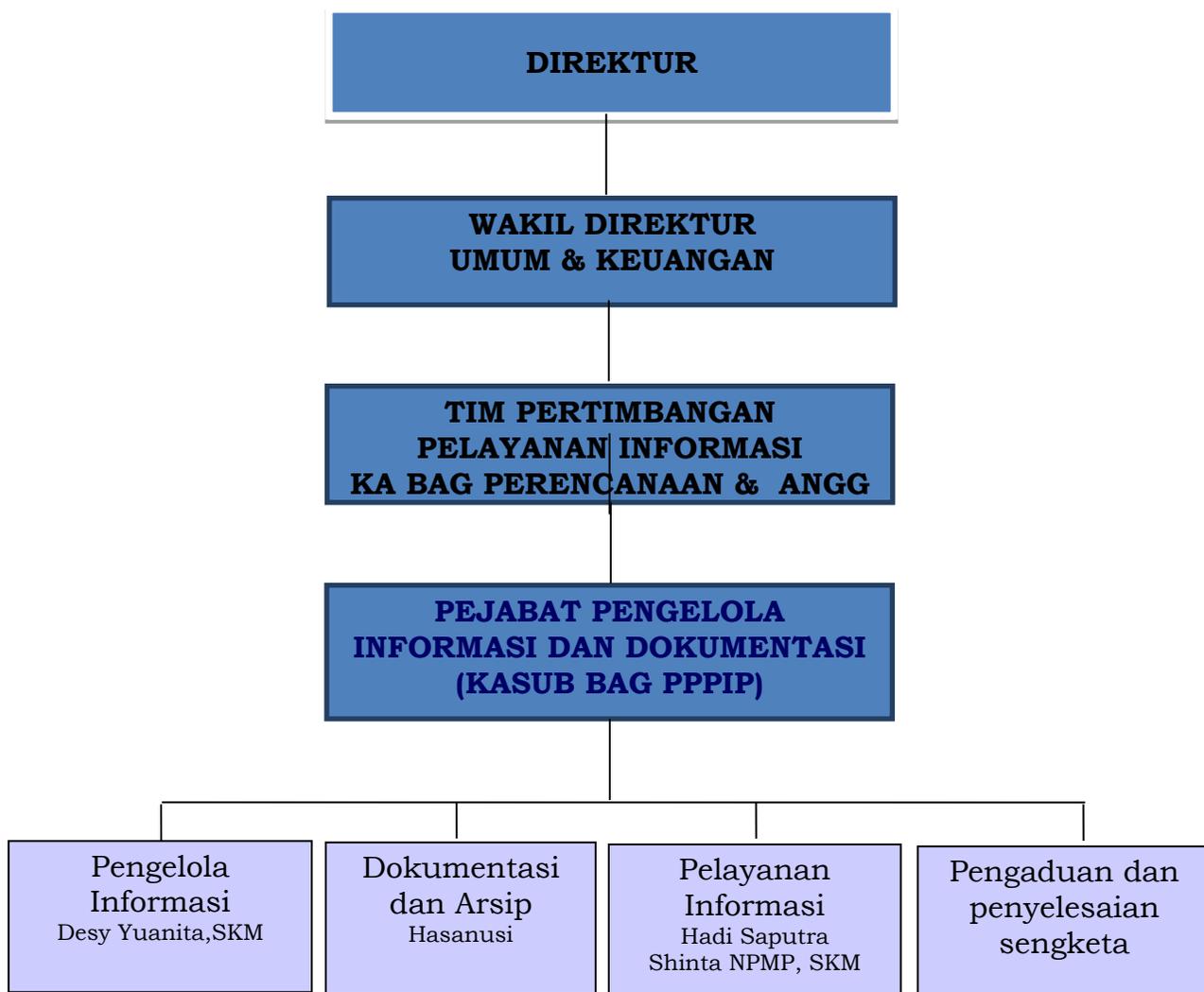
Operasional waktu pelayanan permohonan informasi dilaksanakan setiap hari kerja mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 14.30 WIB.

### BAB III

## PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

### A. Mekanisme Hubungan Kerja Unit PPID

#### Struktur PPID



**Tabel 1.** Struktur PPID RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung

### B. Mekanisme Layanan Informasi

Tingginya tuntutan keterbukaan informasi dan kemudahan akses layanan informasi yang diperlukan publik mendorong PPID untuk melakukan inovasi secara berkelanjutan dengan mengembangkan

layanan informasi berbasis *website*. Pada Tahun 2016, telah dibuat konten PPID pada *website* RSUDAM Provinsi Lampung dengan alamat *website* <https://rsudam.lampungprov.go.id> yang memuat informasi publik.

Melalui *website* ini masyarakat dapat dengan mudah menemukan dan mengunduh data/informasi terkait tugas dan fungsi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, seperti profil organisasi, jadwal dokter, tarif layanan, informasi pembangunan dll. Selain melalui *website*. RSUDAM Provinsi Lampung juga memanfaatkan sarana publikasi lain untuk mengumumkan informasi publik yaitu melalui penyediaan TV LED yang memuat informasi agenda kerja harian di lingkungan RSUDAM, *display* informasi, pada media cetak, media elektronik, iklan layanan masyarakat, media Publik *Facebook*. Untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan oleh para petugas informasi dan untuk mensinergikan masing-masing bidang PPID, maka secara berkala dilaksanakan rapat koordinasi yang berkaitan dengan layanan informasi untuk memantau perkembangan layanan dan mengumpulkan aspirasi dan masukan dari masing-masing PPID.



**Gambar 4.** Tampak luar dan dalam ruang solusi dan informasi di Instalasi Rawat Jalan RSUDAM

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, pelaksanaan pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah telah diselenggarakan dengan baik sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Pemohon Informasi Publik yang

---

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek “SAHABAT MASYARAKAT MENUJU LAMPUNG SEHAT”  
“RSAM JAYA LAMPUNG BERJAYA”

mengajukan permohonan akan dilayani sesuai peraturan yang berlaku dengan terlebih dahulu mengisi formulir permohonan informasi publik yang memuat identitas jelas pemohon serta informasi yang dibutuhkan disertai dengan surat pernyataan penggunaan informasi dan lampiran kartu identitas atau syarat administrasi lainnya bagi pemohon informasi (badan publik).

### **C. Kategori Informasi Publik**

#### **1. Informasi Yang Wajib Disediakan Dan Di umumkan Secara Berkala**

Setiap Badan Publik wajib umumkan secara berkala Informasi Publik yang sekurang-kurangnya terdiri atas:

- a) Informasi tentang profil Badan Publik yang meliputi :
  - 1) Informasi tentang kedudukan atau domisili beserta alamat lengkap, ruang lingkup kegiatan, maksud dan tujuan, tugas dan fungsi Badan Publik beserta kantor unit-unit di bawahnya.
  - 2) Struktur organisasi, gambaran umum setiap satuan kerja, profil singkat pejabat Publik.
  - 3) Laporan harta kekayaan bagi Pejabat Negara yang wajib melakukannya yang telah diperiksa, diverifikasi dan telah dikirimkan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi ke Badan Publik untuk diumumkan.
- b) Ringkasan informasi tentang program dan/atau kegiatan yang sedang dijalankan dalam lingkup Badan Publik yang sekurang-kurangnya terdiri atas :

- 1) Nama program dan kegiatan
  - 2) Penanggungjawab, pelaksanaan program dan kegiatan serta nomor telepon dan/atau alamat yang dapat dihubungi
  - 3) Target dan/atau capaian program dan kegiatan
  - 4) Jadwal pelaksanaan program dan kegiatan
  - 5) Anggaran program dan kegiatan yang meliputi sumber dan jumlah
  - 6) Agenda penting terkait pelaksanaan tugas Badan publik
  - 7) Informasi khusus lainnya yang berkaitan langsung dengan hak-hak masyarakat
  - 8) Informasi tentang penerimaan calon pegawai dan/atau pejabat Badan Publik Negara
  - 9) Informasi tentang penerimaan calon peserta didik pada Badan Publik yang menyelenggarakan kegiatan pendidikan untuk umum
- c) Ringkasan informasi tentang kinerja dalam lingkup Badan Publik berupa narasi tentang realisasi kegiatan yang telah maupun sedang dijalankan beserta capaiannya;
- 1) Ringkasan laporan keuangan yang sekurang-kurangnya terdiri atas:
  - 2) Rencana dan laporan realisasi anggaran
  - 3) Neraca
  - 4) Laporan arus kas dan catatan atas laporan keuangan yang disusun sesuai dengan Publik akuntansi yang berlaku

- 5) Daftar aset dan investasi
- d) Ringkasan laporan akses Informasi Publik yang sekurang-kurangnya terdiri atas :
- 1) Jumlah permohonan Informasi Publik yang diterima.
  - 2) Waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap permohonan Informasi Publik.
  - 3) Jumlah permohonan Informasi Publik yang dikabulkan baik sebagian atau seluruhnya dan permohonan Informasi Publik yang ditolak.
  - 4) Alasan penolakan permohonan Informasi Publik
- e) Informasi tentang peraturan, keputusan, dan/atau kebijakan yang mengikat dan/atau berdampak bagi publik yang dikeluarkan oleh badan publik yang sekurang-kurangnya terdiri atas:
- 1) Daftar rancangan dan tahap pembentukan Peraturan Perundang-undangan, keputusan, dan/atau kebijakan yang sedang dalam proses pembuatan.
  - 2) Daftar peraturan perundang-undangan, keputusan dan/atau kebijakan yang telah disahkan atau ditetapkan;
- f) Informasi tentang hak dan tata cara memperoleh Informasi Publik serta tata cara pengajuan keberatan serta proses penyelesaian sengketa Informasi Publik berikut pihak-pihak yang bertanggung jawab yang dapat dihubungi.
- g) Informasi tentang tata cara pengaduan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran yang dilakukan baik oleh

pejabat Badan Publik maupun pihak yang mendapatkan izin atau perjanjian kerja dari Badan Publik yang bersangkutan;

- h) Informasi tentang pengumuman pengadaan barang dan jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan terkait;
- i) Informasi tentang prosedur peringatan dini dan prosedur evakuasi keadaan darurat di setiap Kantor Badan Publik.

## **2. Informasi Yang Wajib Tersedia Setiap Saat**

Setiap Badan Publik wajib menyediakan Informasi Publik setiap saat yang sekurang-kurangnya terdiri atas:

a) Dapat Informasi Publik yang sekurang-kurangnya memuat

- 1) Nomor
- 2) Ringkasan isi informasi
- 3) Pejabat atau unit/satuan kerja yang menguasai informasi
- 4) Penanggungjawab pembuatan atau penerbitan informasi
- 5) Waktu dan tempat pembuatan informasi
- 6) Bentuk informasi yang tersedia
- 7) Jangka waktu penyimpanan atau retensi arsip;

b) Informasi tentang peraturan, keputusan dan/atau kebijakan Badan Publik yang sekurang-kurangnya terdiri atas:

- 1) Dokumen pendukung seperti naskah akademis, kajian atau pertimbangan yang mendasari terbitnya peraturan, keputusan atau kebijakan tersebut

- 2) Masukan-masukan dari berbagai pihak atas peraturan, keputusan atau kebijakan
  - 3) Risalah rapat dari proses pembentukan peraturan, keputusan atau kebijakan tersebut
  - 4) Rancangan peraturan, keputusan atau kebijakan tersebut
  - 5) Tahap perumusan peraturan, keputusan atau kebijakan tersebut
  - 6) Peraturan, keputusan dan/atau kebijakan yang telah ditertibkan
- c) Seluruh informasi lengkap yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala.
- d) Informasi tentang organisasi, administrasi, kepegawaian dan keuangan antara lain :
- 1) Pedoman pengelolaan organisasi, administrasi, personil dan keuangan
  - 2) Profil lengkap pimpinan dan pegawai yang meliputi nama, sejarah karir atau posisi sejarah pendidikan, penghargaan dan sanksi berat yang pernah diterima.
  - 3) Anggaran Badan Publik secara umum maupun anggaran secara khusus unit pelaksana teknis serta laporan keuangannya.
  - 4) Data publik yang dibuat oleh dibuat dan dikelola oleh Badan Publik;
- e) Surat-surat perjanjian dengan pihak ketiga berikut dokumen pendukungnya;

- f) Surat-menyurat pimpinan atau pejabat Badan Publik dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya;
- g) Syarat-syarat perizinan, izin tertibkan dan/atau dikeluarkan berikut dokumen pendukungnya dan laporan penataan izin yang diberikan;
- h) Data perbendaharaan atau inventaris
- i) Rencana strategis dan rencana kerja Badan Publik;
- j) Agenda kerja pimpinan satuan kerja;
- k) Informasi mengenai kegiatan Informasi Publik yang dilaksanakan, sarana dan prasarana Informasi Publik yang dimiliki beserta kondisinya, sumber daya manusia yang menangani layanan Informasi Publik beserta kualifikasinya, anggaran layanan Informasi Publik serta laporan penggunaannya;
- l) Jumlah, jenis dan gambaran umum pelanggaran yang ditemukan dalam pengawasan internal serta laporan penindakannya;
- m) Jumlah, jenis dan gambaran umum pelanggaran yang dilaporkan oleh masyarakat serta laporan penindakannya. Daftar serta hasil-hasil penelitian yang dilakukan;
- n) Informasi Publik lain yang telah dinyatakan terbuka bagi masyarakat berdasarkan mekanisme keberatan dan/atau penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik;
- o) Informasi tentang public pengumuman informasi bagi Badan Publik yang memberikan izin dan/atau

melakukan perjanjian kerja dengan pihak lain yang kegiatannya berpotensi mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum;

- p) Informasi dan kebijakan yang disampaikan pejabat 23 publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum.

### **3. Informasi yang dikecualikan**

Berdasarkan pada Tugas Pokok dan Fungsi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang paling utama adalah melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perencanaan pembangunan daerah. Untuk itu, RSUDAM Provinsi Lampung tidak memiliki informasi yang dikecualikan. Namun, jika terdapat informasi yang dirasa perlu dirahasiakan dalam suatu dokumen, PPID dapat melakukan uji konsekuensi terhadap informasi tersebut atau menghitamkan/mengaburkan bagian-bagian yang bersifat rahasia.

## **D. Operasional Pelayanan Informasi Publik**

### **1. Operasional Pelayanan**

Pelayanan Informasi Publik didukung *front office* dan *back office*

- a) *Front Office* meliputi Desk Layanan Langsung dan Desk layanan Via Media.
- b) *Back office* meliputi Bidang Pelayanan dan Dokumentasi, Bidang Pengolahan Data dan Klarifikasi dan Bidang Penyelesaian Sengketa Informasi.

### **2. Waktu Playanan Informasi**

- a) Senin s.d Kamis : Pukul 07.30-14.30 WIB  
b) Jumat : Pukul 07.00-11.00 WIB  
c) Sabtu : Pukul 07.30-13.00 WIB



**Gambar 5.** Pelayanan Informasi Publik di IGD dan di Instalasi Rawat Jalan



b) Website <http://rsudam.lampungprov.go.id>



**Gambar 7.** Tampilan website RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Prov. Lampung

RSUD Dr. H. Abdul Moeloek “SAHABAT MASYARAKAT MENUJU LAMPUNG SEHAT”  
“RSAM JAYA LAMPUNG BERJAYA”

- c) sarana dan prasarana, meliputi :
- i. Meja pelayanan informasi
  - ii. Daftar informasi publik
  - iii. Seperangkat publik yang terhubung internet
  - iv. Pesawat telephon & I-Phone
- d) Sumber daya manusia

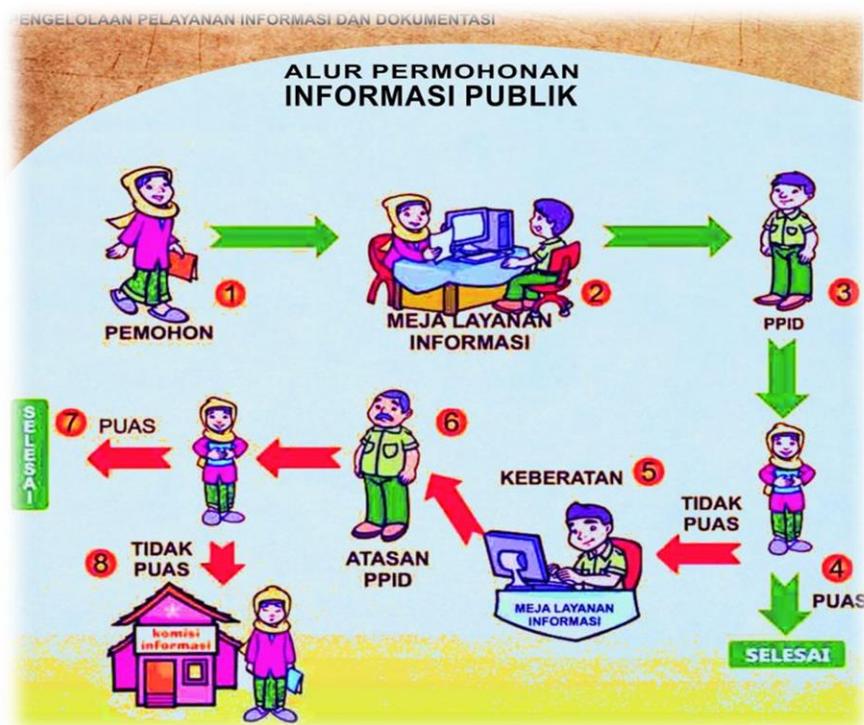


**Gambar 8.** Alur Informasi dan Solusi Pelayanan Publik

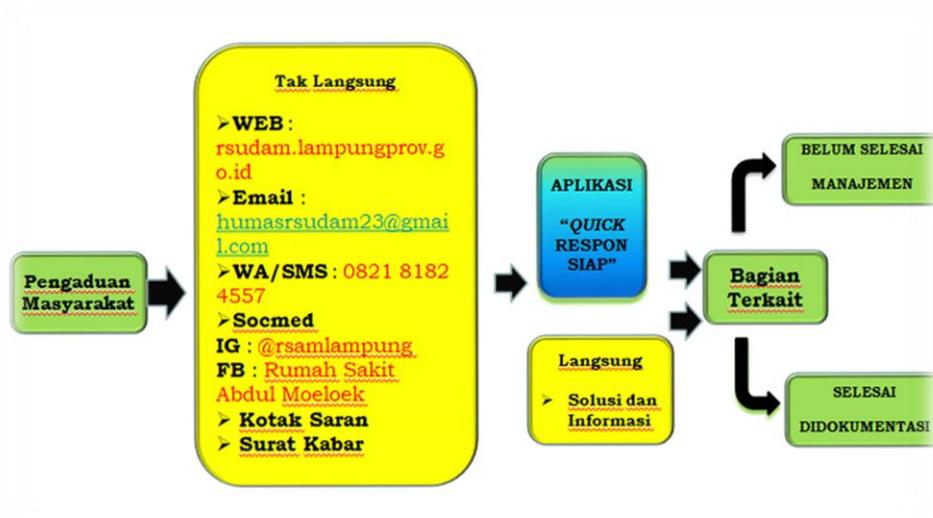


Gambar 9. Stand Banner Quick Respon SIAP

#### 4. Mekanisme Permohonan Informasi Publik



Gambar 10. Alur permohonan informasi Publik Secara Langsung di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung



**Gambar 11.** Alur Permohonan Informasi Publik Secara Tak Langsung di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung

- a. Pemohon informasi publik ke Desk Layanan Informasi dan mengisi formulir permintaan informasi dengan melampirkan fotokopi KTP pemohon dan penggunaan Informasi.
- b. Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan Informasi Publik bagi pemohon Informasi Publik.
- c. Petugas memproses permintaan Informasi Publik sesuai dengan formulir permintaan informasi public yang telah ditandatangani oleh pemohon Informasi Publik.
- d. Petugas memenuhi permintaan informasi sesuai dengan diminta oleh pemohon. Apabila informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, maka PPID dapat menyampaikan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

e. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada Pengguna Informasi Publik.

#### **5. Bebas Biaya Pelayanan**

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), untuk penggandaan atau perekaman, pemohon/pengguna Informasi Publik dapat melakukan penggandaan/fotokopi sendiri atau menyediakan CD/DVD kosong atau flashdisk untuk perekaman data dan informasinya.

## BAB IV

### PERMOHONAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI

#### A. Jumlah Permohonan Informasi Dan Dokumentasi

Permintaan informasi dan dokumentasi publik dan pemohon hingga akhir tahun 2020 yaitu sejumlah 115 (seratus lima belas) permohonan yang tercantum dalam Tabel 2. dari kalangan wartawan. Dari seluruh permohonan tersebut seluruh permohonan dikabulkan sepenuhnya.



#### Maklumat Pelayanan

*Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung siap melayani masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, pelanggaran terhadap standar tersebut siap diberi sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.*

**Gambar 12.** Maklumat Pelayanan

*Jumlah Pengaduan Masyarakat yang di terima SKPD RSUDAM Priode 2020*

No	Bulan	Jumlah Pengaduan Melalui				Total	Status	
		SMS	Email	Kotak saran	WA Center		Proses	Selesai
1	Januari	0 Kasus	0 Kasus	0 Kasus	8 Kasus	8 Kasus	Kasus	8 Kasus
2	Februari	0 Kasus	0 Kasus	0 Kasus	1 Kasus	1 Kasus	Kasus	1 Kasus
3	Maret	1 Kasus	0 Kasus	0 Kasus	3 Kasus	4 Kasus	Kasus	4 Kasus
4	April	2 Kasus	0 Kasus	0 Kasus	1 Kasus	3 Kasus	Kasus	3 Kasus
5	Mei	1 Kasus	0 Kasus	0 Kasus	3 Kasus	4 Kasus	Kasus	4 Kasus
6	Juni	1 Kasus	3 Kasus	0 Kasus	4 Kasus	8 Kasus	Kasus	8 Kasus
7	Juli	0 Kasus	0 Kasus	0 Kasus	5 Kasus	5 Kasus	Kasus	5 Kasus
8	Agustus	1 Kasus	1 Kasus	0 Kasus	3 Kasus	5 Kasus	Kasus	5 Kasus
9	September	1 Kasus	1 Kasus	0 Kasus	3 Kasus	5 Kasus	Kasus	5 Kasus
10	Oktober	0 Kasus	0 Kasus	0 Kasus	13 Kasus	13 Kasus	Kasus	13 Kasus
11	November	2 Kasus	3 Kasus	2 Kasus	0 Kasus	7 Kasus	Kasus	7 Kasus
12	Desember	0 Kasus	0 Kasus	0 Kasus	0 Kasus	0 Kasus	Kasus	0 Kasus
					Kasus			
		9 Kasus	8 Kasus	2 Kasus	44 Kasus	68 Kasus	0 Kasus	68 Kasus

*Rekap Pengaduan Masyarakat yang diterima SKPD RSUDAM Priode 2020 Menurut Kategori Pengaduan Berdasarkan*

*Surat Edaran Mendagri Nomor 700/4339/OTDA Tanggal 25 Juli*

No	Kategori	Status		Total
		Proses	Selesai	
1	Penundaan Berlarut		53	53
2	Penyalahgunaan wewenang		6	6
3	Bertindak sewenang-wenang tidak adil dan tidak patut		7	7
4	Tingkat kepuasan		2	2
				68

*Sumber data dari PPPIP (Pemasaran, Pengelola Pelanggan dan Informasi Publik) RSUD Dr H Abdul Moeloek Provinsi Lampung*

## DAFTAR PEMOHON INFORMASI MEDIA DI RSUDAM 2020

No.	Bulan	Media
1.	Januari	HSP Media
		Garis Merah News.com
		Lampungpro.co
		Radar Lampung
		Fajar Sumatera
		Kupas Tuntas
		Tribun Lampung
		Lampung Post
		Radar Lampung
		Dainews.id
2.	Februari	Indonesia.co.id
		Buser kriminal
		Media Otentik.com
		Tribun Lampung
		FSTV
		Radar Lampung
		Metro TV Lampung
		Rmollampung.id
		Rilis ID Lampung
		Lampos Media
		Painews.id
		Kompas TV
		I News
		Metro TV Lampung
3.	Maret	Rilis ID
		Lampung Post
		Polda Lampung
		Lampung TV
		Kodim 0410/KBL
		Lampungpro.co
		Portallampung.com
		4.
Lampung Post		
Radar Lampung		
Radar Lampung Online		
Tribun Lampung		
SWARA Lampung		
Haluan Lampung		
Netizenku.com		
Pelitaekspres.com		
5.	Mei	Radar TV
		Radar TV
		Radar Lampung
		Netizenku.com
		Sumaterapost.com
		Muaramedia.com
		Medinaslampungnews.com
		Kupas Tuntas
		Tribun Lampung
Lampung Post		

		Radar Lampung
		Medinas Lampung
		Haluan Lampung
		SWARA Lampung
		Kupas Tuntas
		Tribun Lampung
6.	Juni	Radar Lampung TV
		Radar Lampung TV
		Tribun Lampung
		Saibumi.com
		Netizenku.com
7.	Juli	Radar Lampung TV
		Tribun Lampung
		Medinas Lampung
		Media lampung
		Lampung Post
		Lampung7
		Radar Lampung
		Lampungpro.co
		Kompas TV
8.	Agustus	Saibumi.com
		Tribun Lampung
		Lampungwawai.com
		Tribun Lampung
		Netizenku.com
		Sumaterapost.com
		Lampungpro.com
9.	September	Tribun Lampung
		Lampung Post
		Lampungpro.com
		Sumaterapost.com
		Netizenku.com
		Tribun Lampung
		Lampung Post
		Radar Lampung
		Sumsel. News. co.id
10.	Oktober	Lampungpro.co
		Radar TV
		Netizenku.com
		SWARA Lampung
		Haluan Lampung
		Radar Lampung
		Lampung Post
		Tribun Lampung
		Kupas Tuntas
		Kiprah.com
		Duajurai.com
11.	November	Lampung Post
		Lampungpro.com
		Lampost.com
		Tribun Lampung
		Kiprah.com

		Radar Lampung
		Radar TV
		Kupas Tuntas
		SWARA Lampung
		Netizenku.com
		Pelitaekspres.com
12.	Desember	Kupas Tuntas
		Harian Kompas
		Kompas TV
		Radar Lampung
		SWARA Lampung
		Lampost.co
		Sumaterapost.co
	<b>Total</b>	<b>115 Media</b>

**Tabel 2.** Daftar Pemohon Informasi Media di RSUDAM 2020

*\*Sumber data dari PPPIP (Pemasaran, Pengelola Pelanggan dan Informasi Publik) RSUD Dr H Abdul Moeloek Provinsi Lampung*

Pokok permohonan Informasi yang disampaikan pemohon sangat beragam, mulai dari informasi terkait kesehatan, pelayanan, fasilitas, sarana prasarana, pelaksanaan anggaran, peta tematik, tata ruang dan informasi terkait Perencanaan. Dengan tersedianya dapat informasi publik sesuai ketentuan UUKIP di *website* RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung secara lengkap merupakan salah satu penyebab tinggi permohonan informasi yang berkaitan dengan tugas dan fungsi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

#### **B. Capaian kinerja PPID RSUDAM Provinsi Lampung Tahun 2016 – 2020**

Beberapa capaian RSUDAM Provinsi Lampung adalah sebagai berikut:

1. Penetapan Pejabat Pelayanan Informasi dan Dokumentasi;
2. Penyediaan Sekretariat Layanan Informasi Publik;
3. Pengembangan konten/menu PPID pada *website* RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung;
4. Penyediaan Daftar Informasi Publik yang memuat informasi yang wajib tersedia setiap saat serta informasi yang wajib diumumkan secara serta merta (ketentuan UU KIP);
5. Implementasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung;

6. Peringkat Terbaik Ke 2 (dua) Anugerah Keterbukaan Informasi Publik oleh Komisi Informasi Provinsi Lampung untuk kategori SKPD Provinsi Lampung Tahun 2016.
7. Piagam Penghargaan Unit penyelenggaraan pelayanan publik Kategori Baik dengan catatan oleh MENPAN-RB (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokerasi) tahun 2018 dan 2019
8. Peringkat Ke- 3 (tiga) Anugerah Keterbukaan Informasi Publik oleh Komisi Informasi Provinsi Lampung untuk kategori SKPD Provinsi Lampung Tahun 2018
9. Sebagai badan publik ***Menuju Informatif dengan (Nilai 84,015) Katagori Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Lampung*** di lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Provinsi Lampung pada tahun 2019.
10. Piagam penghargaan dari BPJS Kesehatan sebagai **Rumah Sakit Paling Berkomitmen Dalam memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Peserta JKN-KIS Kategori RS Kelas A Tingkat Kedeputian Wilayah Banten, Kalimantan Barat dan Lampung** tahun 2020.



**Gambar 13.** Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit 2019



**Gambar 14.** Sertifikat Peringkat Terbaik Ke 2 (dua)Anugerah Keterbukaan Informasi Publik oleh Komisi Informasi Provinsi Lampung untuk kategori SKPD Provinsi Lampung **Tahun 2016 dan 2019**



**Gambar 15.** Penghargaan Unit penyelenggaraan pelayanan publik Kategori Baik dengan catatan oleh MENPAN-RB **Tahun 2018 dan 2019**



**Gambar 16.** Direktur Utama pada saat Penerimaan penghargaan Peringkat Terbaik Ke 3 (tiga) Anugerah Keterbukaan Informasi Publik oleh Komisi Informasi Provinsi Lampung untuk kategori SKPD Provinsi Lampung **Tahun 2018**



**Gambar 17.** Direktur Umum dan Keuangan pada saat Menerima penghargaan Dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokerasi (KEMENPAN-RB) sebagai Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik Katagori “Baik Dengan Catatan” Tahun 2019



**Gambar 18.** Piagam penghargaan dari BPJS Kesehatan sebagai Rumah Sakit Paling Berkomitmen Dalam Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Peserta JKN-KIS Kategori RS Kelas A Tingkat Kedeputian Wilayah Banten, Kalimantan Barat dan Lampung **Tahun 2020**



**Gambar 19.** Plt. Direktur RSUD Dr H Abdul Moeloek Provinsi Lampung pada saat menerima penghargaan dari BPJS Kesehatan Tahun 2020

### **C. Kendala Dan Permasalahan Pengelolaan Informasi Publik**

Hambatan pengelolaan Informasi Publik antara lain:

1. Seluruh pejabat/aparat belum semua memahami tentang pentingnya penyediaan informasi publik yang harus dipublikasikan melalui media *website*.
2. Jumlah SDM pengelolaan layanan informasi belum memadai dan belum memahami ketentuan pelaksanaan keterbukaan informasi.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari uraian yang kami sampaikan dapat disimpulkan bahwa pengelolaan informasi dan dokumentasi publik oleh PPID RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sudah terlaksana cukup baik. Namun demikian, masih perlu ditingkatkan, terutama peningkatan sumber daya manusia, pengadaan sarana dan prasarana serta dukungan pembiayaan.

#### **B. Saran**

Sebagai upaya melengkapi dokumen penyediaan informasi publik yang berada dibawah kewenangan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, diharapkan kedepan masing-masing satuan kerja dapat memberikan dokumen sesuai dengan ketentuan yang ada dalam UU No. 14 Tahun 2008 kepada PPID RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Rekomendasi dan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi PPID adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang UU KIP, perlu dilaksanakan sosialisasi di lingkungan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung;
2. Pengembangan Aplikasi Pengelolaan *Database* Informasi PPID;
3. Penambahan SDM pengelola layanan informasi;
4. Untuk meningkatkan pelayanan pengelolaan Informasi publikasikan ditunjuk petugas khusus pelayanan di counterdesk layanan informasi publik setiap harinya.