



**PETUNJUK TEKNIS
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

**PEJABAT PENGELOLA
INFORMASI DAN DOKUMENTASI
(PPID)**

RUMAH SAKIT TK.III WIJAYAKUSUMA

PETUNJUK TEKNIS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)

I. LATAR BELAKANG

Pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pada tanggal 30 April 2008, UU ini telah memberikan landasan hukum terhadap hak setiap orang untuk memperoleh Informasi Publik. Dimana, setiap Badan Publik mempunyai kewajiban dalam menyediakan dan melayani permohonan Informasi Publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana.

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik. Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) pada 30 April 2010 merupakan momentum penting dalam mendorong Keterbukaan Informasi di Indonesia.

Peran penting dilakukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yaitu menyediakan akses informasi publik bagi pemohon informasi. Terkait dengan tugas tersebut, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menetapkan standar layanan informasi di lingkungan PPID RS Wijayakusuma. Dengan adanya Standar Operasional Pelayanan Informasi Publik ini, diharapkan implementasi UU KIP dapat berjalan efektif dan hak-hak publik terhadap informasi yang berkualitas dapat secara nyata terpenuhi.

II. LANDASAN HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5071);
4. Peraturan Pemerintah No . 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

III. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud :

Pedoman ini sebagai acuan mengenai ruang lingkup, tanggungjawab dan wewenang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada RS Wijayakusuma dalam menyediakan informasi tertentu melalui mekanisme pelaksanaan kegiatan Pelayanan Informasi Publik.

2. Tujuan :

- a. Mendorong terwujudnya implementasi UU KIP secara efektif dan hak-hak publik terhadap informasi yang berkualitas dapat terpenuhi ;
- b. Memberikan standar bagi Pejabat PPID dalam melaksanakan pelayanan Informasi Publik;
- c. Meningkatkan pelayanan Informasi Publik dilingkungan Organisasi/Lembaga Publik untuk menghasilkan layanan Informasi Publik yang berkualitas;

IV. HAKEKAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Hakekat Pelayanan Informasi Publik adalah pemberian pelayanan kepada pemohon Informasi Publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proporsional, dan cara sederhana; pengecualian Informasi Publik bersifat ketat dan terbatas; kewajiban Badan Publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi.

V. ASAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak Diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

VI. KELOMPOK PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pelayanan Informasi Publik yang dilaksanakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi RS Wijayakusuma masuk dalam kelompok pelayanan, yakni menyediakan berbagai hal yang berkaitan dengan informasi dan komunikasi yang dibutuhkan oleh masyarakat/pasien.

VII. STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Setiap penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan masing-masing tugas dan fungsinya harus memiliki standar pelayanan yang berkaitan dengan prosedur dan waktu sebagai ukuran baku untuk penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan informasi.

Adapun Standar Pelayanan Informasi Publik, sebagai berikut:

1. OPERASIONAL PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Untuk melaksanakan pelayanan informasi perlu didukung oleh Front Office dan back Office yang baik :

- a. Front Office meliputi:
 - Desk Layanan Langsung
 - Desk Layanan Via Media.
- b. Back Office, meliputi:
 - Bidang Pelayanan dan Dokumentasi Informasi
 - Bidang Pengolahan Data dan Klasifikasi Informasi
 - Bidang Penyelesaian Sengketa Informasi.

2. DESK INFORMASI PUBLIK

Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi melalui desk layanan informasi publik melakukan layanan langsung dan layanan melalui media antara lain menggunakan telepon/fax, email, medsos dan website (online).

3. WAKTU PELAYANAN INFORMASI

Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik dilaksanakan pada hari kerja Senin sampai dengan Jumat.

Senin - Kamis : 07.00 - 15.30 WIB

Istirahat : 12.00 - 13.00 WIB

Jumat : 07.00 - 16.00 WIB

Istirahat : 11.30 - 13.00 WIB

4. MEKANISME PERMOHONAN DAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

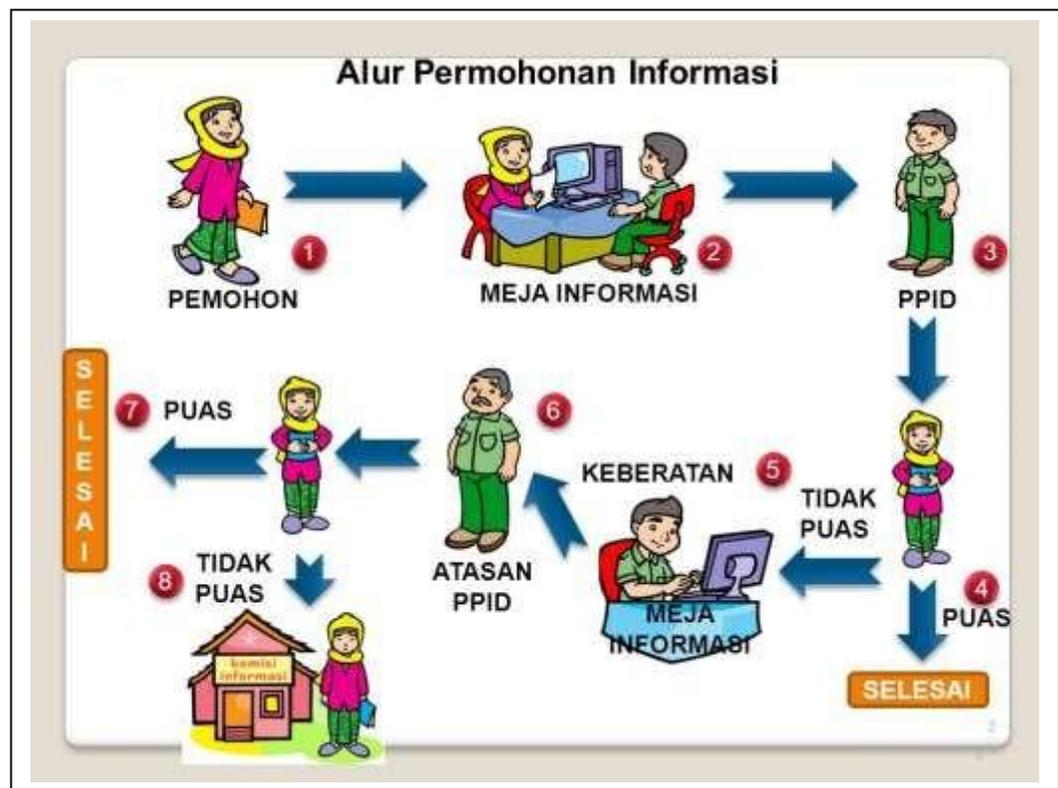
Untuk memenuhi dan melayani permintaan dan kebutuhan pemohon/pengguna informasi publik, PPID melalui desk layanan informasi publik, memberikan layanan langsung dan layanan melalui media cetak dan elektronik (medsos dan website) :

A. Layanan informasi secara langsung, yaitu layanan informasi publik yang dikategorikan wajib tersedia setiap saat, dengan mekanisme pelayanan sebagai berikut:

- 1) Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi mengisi formulir permintaan informasi
- 2) Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik kepada pemohon informasi publik, setelah persyaratan permohonan dilengkapi atau dinyatakan lengkap.
- 3) Petugas memproses permintaan pemohon informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik.
- 4) Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori dikecualikan, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
- 5) Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik (berita acara penerimaan informasi publik) kepada Pengguna Informasi Publik .
- 6) Petugas membukukan dan mencatat permohonan informasi publik yang masuk tersebut.

B. Layanan informasi melalui media baik *online* maupun cetak, yaitu informasi publik yang tersedia dan diumumkan secara berkala dilayani melalui website.

C. Alur Permohonan Informasi



5. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

- Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;
- Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterima permintaan, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi yang diminta berada dibawah penguasaannya atau tidak. PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja.
- Penyampaian/pendistribusian/penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, dengan menandatangani berita acara penerimaan informasi publik.
- Jika permohonan informasi diterima, maka dalam surat pemberitahuan juga dicantumkan materi informasi yang diberikan, format informasi, dalam bentuk hard copy atau data tertulis. Apabila dibutuhkan biaya untuk keperluan penggandaan menjadi tanggungjawab atau beban pemohon informasi. Bila permintaan informasi ditolak, maka dalam surat pemberitahuan dicantumkan alasan penolakan berdasarkan UU KIP.

6. BIAYA/TARIF

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan, pemohon/pengguna informasi publik dapat melakukan penggandaan/fotocopy sendiri atau biaya penggandaan ditanggung oleh Pemohon Informasi.

7. KOMPETENSI PELAKSANA LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Kompetensi pelaksana layanan informasi publik di rumah sakit meliputi kemampuan memberikan pelayanan prima, menerima dan memilah permohonan informasi, serta memeriksa validitas dokumen. Untuk petugas pada desk layanan informasi publik diutamakan yang memiliki kompetensi dibidang pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik, keterampilan dan sikap dalam berkomunikasi, sehingga dapat menunjang dalam melaksanakan tugas pelayanan informasi.

8. LAPORAN OPERASIONAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pengelolaan hasil penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pembuatan laporan harian pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik. Petugas pelayanan informasi publik setiap hari membuat laporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik disampaikan kepada Sekretaris PPID. Sekretaris PPID membuat laporan bulanan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik untuk disampaikan kepada Ketua Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Selanjutnya Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) setiap bulan melaporkan kepada Kepala RS. Laporan tersebut memuat informasi mengenai permintaan informasi publik yang sudah dipenuhi, tindak lanjut dari permintaan yang belum dipenuhi, penolakan permintaan informasi publik disertai dengan alasan penolakannya dan waktu diperlukan dalam memenuhi setiap permintaan pemohon informasi sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

9. KEBERATAN ATAS PEMBERIAN INFORMASI PUBLIK

Setiap Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi berdasarkan alasan berikut:

- a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17;
- b. Tidak tersedianya informasi berkala sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
- c. Tidak ditanggapinya permintaan informasi;
- d. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
- e. Tidak dipenuhinya permintaan informasi;
- f. Pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
- g. Penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang-undang ini.

VIII. KEDUDUKAN PPID

Kedudukan dan Penunjukan PPID :

- a. PPID berkedudukan di RS Wijayakusuma.
- b. PPID RS Wijayakusma ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala Rumah Sakit Wijayakusuma.

IX. TUGAS DAN FUNGSI

Tugas dan Fungsi PPID

- a. T u g a s :

Mengumpulkan, mengklarifikasikan, menyimpan dan mendokumentasikan informasi.

- b. F u n g s i :

- 1) Mengelola dan mendokumentasikan informasi serta melayani permohonan informasi publik.
- 2) Pengolahan, penataan dan penyimpanan informasi publik yang diperoleh.
- 3) Memilih dan menguji data dan informasi public yang termasuk dalam kategori informasi dikecualikan dari informasi yang dibuka untuk publik.
- 4) Pengujian aksesibilitas atas suatu informasi publik.
- 5) Pelaksanaan koordinasi antar bidang dalam pengelolaan dan pelayanan informasi publik.

X. MEKANISME PENGUMPULAN, PENGKLASIFIKASIAN, PENDOKUMENTASIAN DAN PELAYANAN INFORMASI

A. PENGUMPULAN INFORMASI

Beberapa hal yang harus diperhatikan oleh PPID dalam kegiatan pengumpulan informasi adalah :

- Pengumpulan informasi merupakan aktivitas penghimpunan kegiatan yang telah, sedang dan yang akan dilaksanakan di RS Wijayakusuma
- Informasi yang dikumpulkan adalah informasi yang berkualitas dan relevan
- Informasi yang dikumpulkan dapat bersumber dari pejabat dan arsip, baik arsip statis maupun dinamis.

B. PENGKLASIFIKASIAN INFORMASI

Dalam proses pengklasifikasian, informasi dibagi menjadi dua kelompok, yaitu informasi yang bersifat publik dan informasi yang dikecualikan.

1. Informasi yang bersifat publik

Dikelompokkan berdasarkan subyek informasi sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan kegiatan setiap satuan kerja, meliputi:

- a. Informasi yang bersifat terbuka, yaitu informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala
- b. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, yaitu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum
- c. Informasi publik yang wajib tersedia setiap saat.

2. Informasi Yang Dikecualikan

Dalam pengelompokan informasi yang dikecualikan, perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Informasi yang dikecualikan adalah informasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, Pasal 2 ayat 4, Pasal 6, pasal 17 dan 18.
- b. Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam mengelompokan informasi yang dikecualikan :
 - 1) Ketat, artinya untuk mengategorikan informasi yang dikecualikan harus benar-benar mengacu pada metode yang valid dan mengedepankan obyektivitas.
 - 2) Terbatas, artinya informasi yang dikecualikan harus terbatas pada informasi tertentu untuk menghindari penafsiran yang subyektif dan kesewenangan.
 - 3) Tidak mutlak, artinya tidak ada informasi yang secara mutlak dikecualikan ketika kepentingan publik yang lebih besar menghendaknya.

- c. Pengecualian harus melalui metode uji konsekuensi bahaya (*consequential harm test*) yang mendasari penentuan suatu informasi harus dirahasiakan apabila informasi tersebut dibuka.
- d. Untuk lebih menjamin suatu informasi dapat dibuka atau ditutup secara obyektif, maka metode sebagaimana tersebut pada poin c dilengkapi dengan uji kepentingan publik (*balancing public interest test*) yang mendasari penentuan informasi harus ditutup sesuai dengan kepentingan publik.
- e. Pengklasifikasian akses informasi harus disertai pertimbangan tertulis tentang implikasi informasi dari sisi politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan.
- f. Usulan klasifikasi akses informasi yang bersifat ketat dan terbatas sebagaimana dimaksud pada huruf b angka 1) dan 2) tersebut di atas, diajukan oleh pihak yang memiliki kemandirian dalam mengelola kegiatan, anggaran dan administrasi.
- g. Penetapan sebagaimana tersebut pada huruf b angka 3) dilakukan melalui rapat pimpinan.

C. PENDOKUMENTASIAN INFORMASI

Pendokumentasian informasi di RS Wijayakusuma dilakukan dengan menyimpan dokumen dalam bentuk hard copy dan soft copy. Dokumen-dokumen tersebut dikelola dan dipelihara dengan baik.

D. PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Informasi:

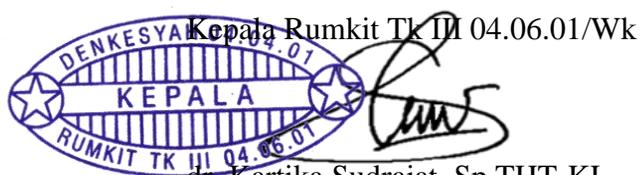
1. PPID yang akan menolak memberikan informasi publik yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan prosedur sebagai berikut :
 - a. PPID mempersiapkan daftar pemohon dan/atau pengguna informasi yang akan ditolak;
 - b. PPID mengadakan rapat koordinasi paling lambat 3 hari kerja setelah surat permohonan diterima PPID;
 - c. Hasil Keputusan rapat koordinasi dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh seluruh peserta rapat;
 - d. Hasil Keputusan rapat didokumentasikan secara baik.
2. PPID akan memberikan tanggapan atas keberatan yang disampaikan pemohon informasi publik secara tertulis:
 - a. PPID mempersiapkan daftar keberatan yang disampaikan pemohon dan/atau pengguna informasi;
 - b. PPID mengadakan rapat koordinasi paling lambat 3 hari kerja setelah surat permohonan diterima PPID;

- c. Hasil keputusan rapat koordinasi dituangkan dalam berita acara yang ditandatangani oleh seluruh peserta rapat;
 - d. Hasil keputusan rapat didokumentasikan secara baik.
3. Sengketa informasi publik yang diselesaikan oleh Komisi Informasi diajukan berdasar Permohonan Penyelesaian Sengketa Informasi publik yang diatur dalam UU KIP setelah sebelumnya Pemohon Informasi mengajukan permohonan informasi dan keberatan kepada Atasan PPID di badan publik, dengan kata lain sengketa ini dapat lahir karena respon badan publik terhadap pemohon Informasi sebagaimana diatur dalam Pasal 35 ayat 1 KIP diantaranya :
- a. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17;
 - b. Tidak disediakannya informasi berkala sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9;
 - c. Tidak ditanggapinya permintaan informasi;
 - d. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
 - d. Tidak dipenuhinya permintaan informasi;
 - e. Pengenaan biaya yang tidak wajar, dan/atau penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang-Undang ini.
4. Tindak Lanjut Penyelesaian Sengketa Informasi
- a. PPID menyiapkan bahan-bahan terkait sengketa informasi;
 - b. PPID menyusun kajian dan pertimbangan hukum untuk disampaikan kepada Atasan PPID;

XI. PENUTUP

Keterbukaan Informasi adalah sebuah keniscayaan yang tidak bisa kita hindari. Untuk itulah sejak Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mulai diberlakukan efektif secara nasional yaitu tanggal 30 April 2010 atau dua tahun setelah Undang-Undang tersebut diundangkan.

Selaras dengan Amanat UU No.14 Tahun 2008 tentang KIP, semua Badan Publik berkewajiban menyampaikan dan membuka akses informasi kepada masyarakat/pasien. Kita harus sikapi positif UU KIP ini, mengingat transparansi informasi adalah untuk kepentingan bersama dan bermanfaat bagi kita semua, baik itu sebagai Badan Publik Pemerintah maupun Non Pemerintah sebagai penyedia informasi maupun masyarakat sebagai pengguna informasi.

Kepala Rumkit Tk III 04.06.01/Wk


dr. Kartika Sudrajat, Sp.THT-KL
Letnan Kolonel Ckm NRP 11040001440376