

**STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL
(SPO)**

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



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

**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENGKALIS
TAHUN 2022**

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

I. LATAR BELAKANG

Dalam rangka mewujudkan keterbukaan informasi publik, Pemerintah menerbitkan Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Tercapainya keterbukaan informasi publik tidak terlepas dari partisipasi publik, dengan harapan dapat mendorong terwujudnya penyelenggaraan negara yang transparan, efektif, efisien, akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan.

Undang - Undang Nomor : 14 Tahun 2008 memberikan jaminan kepada setiap warga negara untuk memperoleh informasi mengenai kebijakan publik. Masyarakat secara individu dan institusi dapat meminta dan memperoleh informasi yang dibutuhkan dari badan - badan publik. Undang - Undang ini telah memberikan landasan hukum terhadap hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik, dimana setiap Badan Publik mempunyai kewajiban dalam menyediakan dan melayani pemohon informasi publik secara tepat, tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana.

Terkait dengan itu, PPID Pembantu Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis menetapkan Standar Prosedur Operasional Pelayanan Informasi Publik dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

II. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Undang – undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran
5. Undang – undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
6. Undang – undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
7. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 983/Men.Kes/SK/XI/1992 tentang Pedoman Rumah Sakit Umum
8. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2002 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah
9. Peraturan Pemerintah Nomor : 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor : 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
10. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 07 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis.

III. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Maksud dari Penyusunan Standar Prosedur Operasional (SPO) Pelayanan Informasi Publik ini adalah sebagai standarisasi pengelolaan pelayanan informasi publik mengenai ruang lingkup, tanggungjawab dan wewenang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu pada Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis dalam penyediaan informasi melalui mekanisme pelaksanaan kegiatan Pelayanan Informasi Publik.

2. Tujuan

Tujuan disusunnya Standar Prosedur Operasional (SPO) adalah :

- a. Mendorong terwujudnya implementasi Undang - Undang Keterbukaan

Informasi Publik secara efektif dan hak - hak publik terhadap informasi yang berkualitas dapat terpenuhi dengan baik.

- b. Memberikan standar bagi PPID Pembantu pada Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis dalam melaksanakan Pelayanan Informasi Publik.
- c. Meningkatkan pelayanan informasi publik dilingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis.

IV. MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis : **“DENGAN INI, KAMI SELURUH PENYELENGGARA PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BENGKALIS MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”**.

V. DESK LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Berdasarkan Maklumat Pelayanan, PPID Pembantu Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis memberikan layanan langsung melalui desk layanan informasi publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis Jl Kelapapati Tengah No.90. Selain itu PPID juga memberikan layanan tidak langsung melalui media antara lain Handphone Unit Pengaduan : **085274802471** Call center : **082173419760** Email : rsud.bengkalis@gmail.com Website : www.rsudbengkalis.com

VI. PROSEDUR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

No	Kegiatan	Pelaksana		
		Desk Layanan	Bidang Pelayanan IP	PPID
1	Menerima Permintaan Informasi Publik (IP)	Mulai		
2	Meneruskan kepada penanggung jawab/Ketua PPID Pembantu			
3	Penanggungjawab/Ketua PPID Pembantu menginstruksikan bidang terkait untuk mempersiapkan segala sesuatu yang terkait dengan permintaan IP			
4	Menginformasikan ke desk untuk memproses lebih lanjut			
5	Mengundang Pemohon IP			
6	Melaporkan kepada Pimpinan			

```

    graph TD
      subgraph Desk_Layanan [Desk Layanan]
        D1[Mulai]
        D5[ ]
        D6[ ]
      end
      subgraph Bidang_Pelayanan_IP [Bidang Pelayanan IP]
        B2[ ]
        B3[ ]
        B4[ ]
      end
      subgraph PPID [PPID]
        P5[ ]
        P6[ ]
      end
      D1 --> B2
      B2 --> B3
      B3 --> B4
      B4 --> D5
      D5 --> P5
      P5 --> D6
      D6 --> P6
  
```

Guna kelancaran pelaksanaan pelayanan informasi publik, maka dipandang perlu adanya pelayanan sebagai Front Office dan Back Office yang baik.

- a. Front Office, meliputi :
 1. Desk Layanan Langsung
 2. Desk Layanan Melalui Media
- b. Back Office, meliputi:
 1. Bidang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi
 2. Bidang Pengolah Data dan Penyaji Informasi
 3. Bidang Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa Informasi

VII. WAKTU PELAYANAN INFORMASI

Layanan informasi publik di PPID Pembantu Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis dilaksanakan pada hari kerja, mulai Senin sampai dengan Sabtu, dengan ketentuan waktu sebagai berikut:

1. **Senin – Kamis :**
 - a. Jam Layanan : 08.00 WIB - 14.30 WIB
 - b. Istirahat : 12.00 WIB - 13.00 WIB
2. **Jumat dan Sabtu :**
 - a. Jam Layanan : 08.00 WIB - 11.00 WIB

VIII. MEKANISME PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

1. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi PPID Pembantu Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis Jl Kelapapati Tengah No.90, untuk mengisi formulir permintaan informasi publik dengan melampirkan fotocopy KTP pemohon.
2. Petugas memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik kepada pemohon informasi publik.
3. Petugas memproses permintaan informasi publik tersebut sesuai dengan isi formulir yang telah ditandatangani oleh pemohon.
4. Petugas mengecek isi permintaan informasi publik, apabila isinya mengenai sesuatu hal yang menjadi tugas dan wewenang PPID Pembantu, maka formulir informasi publik tersebut diserahkan ke PPID Pembantu RSUD Bengkalis, dan PPID Pembantu wajib memberi respon atas permintaan informasi publik tersebut dengan menyampaikan jawaban / alasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

IX. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Proses penyelesaian untuk memenuhi permintaan pemohon informasi publik dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;

1. Jangka waktu penyelesaian atas permintaan informasi publik adalah paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya formulir permintaan informasi, dan dapat diperpanjang paling lambat 7 (tujuh) hari kerja.
2. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pembantu akan menyampaikan pemberitahuan yang tentang isi informasi tersebut kepada Pemohon bahwa informasi dimaksud apakah berada dibawah penguasaannya atau tidak (Pengecualian).
3. Penyampaian / pendistribusian / penyerahan informasi publik kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax, ataupun jasa ekspedisi.

X. BIAYA

PPID Pembantu Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya) dan dapat mengakses melalui website yang tersedia.

XI. LAPORAN OPERASIONAL LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Pejabat pelayanan informasi publik (PPID Pembantu) setiap tahun membuat laporan hasil pelaksanaan tugas pelayanan informasi publik untuk disampaikan kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Utama serta Komisi Informasi Provinsi. 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 berikut jangka waktu yang dibutuhkan dalam memenuhi setiap permintaan pemohon informasi berdasarkan ketentuan yang berlaku.

XII. KEBERATAN ATAS PEMBERIAN INFORMASI PUBLIK

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

1. Penolakan atas permintaan informasi berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang - undangan yang berlaku.
2. Tidak ditanggapinya permintaan informasi.
3. Permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta.
4. Tidak dipenuhinya permintaan informasi.
5. Pengenaan biaya yang tidak wajar.
6. Penyampaian informasi yang melebihi waktu diatur dalam Undang - Undang ini.


XII. PENUTUP

Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis sebagai Rumah Sakit berbadan hukum milik Pemerintah Kabupaten Bengkalis berusaha untuk senantiasa meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan. Salah satu wujud pelayanan adalah dengan membuka akses informasi publik secara luas kepada masyarakat melalui PPID Pembantu Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis.

Guna kepentingan hal di atas, maka perlu ditetapkan Standar Prosedur Operasional (SPO) sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik yang meliputi pelayanan informasi, pengelolaan, pendokumentasian, pengaduan dan penyelesaian sengketa informasi.

Mengetahui / Menyetujui


DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH BENGKALIS



dr. Azahari Effendy
NIP. 19701223 200604 1 011

Dibuat Oleh,

KETUA PPID PEMBANTU
RSUD BENGKALIS



Maliki, S.K.M, M.Si
NIP. 19800324 201102 1 001