



**UPTD PUSKESMAS SEGIRI
KOTA SAMARINDA**

No. Dokumen : 440 / KAK 081 / 100.02.049

Revisi :

Tgl Berlaku : 02 Januari 2024

KERANGKA ACUAN KERJA LAYANAN INFORMASI PUBLIK

SAMARINDA

TAHUN 2024

KERANGKA ACUAN INFORMASI PUBLIK
UPTD PUSKESMAS SEGIRI
TAHUN 2024

A. LATAR BELAKANG

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.

Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008 (Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik/UU KIP) adalah Undang-Undang yang memberikan jaminan terhadap semua orang untuk memperoleh informasi publik dalam rangka mewujudkan dan meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan negara baik ditingkat pengawasan maupun ditingkat keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Undang- Undang ini juga memberikan kewajiban kepada Badan Publik untuk membuka akses atas informasi publik berkaitan dengan Badan Publik untuk masyarakat luas, baik secara aktif maupun pasif.

Berdasarkan hal tersebut, sehingga perlu dibangun infrastruktur pendukung pelaksanaannya. Maka setiap Badan Publik sesuai dengan ketentuan Undang-undang tersebut wajib untuk membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). PPID bertanggungjawab dibidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi sesuai dengan amanat Undang-Undang KIP. Selain itu, juga perlu adanya bimbingan teknis maupun sosialisasi terkait pelaksanaan pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi secara terus menerus yang dilakukan oleh PPID Utama dengan tujuan agar seluruh PPID di Kota Samarinda dapat

memahami dan mengetahui tata cara maupun proses pelaksanaan pelayanan informasi kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;

C. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Adapun maksud dari kegiatan Pelayanan Informasi Publik Dalam Rangka Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik adalah Terwujudnya transparansi dalam penyelenggaraan pemerintah/Badan Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

2. Tujuan

- Membangun kesepahaman tentang keterbukaan informasi publik kepada para Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkup Pemerintah Kota Samarinda;
- Mewujudkan PPID Utama dan PPID Pembantu yang berkompeten dalam rangka mengimplementasikan Undang-

Undang Keterbukaan Informasi Publik secara efektif

- Meningkatkan pelayanan Informasi Publik di lingkungan Perangkat Daerah untuk menghasilkan layanan Informasi Publik yang berkualitas.
- Tersusunnya daftar informasi publik dan informasi yang dikecualikan tahun 2023
- Terlaksananya Pemeringkatan Keterbukaan Informasi Publik Tingkat Kota Samarinda dan ikut serta dalam pemeringkatan Keterbukaan Informasi Publik Tingkat Provinsi Kalimantan Timur.

D. SASARAN

Terlaksananya kegiatan Pelayanan Informasi Publik Dalam Rangka Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik pada bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik dan Pelayanan Informasi di Kota Samarinda demi terwujudnya Keterbukaan Informasi dalam rangka menyediakan dan melayani permohonan Informasi Publik secara cepat, tepat waktu, dan sesuai ketentuan yang berlaku.

E. LOKASI

Kegiatan Pelayanan Informasi Publik Dalam Rangka Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2023 berlokasi di Puskesmas Segiri dan sesuai dengan wilayah administrasi kewenangan PPID Kota Samarinda.

F. RUANG LINGKUP KEGIATAN

Ruang lingkup Kegiatan Pelayanan Informasi Publik Dalam Rangka Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2023 ini meliputi :

1. Penyusunan regulasi pelaksanaan kegiatan Pelayanan Informasi Publik Dalam Rangka Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik;

2. Penyusunan Tim Pelaksana Kegiatan;
3. Pembuatan Jadwal Pelaksanaan Kegiatan;
4. Melaksanakan Koordinasi dengan PPID Pembantu di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda;
5. Melaksanakan Koordinasi dan Konsultasi Ke Komisi Informasi Provinsi, Diskominfo Provinsi serta instansi lain yang dianggap perlu dalam rangka monitoring dan evaluasi PPID;
6. Penyusunan Daftar Informasi Publik dan Daftar Informasi yang dikecualikan Tahun 2023;
7. Penguatan Kelembagaan PPID Utama dan PPID Pembantu
8. Melaksanakan Pemeringkatan Keterbukaan Informasi Publik sebagai penilaian terhadap Pelaksanaan Tugas dan Fungsi PPID Pembantu di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda.
9. Melaksanakan kegiatan Layanan Informasi PPID Utama pada UPTD Puskesmas Segiri Kota Samarinda
10. Dalam rangka pelayanan informasi publik perlu pembentukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dan Petugas Layanan Informasi dan Dokumentasi (PLID).

G. STRATEGI

1. Membangun Sistem Layanan Informasi yang Terpadu

Membuat sistem informasi yang mudah diakses masyarakat, seperti portal website atau aplikasi, yang memuat informasi penting. Informasi ini bisa berupa laporan kegiatan, anggaran, layanan yang disediakan, dan informasi terkini lainnya.

2. Menyediakan Layanan Informasi Offline dan Online

Selain menyediakan layanan informasi berbasis digital, Puskesmas

juga menyediakan pelayanan informasi melalui ruang layanan informasi, sehingga masyarakat yang tidak memiliki akses internet tetap dapat memperoleh informasi dengan mudah.

3. Meningkatkan Kompetensi Petugas PPID

Melatih petugas PPID dengan keterampilan komunikasi yang baik, pemahaman regulasi terkait keterbukaan informasi, dan manajemen data, sehingga dapat memberikan informasi yang jelas dan tepat kepada publik.

4. Mengelompokkan Informasi Berdasarkan Kategori

Mengategorikan informasi ke dalam kelompok yang mudah diakses, seperti informasi yang harus disediakan berkala, yang tersedia setiap saat, dan yang harus melalui proses permintaan terlebih dahulu. Ini akan membantu masyarakat memahami prosedur memperoleh informasi.

5. Menggunakan Media Sosial dan Saluran Komunikasi Lainnya

Aktif mengelola akun media sosial resmi untuk menyebarkan informasi terbaru secara cepat dan luas, terutama informasi yang sering ditanyakan masyarakat. Media sosial juga memungkinkan masyarakat memberikan masukan secara langsung.

6. Mengadakan Program Sosialisasi dan Edukasi Keterbukaan Informasi

Melakukan sosialisasi ke masyarakat mengenai hak atas informasi publik dan tata cara permohonan informasi, misalnya melalui pamflet.

7. Menetapkan Standar Waktu dalam Pengelolaan Informasi

Menyusun SOP dengan batas waktu yang jelas untuk memproses permohonan informasi dari masyarakat. Misalnya, informasi yang diminta harus disediakan dalam waktu tertentu sehingga

masyarakat tahu waktu tunggu yang pasti.

8. Evaluasi Berkala terhadap Kinerja Layanan Informasi

Melakukan evaluasi berkala terhadap sistem pelayanan informasi yang ada, baik dengan memantau respon dari masyarakat maupun melalui survei, untuk mengetahui apakah strategi yang diterapkan efektif atau perlu disesuaikan.

H. METODE

1. One Stop Service

Membangun pusat layanan informasi terpadu di mana masyarakat bisa mengakses semua informasi yang dibutuhkan di satu lokasi, baik secara fisik (ruang informasi di Puskesmas) maupun secara daring (website atau aplikasi).

2. Layanan Informasi Berbasis Website

Menggunakan website resmi sebagai pusat data dan informasi yang diupdate secara berkala, dengan fitur pencarian sehingga masyarakat dapat mencari informasi tertentu. Selain itu, bisa ditambahkan fitur download untuk dokumen penting seperti laporan, anggaran, atau publikasi lainnya.

3. Sistem Pengajuan Permohonan Informasi

Membuat prosedur yang jelas bagi masyarakat yang ingin mengajukan permintaan informasi yang tidak tersedia secara langsung. Hal ini bisa dilakukan melalui formulir permohonan online atau offline, yang akan diproses oleh petugas dalam waktu tertentu sesuai dengan SOP.

4. Sosialisasi dan Edukasi Melalui Media Sosial

Aktif menggunakan media sosial untuk menyebarkan informasi terkini dan menjawab pertanyaan masyarakat secara interaktif.

Media sosial juga bisa menjadi sarana efektif untuk edukasi terkait hak publik atas informasi dan cara mengaksesnya.

5. Penetapan Petugas Layanan Informasi (Frontliner)

Menempatkan petugas di loket atau meja layanan informasi di kantor untuk memberikan penjelasan langsung kepada masyarakat yang datang. Petugas ini harus ramah, informatif, dan memahami dengan baik tata cara akses informasi publik.

6. Publikasi Laporan Berkala

Membuat dan mempublikasikan laporan berkala, seperti laporan tahunan, laporan kegiatan, atau laporan keuangan, baik secara fisik (buku atau pamflet) maupun digital (website atau media sosial). Publikasi ini berguna bagi masyarakat yang memerlukan informasi tanpa harus mengajukan permohonan.

7. Survei Kepuasan Publik

Melakukan survei kepada masyarakat sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan informasi yang telah diberikan. Hasil survei ini bisa dijadikan dasar untuk peningkatan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

I. SUMBER PENDANAAN

Sumber dana untuk mendukung Kegiatan Pelayanan Informasi Publik Dalam Rangka Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2024 dianggarkan menggunakan dana BLUD 2024.

J. MONITORING

1. Survei Kepuasan Pengguna

Melakukan survei secara berkala kepada masyarakat yang menggunakan layanan informasi publik, baik secara online maupun offline. Survei ini bisa mencakup tingkat kepuasan, kemudahan

akses, kecepatan layanan, dan kualitas informasi. Survei dilaksanakan setiap hari dan dilaporkan setiap semester.

2. Pengumpulan dan Analisis Data Pelayanan

Mengumpulkan data statistik terkait jumlah permintaan informasi, waktu pemrosesan, jumlah permintaan yang disetujui atau ditolak, serta alasan penolakan. Analisis data ini dapat menunjukkan efisiensi pelayanan dan area yang perlu perbaikan.

3. Evaluasi Internal Rutin

Melakukan evaluasi rutin dalam internal tim atau bagian yang bertanggung jawab terhadap pelayanan informasi. Evaluasi ini melibatkan kajian terhadap kinerja petugas, kendala yang dihadapi, dan efektivitas SOP yang digunakan.

4. Penggunaan Sistem Pelacakan Permohonan Informasi

Untuk melacak setiap permohonan informasi dari mulai pengajuan hingga pemberian informasi. Sistem ini memungkinkan pengelolaan yang lebih terstruktur dan membantu memantau progres dari setiap permohonan informasi yang masuk.

5. Feedback dan Kotak Saran

Menyediakan aplikasi e-kianpuas di situs web untuk masyarakat menyampaikan kritik, saran, dan masukan lainnya. Respons ini bisa dijadikan tolak ukur untuk memahami kekurangan dari sudut pandang publik.

6. Penilaian Mandiri Keterbukaan Informasi

Menjalankan penilaian mandiri atau self-assessment terhadap standar keterbukaan informasi. Ini melibatkan pengecekan rutin terhadap apakah informasi publik yang wajib tersedia sudah

disediakan sesuai aturan atau belum, dan menilai kualitas informasi tersebut.

7. Audit oleh Pihak Internal

Audit Dilaksanakan setiap informasi yang akan diupload maupun diberikan kepada pemohon secara offline

8. Monitoring Waktu Respons Permohonan Informasi

Mengukur ketepatan waktu respons terhadap permohonan informasi sesuai dengan SOP atau batas waktu yang ditetapkan dalam peraturan. Data ini dapat menunjukkan efisiensi pelayanan dan menentukan apakah ada keterlambatan atau kendala dalam pemrosesan informasi.

9. Laporan Monitoring Periodik

Membuat laporan monitoring secara berkala untuk mendokumentasikan hasil monitoring yang telah dilakukan, termasuk temuan, kendala, dan rekomendasi perbaikan. Laporan ini bisa disampaikan kepada pimpinan dan digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam perbaikan layanan.

10. Monitoring dilakukan setiap bulan

K. EVALUASI

1. Evaluasi Kualitas Informasi yang Disediakan

Contoh: Menilai apakah informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan publik, akurat, dan lengkap. Misalnya, mengevaluasi apakah laporan tahunan, anggaran, atau data statistik sudah disampaikan secara jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Tindakan: Jika informasi dianggap kurang jelas, perlu ditambahkan penjelasan yang lebih rinci atau membuat panduan

pemahaman untuk masyarakat.

2. Evaluasi Responsivitas terhadap Permohonan Informasi

Contoh: Menganalisis waktu respons terhadap permohonan informasi, seperti apakah permohonan sudah diproses sesuai standar waktu yang ditentukan (misalnya dalam 10 hari kerja).

Tindakan: Jika terdapat keterlambatan, perlu mencari penyebabnya, seperti beban kerja yang tinggi atau kurangnya staf, dan melakukan penyesuaian pada SOP atau menambah tenaga kerja bila memungkinkan.

3. Evaluasi Kepuasan Masyarakat

Contoh: Melakukan survei kepuasan pengguna layanan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terkait aspek aksesibilitas, kejelasan informasi, dan sikap petugas.

Tindakan: Jika tingkat kepuasan rendah, misalnya dalam hal kecepatan layanan atau keramahan petugas, perlu diadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan pelayanan oleh petugas.

4. Evaluasi Efektivitas Media dan Saluran Informasi

Contoh: Menilai efektivitas media yang digunakan untuk menyebarkan informasi, seperti website, media sosial, atau desk informasi di kantor, serta seberapa banyak masyarakat yang mengakses media tersebut.

Tindakan: Jika media tertentu kurang efektif, seperti website yang jarang diakses, mungkin perlu mempertimbangkan peningkatan SEO atau mengoptimalkan penggunaan media sosial yang lebih banyak diakses publik.

5. Evaluasi Sistem Pengelolaan Permohonan Informasi

Contoh: Mengevaluasi apakah sistem pengajuan dan pemrosesan permohonan informasi berjalan lancar, terstruktur, dan mudah diikuti oleh publik.

Tindakan: Jika ditemukan kendala, misalnya proses pengajuan yang terlalu rumit, perlu dibuat sistem yang lebih sederhana atau digitalisasi proses untuk mempermudah masyarakat.

6. Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan

Contoh: Meninjau apakah SOP yang diterapkan dalam pelayanan informasi publik sudah diikuti dengan konsisten oleh seluruh petugas.

Tindakan: Jika ditemukan ketidaksesuaian antara SOP dan pelaksanaan di lapangan, bisa dilakukan pelatihan atau sosialisasi ulang terhadap SOP agar seluruh petugas memahami dan menjalankan standar yang telah ditetapkan.

7. Evaluasi Terhadap Kelengkapan dan Ketersediaan Informasi Wajib

Contoh: Memeriksa apakah seluruh informasi publik yang wajib tersedia (seperti laporan keuangan, kegiatan, atau kebijakan) sudah diunggah secara berkala sesuai dengan peraturan keterbukaan informasi.

Tindakan: Jika informasi tersebut tidak lengkap atau belum diunggah, perlu segera dipenuhi agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

8. Evaluasi terhadap Feedback dan Aduan dari Publik

Contoh: Menganalisis aduan atau saran yang disampaikan oleh masyarakat terkait pelayanan informasi publik, seperti kesulitan akses atau kualitas informasi.

Tindakan: Mengambil tindakan perbaikan berdasarkan tren

aduan atau saran yang sering muncul, misalnya memperbaiki prosedur atau meningkatkan aksesibilitas informasi.

9. Evaluasi Hasil Benchmarking dengan Instansi Lain

Contoh: Melakukan perbandingan layanan informasi dengan instansi lain untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah kompetitif atau perlu perbaikan.

Tindakan: Jika instansi lain memiliki layanan lebih baik dalam beberapa aspek, mungkin bisa diadopsi atau disesuaikan untuk meningkatkan pelayanan di instansi sendiri.

10. Evaluasi kegiatan pelayanan informasi publik dilakukan tiga bulan sekali

L. PELAPORAN

Pelaporan di berikan kepada PPID Kota Samarinda Melalui Email : ppi.samarindakota.go.id dikirim setiap bulan sebelum tanggal 29

M. JADWAL KEGIATAN

Kegiatan Pelayanan Informasi Publik Dalam Rangka Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2023 dilaksanakan selama 12 bulan yaitu dari bulan Januari s/d Desember 2023, dengan jadwal pelaksanaan dapat dilihat pada tabel berikut.

