



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Tahunan Layanan Informasi Publik RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah Tahun 2025 dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban serta komitmen RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah sebagai Badan Publik dalam melaksanakan keterbukaan informasi publik sebagaimana diamanatkan dalam peraturan yang berlaku.

Berdasarkan pada Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik, laporan tahunan ini kami susun sebagai bentuk Penguatan Kelembagaan PPID RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah Tahun Anggaran 2025. Beberapa Komitmen, Koordinasi, Kolaborasi, dan Inovasi kami lakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada Masyarakat. Diantaranya adalah pelaksanaan seluruh tugas yang diberikan oleh PPID Utama dalam hal keterbukaan informasi publik melalui Website RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah (rsmargono.jatengprov.go.id), dan media sosial seperti X, Instagram, dan TikTok (@rsudmargono), facebook (RSUD Margono Soekarjo), serta youtube (@rsmargono).

Laporan tahunan ini memuat gambaran menyeluruh mengenai pelaksanaan layanan informasi publik sepanjang tahun 2025, meliputi kebijakan layanan informasi, struktur dan tugas PPID, sarana dan prasarana pendukung, jenis layanan informasi, inovasi layanan, statistik permohonan informasi, penyelesaian keberatan, serta tantangan dan upaya perbaikan yang telah dan akan dilakukan. Penyusunan laporan ini diharapkan dapat menjadi sarana evaluasi internal sekaligus referensi bagi pemangku kepentingan dalam menilai kinerja layanan informasi publik di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa tengah.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyelenggaraan dan pengembangan layanan informasi publik di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi wujud nyata komitmen kami dalam mewujudkan Badan Publik yang Informatif.

Penyusun

Tim PPID RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah.

DAFTAR ISI

BAB I Gambaran Umum Kebijakan Pelayanan Informasi Publik Di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah	4
BAB II Gambaran Umum Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2025 Di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah.....	7
BAB III Rincian Pelayanan Permohonan Informasi Publik.....	14
BAB IV Rincian Penyelesaian Sengketa Informasi Publik Tahun 2025.....	19
Bab V Kendala Eksternal Dan Internal Dalam Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik Tahun 2025	21
BAB VI Rekomendasi Dan Tindak Lanjut	23
BAB VII Dokumentasi Kegiatan.....	25
BAB VIII Penutup	37



NGOPENI.
NGLAKONI.
Jateng



BAB I

GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI RSUD Prof. Dr. MARGONO SOEKARJO PROVINSI JAWA TENGAH

BAB I

GAMBARAN UMUM KEBIJAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

RSUD Prof. Dr. MARGONO SOEKARJO PROVINSI JAWA TENGAH

Kebijakan pelayanan informasi publik adalah seperangkat pedoman dan prinsip yang mengatur cara pemerintah dan lembaga publik lainnya menyediakan akses terhadap informasi kepada masyarakat. Tujuan utama dari kebijakan ini adalah untuk memastikan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam proses pemerintahan serta pengambilan keputusan. Kebijakan ini juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi publik dan memperkuat demokrasi dengan memberikan akses yang lebih luas kepada warga negara terhadap informasi yang relevan.

Kebijakan pelayanan informasi publik umumnya berlandaskan pada undang-undang dan peraturan yang berlaku yaitu Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Undang-Undang ini menegaskan hak setiap orang untuk memperoleh informasi publik dan mewajibkan badan publik untuk menyediakan informasi yang dikelola dengan transparan dan akuntabel. Peraturan Pemerintah atau Keputusan Presiden yang mengatur lebih rinci tentang prosedur, jenis informasi yang boleh diakses, dan pengelolaan informasi publik. dengan Peraturan terbaru Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik dan Peraturan KI Nomor 1 Tahun 2022 tentang Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik.

Undang-Undang KIP tersebut tidak hanya mengatur keterbukaan informasi pada lembaga negara saja, tetapi juga pada organisasi non pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari dana publik, baik APBN/APBD, sumbangan masyarakat, maupun sumber luar negeri. Sebagai bentuk apresiasi dan dukungan RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Provisini Jawa Tengah terhadap keterbukaan informasi publik dan wujud pernyataan kepatuhan kepada Undang-Undang KIP maka RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah mengimplementasikan Undang-Undang KIP tersebut di lingkungan RS diawali dengan penetapan SK Direktur Nomor 800/03265a/V/2025 tentang Penyempurnaan Keanggotaan Pejabat

Pengelola Informasi & Dokumentasi (PPID) Pelaksana RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah tahun 2025.

PPID bertanggung jawab melakukan penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, pelayanan, dan pengamanan informasi publik. Dalam menjalankan tugas fungsinya, PPID dibantu oleh para petugas informasi. Panduan bagi petugas informasi dalam mengelola layanan informasi dituangkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan informasi PPID yang terdiri dari: (i) SOP Pelayanan Informasi, (ii) SOP Penanganan Keberatan, (iii) SOP Penyelesaian Sengketa Informasi, (iv) SOP Pengaduan Layanan, dan (v) SOP Penyampaian Laporan Informasi Publik. SOP layanan informasi PPID ini direview secara berkala dan dimutakhirkan sesuai proses bisnis di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah apabila diperlukan.

Pada Tahun 2025 berbagai penghargaan diterima antara lain:

1. Juara 1 lomba TikTok Kreatif Edukasi Kolaborasi Dalam Asuhan Pasien Pitselnas IX Kars Expo 2025.
2. Juara 2 lomba presentasi oral Pitselnas IX Kars Expo 2025.
3. Juara harapan 1 lomba presentasi oral Pitselnas IX Kars Expo 2025.
4. Top 10 IDEA Jateng Inovasi Juminah dan Petroke tahun 2025.
5. Runner up Winner Central Sterilization Indonesia's Hero Award 2025.
6. Penghargaan OPSI KIPP Award Kementerian PANRB Tahun 2025.
7. Penghargaan Badan Publik Informatif tahun KIP Award 2025.
8. Finalis Top Inovasi KIPP Tahun 2025 Nopia Rasa Gula Jawa.

PPID Pelaksana RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah tidak memiliki ruang tersendiri dan petugas khusus dalam melakukan pelayanan. Karena pada dasarnya jabatan PPID Pelaksana RSUD Prof Dr Margono Soekarjo merangkap jabatan yang telah ada (*ex officio*). Petugas & ruangan khusus diadakan **untuk layanan informasi & pengaduan masyarakat**. Anggaran khusus kegiatan PPID di RSUD Prof Dr Margono Soekarjo, disediakan untuk beberapa pendokumentasian layanan, namun segala kebutuhan untuk pelayanan terkait PPID telah terfasilitasi dalam RBA BLUD RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah seperti pengembangan aplikasi, penghonoran petugas, pengadaan hardware/software, cetakan dan sebagainya.



NGOPENI.
NGLAKONI.
Jateng



BAB II

**GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN
INFORMASI PUBLIK TAHUN 2025 DI RSUD Prof. Dr.
MARGONO SOEKARJO PROVINSI JAWA TENGAH**

BAB II

GAMBARAN UMUM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2025 DI RSUD Prof. Dr. MARGONO SOEKARJO PROVINSI JAWA TENGAH

A. Tugas PPID Pelaksana RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah

Sepanjang Tahun 2025, pelaksanaan pelayanan informasi publik di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah dilaksanakan melalui peran dan fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana dengan mengedepankan prinsip keterbukaan, kecepatan, kemudahan akses, dan kepastian layanan. Berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik, baik melalui penguatan kelembagaan PPID, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, maupun pengembangan inovasi layanan informasi. Pelaksanaan pelayanan informasi publik tersebut diharapkan mampu mendukung peningkatan kepercayaan masyarakat serta mendorong terwujudnya RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo sebagai Badan Publik yang informatif dan responsif terhadap kebutuhan informasi masyarakat.

Dalam rangka menjamin terselenggaranya pelayanan informasi publik yang tertib, transparan, dan akuntabel, RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah menetapkan dan melaksanakan peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pelaksana sebagai ujung tombak pengelolaan layanan informasi publik di lingkungan rumah sakit. Keberadaan PPID Pelaksana menjadi instrumen strategis dalam memastikan pengelolaan, pendokumentasian, dan pelayanan informasi publik berjalan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta kebutuhan masyarakat, sehingga mendukung terwujudnya tata kelola pelayanan publik yang baik dan berorientasi pada keterbukaan informasi. Tugas PPID Pelaksana RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah Tahun 2025 diantaranya Adalah sebagai berikut,

1. Membantu PPID melaksanakan tanggungjawab, tugas, dan kewenangannya.
2. Melaksanakan kebijakan teknis layanan Informasi Publik yang telah ditetapkan PPID.

3. Mengonsolidasikan proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan pelayanan Informasi Publik.
4. Mengumpulandokumen Informasi Publik dari Petugas Pelayanan Informasi di Badan Publik.
5. Membantu PPID melakukan verifikasi dokumen Informasi Publik
6. Membantu membuat, mengelola, memelihara, dan memutakhirkan Daftar Informasi Publik dan
7. Menjamin ketersediaan dan akselerasi layanan Informasi Publik agar mudah diakses oleh publik.

B. Wewenang PPID Pelaksana RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah

PPID Pelaksana RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah diberikan wewenang tertentu sebagai dasar dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya. Wewenang tersebut diperlukan untuk menjamin tersedianya informasi publik yang akurat, terkelola dengan baik, serta dapat diakses oleh masyarakat secara cepat dan tepat, sekaligus menjaga keseimbangan antara keterbukaan informasi dan perlindungan terhadap informasi yang dikecualikan. Wewenang PPID Pelaksana RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah Tahun 2025:

1. Meminta dokumen Informasi Publik dari Petugas Pelayanan Informasi di Badan Publik.
2. Meminta klarifikasi kepada Petugas Pelayanan Informasi di Badan Publik dalam melaksanakan pelayanan Informasi Publik; dan.
3. Menugaskan Petugas Pelayanan Informasi untuk menyiapkan dokumen untuk membantu PPID dalam melaksanakan pengujian konsekuensi atas Informasi Publik yang akan dikecualikan atau pembuatan pertimbangan tertulis dalam hal suatu Informasi Publik dikecualikan atau Permintaan Informasi Publik ditolak.

C. Struktur Organisasi PPID Pelaksana RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah

Tim PPID RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah membentuk struktur organisasi PPID Pelaksana yang jelas dan terkoordinasi. Melalui struktur organisasi PPID Pelaksana yang terintegrasi, koordinasi internal

Struktur Organisasi PPD Palakani RSUD Prof. Dr. Mangala Saragaja



D. Fasilitas/ Sarana Pelayanan Informasi Publik Tahun 2025

RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah sudah memiliki fasilitas sarana dan prasarana guna mendukung pelayanan terhadap publik baik secara luring atau datang langsung ke Kantor RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah, di Jalan dr. Guberg No.1, Purwokerto Selatan, Banyumas. Telah disediakan desk Layanan Informasi di Lobi utama rawat jalan beserta petugas layanan informasi. Untuk penyandang disabilitas juga disediakan sarana alat bantu yaitu kursi roda.

Dalam pelaksanaan pelayanan informasi publik, RSUD Prof Dr Margono Soekarjo telah membuat beberapa Standar Prosedur Operasional (SPO) : (i) SOP Pelayanan Informasi, (ii) SOP Penanganan Keberatan, (iii) SOP Penyelesaian Sengketa Informasi, (iv) SOP Pengaduan Layanan, dan (v) SOP Penyampaian Laporan Informasi Publik dan beberapa revisi sesuai kebutuhan pelayanan. Dalam menjalankan tugasnya tersebut PPID RSUD Prof Dr Margono Soekarjo memiliki fasilitas Satu (1) Ruang Pengaduan Masyarakat dilengkapi dengan:

1. 1 set sofa
2. 1 set computer & printer terkoneksi internet
3. 1 unit AC split
4. 1 unit telepon
5. 1 set meja kursi untuk entry data
6. 1 set meja kursi untuk pengaduan mendalam lebih privat (ruang dalam)
7. 1 buah papan struktur organisasi
8. 1 buah pigura alur pelayanan informasi public
9. 3 buah pigura dokumentasi kegiatan
10. 1 buah banner alur pelayanan informasi public (di depan ruangan)
11. 1 buah buku pencatatan complain/ pengaduan masyarakat
12. 1 set tempat minuman & isinya
13. 1 buah kalender & 1 buah rak leaflet & isinya (berbagai leaflet dengan berbagai jenis informasi)
14. 1 buah mug berisi permen untuk customer
15. 1 buah banner pelayanan

RUANG PENGADUAN MASYARAKAT

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2025



Gambar 2.2 Ruang Pengaduan Masyarakat RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo
Provinsi Jawa Tengah

Desk Layanan Informasi Publik RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah merupakan sarana strategis dalam penyelenggaraan pelayanan informasi yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pemenuhan hak masyarakat atas informasi publik. Keberadaan desk layanan ini berfungsi sebagai titik layanan utama bagi pemohon informasi dalam memperoleh data dan informasi yang dikelola oleh rumah sakit secara terbuka, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Melalui mekanisme pelayanan yang terstandar dan didukung oleh sumber daya yang kompeten, Desk Layanan Informasi Publik berperan penting dalam memperkuat tata kelola informasi yang profesional serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah. Desk Layanan Informasi Publik di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah dilengkapi dengan :

1. 1 set meja customer service
2. 1 set computer terkoneksi internet
3. 1 unit AC standing floor (sharing dengan Ruang Pendaftaran)

4. 2 buah kursi
5. 1 unit TV LCD (tayangan informasi RS)
6. 1 unit touch screen computer untuk survey kepuasan pelanggan
7. 1 buah rak leaflet & isinya (berbagai leaflet dengan berbagai jenis informasi)
8. 1 buah billboard kontak pengaduan
9. 1 unit telepon.

Disamping itu tersedia Kursi Tunggu Pemohon Informasi & Kursi Pengguna Informasi Publik (*sharing* dengan Ruang Pendaftaran), Website RS yang didalamnya ada menu Informasi Publik (rsmargono.jatengprov.go.id) serta Nomor telepon khusus untuk Pengaduan Publik dan Layanan Informasi Publik.

PPID juga mencetak berbagai leaflet dan poster kesehatan yang dapat membantu pelayanan informasi publik. Sedangkan untuk informasi serta merta diberikan melalui papan pengumuman di lingkungan RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah. Tidak hanya itu, untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi publik yang ada di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah sesuai PPID, maka dibuatlah Portal PPID pada website RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah, OPEN DATA dalam RSMSONLINE (link dengan Dinas Komunikasi & Informatika Provinsi Jawa Tengah). Untuk memudahkan masyarakat mengakses informasi.

Sebagai upaya meningkatkan kemudahan akses informasi bagi masyarakat, RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo menghadirkan berbagai kanal komunikasi digital, di antaranya DARA (Digital Assistant RSUD Margono) dan WhatsApp Channel resmi RSUD Margono. Kehadiran DARA memungkinkan masyarakat memperoleh informasi layanan rumah sakit secara cepat, responsif, dan terintegrasi, mulai dari jadwal pelayanan, alur pendaftaran, hingga informasi umum lainnya. Sementara itu, WhatsApp Channel RSUD Margono dimanfaatkan sebagai sarana penyampaian informasi resmi, pengumuman terkini, serta edukasi kesehatan yang mudah diakses langsung melalui gawai masyarakat. Melalui pemanfaatan kanal digital ini, RSUD Margono berkomitmen menyajikan informasi yang akurat, transparan, dan ramah pengguna, sehingga mendukung terwujudnya pelayanan publik yang informatif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.



NGOPENI.
NGLAKONI.
Jateng



BAB III

Rincian Pelayanan Permohonan Informasi Publik

BAB III

RINCIAN PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

A. Permohonan Informasi Publik

Rincian pelayanan permohonan informasi publik di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah disusun sebagai bentuk komitmen rumah sakit dalam menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang transparan, akuntabel, dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan ini dilaksanakan oleh PPID melalui mekanisme dan prosedur yang terstandar, meliputi pengajuan permohonan, verifikasi, proses penelusuran informasi, hingga penyampaian informasi kepada pemohon dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Dengan adanya rincian pelayanan ini, diharapkan masyarakat memperoleh kepastian layanan, kemudahan akses informasi, serta kejelasan hak dan kewajiban dalam setiap permohonan informasi publik di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah.

PPID RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah memberikan pelayanan permohonan informasi publik yang dilakukan setiap hari kerja (Senin s.d Sabtu) dari jam 07.00 WIB s.d.14.00 WIB dan Jumat s.d 11.00 WIB untuk ruang pengaduan masyarakat, sedangkan desk layanan informasi publik setiap hari jam 07.00 WIB s.d. 19.30 WIB. Pemohon informasi dapat melakukan permohonan informasi baik secara langsung maupun tidak langsung melalui website PPID RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah. Berikut rincian permohonan informasi yang diterima oleh RSUD Prof Dr Margono Soekarjo pada tahun 2025 sebanyak 956 permohonan dengan rincian sebagai berikut:

1. Jumlah permohonan informasi publik melalui tak langsung (website PPID) sejumlah 2 permohonan (2%).
2. Jumlah permohonan informasi publik yang diterima secara langsung sejumlah 954 permohonan (98%).
3. Jumlah permohonan informasi yang dipenuhi sebanyak 956 permohonan (100%) dengan waktu pemenuhan rata-rata 3 hari.
4. Jumlah permohonan informasi yang ditolak sebanyak 0 permohonan
5. Jumlah permohonan sengketa informasi 0 permohonan.

Perbandingan jumlah permohonan informasi publik pada Tahun 2024 dan Tahun 2025 di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa tengah menunjukkan dinamika kebutuhan dan tingkat partisipasi masyarakat dalam mengakses informasi layanan rumah sakit. Data ini disajikan sebagai bahan evaluasi terhadap efektivitas pelaksanaan pelayanan informasi publik yang dikelola oleh Tim PPID, sekaligus sebagai indikator meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak memperoleh informasi. Analisis perbandingan tersebut menjadi dasar bagi RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa tengah dalam melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap sistem, prosedur, dan kualitas pelayanan informasi publik agar semakin responsif, transparan, dan akuntabel.

Permohonan Informasi	2024		2025		Trend
	n	%	n	%	
Langsung	3.064	67.71	954	98	Menurun
Tak Langsung	1.461	32.29	2	2	Menurun

Tabel 3.1 Permohonan Informasi di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah

Dengan melihat persentase permohonan informasi pada Tahun 2024 & Tahun 2025 disimpulkan jumlah permohonan informasi langsung dan tidak langsung mengalami penurunan. Penurunan ini antara lain dipengaruhi oleh semakin optimalnya penyediaan informasi publik secara proaktif melalui berbagai kanal resmi rumah sakit, seperti website, media sosial, dan papan informasi layanan, sehingga kebutuhan masyarakat terhadap permohonan informasi secara langsung dapat terpenuhi tanpa harus mengajukan permohonan formal. Selain itu, peningkatan kualitas keterbukaan informasi dan kemudahan akses informasi turut berkontribusi dalam menekan jumlah permohonan informasi publik.

B. Pengaduan/ Komplain

Pengaduan atau komplain merupakan salah satu bentuk partisipasi masyarakat dalam menilai dan mengawasi kualitas pelayanan di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah. Melalui mekanisme pengaduan yang disediakan, rumah sakit memperoleh masukan yang berharga sebagai dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap mutu layanan, keselamatan pasien, serta kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan dilaksanakan secara terintegrasi, responsif, dan akuntabel guna

memastikan setiap keluhan masyarakat ditindaklanjuti secara tepat, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berikut rincian pengaduan/complain yang diterima oleh RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2025.

NO	TIPE PENGADUAN	RESPON TIME	DITERIMA	SELESAI	BELUM SELESAI
#1.	PENGADUAN MELALUI RSMS ONLINE	21 Jam 7 Menit	62	62	0
#2.	PENGADUAN LANGSUNG	0 Jam 20 Menit	1	1	0
#3.	PENGADUAN MELALUI TWITER	0 Jam 0 Menit	0	0	0
#4.	PENGADUAN MELALUI FACEBOOK	0 Jam 0 Menit	0	0	0
#5.	PENGADUAN MELALUI INSTAGRAM	0 Jam 0 Menit	0	0	0
#6.	PENGADUAN MELALUI YOUTUBE	0 Jam 0 Menit	0	0	0
#7.	PENGADUAN MELALUI EMAIL	0 Jam 0 Menit	0	0	0
#8.	PENGADUAN MELALUI SMS	0 Jam 0 Menit	0	0	0
#9.	PENGADUAN MELALUI LAPOR GUB	0 Jam 0 Menit	0	0	0
#10.	PENGADUAN MELALUI WEBCHAT	0 Jam 0 Menit	0	0	0
#11.	PENGADUAN MELALUI WBS	0 Jam 0 Menit	0	0	0
#12.	PENGADUAN MELALUI PPID	19 Jam 50 Menit	30	30	0
JUMLAH			93	93	0

Tabel 3.2 Pengaduan/Komplain di RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah

1. Jumlah total pengajuan komplain/ pengaduan sebanyak 93 orang.
2. Jumlah pengajuan komplain/ pengaduan melalui media elektronik/media sosial sebanyak 93 orang (100%)
3. Jumlah pengajuan komplain/ pengaduan yang diterima secara langsung sebanyak 0 orang (0%)
4. Jumlah pengajuan komplain/ pengaduan yang sudah ditangani & ditindaklanjuti sebanyak 93 orang (100%)
5. Jumlah pengajuan komplain/ pengaduan yang sudah ditangani & ditindaklanjuti dalam jangka waktu kurang dari 1 hari (sesuai SPO) sebanyak 93 orang (100%).

C. Realisasi Anggaran

PPID RSUD Prof Dr. Margono Soekarjo dalam memberikan pelayanan permohonan informasi Menggunakan anggaran pendukung keterbukaan dan pelayanan informasi publik sebesar 7.226 Milyar. Adapun daftar kegiatan penggunaan anggaran PPID selama tahun 2025 sebagai berikut:

1. Kegiatan PPID (32%).
2. Pemenuhan sarana prasarana publik, infrastruktur digital, dan peningkatan kapasitas SDM (64%).

Pemangkasan anggaran PPID RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo pada Tahun Anggaran 2025 dilakukan sebagai bagian dari kebijakan efisiensi belanja yang tetap mengedepankan efektivitas dan kualitas pelayanan permohonan informasi publik. Efisiensi anggaran difokuskan melalui optimalisasi kegiatan inti PPID sebesar 32%, dengan penguatan proses pelayanan permohonan informasi yang lebih terintegrasi, sederhana, dan berbasis standar operasional yang jelas. Digitalisasi alur layanan, pemanfaatan kanal informasi daring, serta optimalisasi sumber daya internal menjadi strategi utama untuk menekan biaya operasional tanpa mengurangi mutu layanan.

Sementara itu, alokasi anggaran terbesar yaitu 64% diarahkan pada pemenuhan sarana dan prasarana publik, penguatan infrastruktur digital, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Kebijakan ini dipandang lebih efisien dan berorientasi jangka panjang, karena mampu meningkatkan kecepatan, akurasi, dan transparansi pelayanan informasi publik sekaligus mengurangi ketergantungan pada kegiatan konvensional yang memerlukan biaya tinggi.

Dengan strategi efisiensi tersebut, PPID RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo tetap berkomitmen menjalankan prinsip keterbukaan informasi publik secara optimal, akuntabel, dan berkelanjutan, sejalan dengan tuntutan tata kelola pemerintahan yang baik serta kebutuhan masyarakat akan pelayanan informasi yang cepat, mudah, dan terpercaya.



NGOPENI.
NGLAKONI.
Jateng



BAB IV

Rincian Penyelesaian Sengketa Informasi Publik Tahun 2025

BAB IV

RINCIAN PENYELESAIAN SENGKETA INFORMASI PUBLIK TAHUN 2025

A. Jumlah Keberatan Yang Diterima

Sepanjang Tahun 2025, RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah tidak ada keberatan informasi yang diterima.

B. Tanggapan Atas Keberatan

Dalam kurun waktu tahun 2025, RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah tidak memberikan tanggapan atas keberatan informasi, dikarenakan tidak adanya keberatan informasi yang diterima.

C. Jumlah Permohonan Penyelesaian Sengketa Ke Komisi Informasi

Dalam rentang tahun 2025, RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah tidak terdapat sengketa informasi. Oleh karena itu, tidak ada pengajuan penyelesaian sengketa ke Komisi Informasi.

D. Jumlah Pemohon Informasi Publik Yang Diarahkan dan Ditolak

Selama Tahun 2025, RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah menerima 956 permohonan informasi publik dan tidak terdapat penolakan permohonan informasi, karena seluruh permintaan informasi dari pemohon dapat dipenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



NGOPENI.
NGLAKONI.
Jateng



BAB V

KENDALA EKSTERNAL DAN INTERNAL DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2025

BAB V

KENDALA EKSTERNAL DAN INTERNAL

DALAM PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK TAHUN 2025

Beberapa kendala dalam pelaksanaan layanan informasi publik di PPID Pelaksana RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

1. Kendala Internal

Tidak ada kendala internal yang berarti, hanya karena sebagai tugas tambahan pada beberapa petugas menjadikan beban kerjanya bertambah. Hal ini justru menjadi 'ladang ibadah' karena internalisasi semangat melayani dengan sepenuh hati.

2. Kendala Eksternal

Konsolidasi & pembinaan oleh PPID Utama kepada PPID Pelaksana dirasa masih kurang, selama ini dilakukan jika terdapat permohonan informasi.



NGOPENI.
NGLAKONI.
Jateng



BAB VI

REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT

BAB VI

REKOMENDASI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Rekomendasi

Rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi PPID adalah meskipun sudah ada media sosial berupa WA Group PPID Jawa Tengah oleh PPID Utama & WA Group Monev Keterbukaan Informasi oleh Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah sebagai sarana komunikasi, sebaiknya tetap dilakukan pertemuan berkala baik secara online maupun offline untuk mengkoordinasikan perkembangan pelayanan informasi publik di masing-masing PPID Pelaksana & sharing untuk penyelesaian kendala yang ada di lapangan, di samping sebagai ajang untuk mempererat silaturahmi/ persaudaraan.

B. Tindak Lanjut

Melakukan pengembangan serta pemeliharaan sistem layanan informasi publik berbasis digital, termasuk website dan kanal layanan daring, agar tetap andal, aman, dan mudah diakses oleh masyarakat.



NGOPENI.
NGLAKONI.
Jateng



BAB VII

DOKUMENTASI PENGHARGAAN DAN KEGIATAN

BAB VII

DOKUMENTASI KEGIATAN

A. Dokumentasi pengharaag yang diraih oleh RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah Tahun 2025

1. Penghargaan Badan Publik Informatif Tahun 2025



2. Penghargaan Outstanding Public Service Innovation (OPSI) 2025



3. Penghargaan Top 10 IDEA Jawa Tengah Tahun 2025



4. Penghargaan Central Sterilization Indonesia/s Hero Award Tahun 2025



5. Penghargaan Juara 1 lomba TikTok Kreatif Edukasi Kolaborasi Dalam Asuhan Pasien dan Lomba Presentasi Oral Lomba Pitselnas IX Kars Expo 2025.





6. Finalis Top Inovasi KIPP Tahun 2025 Nopia Rasa Gula Jawa dan Eva Centil



B. Publikasi RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah Tahun 2025





RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Terus Berbenah, Dorong Jangkauan Pelayanan Makin Luas

23 Desember 2025 | 11:10:00 | 0804 | 138
 Kategori: [Utusan](#)
 Bagikan: [Facebook](#) [Twitter](#) [WhatsApp](#)



Transferring data from humasjatengpro.go.id...







NGOPENI.
NGLAKONI.
Jateng



BAB VIII

Penutup

BAB VII

PENUTUP

Demikian Laporan Pelayanan Informasi Publik tahun 2025 ini kami susun sebagai bahan evaluasi & perbaikan kinerja PPID Pelaksana RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Provinsi Jawa Tengah. Sekaligus sebagai masukan PPID Utama untuk pelayanan informasi publik yang lebih baik di tahun-tahun mendatang.

Mengetahui

DIREKTUR

Penanggung Jawab PPID Pelaksana RSUD
Prof Dr Margono Soekarjo Provinsi Jawa
Tengah



dr. Heri Dwi Purnomo, Sp.An.
NIP. 19661013 200604 1 001

Purwokerto, 13 Januari 2026

Ketua PPID Pelaksana

RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Provinsi
Jawa Tengah

A handwritten signature in black ink, belonging to Darmini, S.Kep.Ners., MM.

DARMINI, S.Kep.Ners., MM
NIP. 19731115 199603 2 004