



LAPORAN TAHUNAN

LAYANAN INFORMASI PUBLIK

(LAPORAN DAN EVALUASI)

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)

KEMENTERIAN KESEHATAN RI

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI

© 2015

LAPORAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK KEMENTERIAN KESEHATAN TAHUN 2014

I. Kebijakan Pelayanan Informasi Publik

Kesehatan merupakan hak dasar/hak fundamental warga negara dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Kementerian Kesehatan (Kemenkes) sebagai motor penggerak pembangunan kesehatan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat memiliki visi yaitu **Masyarakat Sehat yang Mandiri dan Berkeadilan**. Untuk mewujudkan visi Kemenkes, dilaksanakan empat misi antara lain :

1. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pemberdayaan masyarakat, termasuk swasta dan masyarakat madani;
2. Melindungi kesehatan masyarakat dengan menjamin tersedianya upaya kesehatan yang paripurna, merata, bermutu dan berkeadilan;
3. Menjamin ketersediaan dan pemerataan sumber daya kesehatan;
4. Menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan berkeadilan.

Sektor kesehatan dianggap memiliki posisi yang strategis karena bersentuhan langsung dengan publik serta memiliki anggaran yang cukup besar, selain sektor pendidikan, sehingga membuat Kementerian Kesehatan banyak disorot masyarakat. Tuntutan tersebut menyadarkan institusi ini untuk dapat membangun tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan menjalankan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sebagai bagian dari pelaksanaan *good governance* berkonsekuensi logis bagi badan publik berkewajiban membuka informasi seluas-luasnya kepada masyarakat. Dalam menjalankan amanat tersebut, Kementerian Kesehatan sebagai badan publik memiliki obligasi untuk dapat memberikan dan menyediakan layanan informasi secara cepat, tepat, murah, dan mudah.

Kemenkes mempunyai tugas menyelenggarakan urusan di bidang kesehatan dalam pemerintahan. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Kesehatan telah ditetapkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1144/Menkes/Per/VIII/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan.

Dukungan Kemenkes dalam menerapkan UU KIP tersebut telah diregulasikan melalui peraturan dan keputusan Menteri Kesehatan yaitu :

1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2166/Menkes/Per/X/2011 tentang Standar Layanan Informasi Publik di Kementerian Kesehatan,
2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1625/Menkes/SK/VIII/2011 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Kementerian Kesehatan yang merupakan revisi Kepmenkes Nomor 708/Menkes/SK/VIII/2010,
3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 182/Menkes/SK/V/2012 tentang Daftar Informasi yang dikecualikan di Lingkungan Kementerian Kesehatan.

Kurun waktu 2011 – 2014, Kemenkes berupaya menyebarluaskan informasi dan pemahaman tentang Keterbukaan Informasi Publik kepada para pejabat struktural dan pegawai melalui berbagai kegiatan, sebagai berikut :

1. Di lingkungan Ditjen Pengendalian Penyakit dan Penyehatan Lingkungan melakukan Sosialisasi UU KIP kepada Unit Pelaksana Teknis (Vertikal) yaitu Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) di 13 provinsi (Jatim, Jateng, DKI Jakarta, Banda Aceh, Sumatera Utara, Sumatera Selatan, Sulawesi Utara, Sulawesi Selatan, Gorontalo, Kalimantan Selatan, Kalimantan Timur, Maluku dan Batam).
2. Di lingkungan Ditjen Bina Upaya Kesehatan melakukan Sosialisasi UU KIP pada RS Vertikal di wilayah DKI Jakarta (RS Jantung Harapan Kita, RS Persahabatan) dan pada pertemuan Humas RS Vertikal yang diikuti oleh 33 RS dari seluruh Indonesia.
3. Dilingkungan Badan PPSDM Kesehatan melakukan Sosialisasi UU KIP diikuti unit eselon II Badan PPSDM yaitu; Sekretariat Badan PPSDM, Pusdiklat Aparatur, Pusdiklat Nakes, Pusat Standarisasi dan Sertifikasi Berkelanjutan SDM Kesehatan dan Pusat Perencanaan dan Pendayagunaan SDM Kesehatan.

Sesuai dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, pada pasal 4 dan Bab VII pasal 36, bahwa badan publik wajib membuat dan menyediakan laporan layanan informasi publik paling lambat 3 (tiga) bulan setelah tahun pelaksanaan anggaran berakhir. Salinan laporan tersebut disampaikan ke Komisi Informasi Pusat.

II. Pelaksanaan Pelayanan Informasi Publik Di Kemenkes

1. Sarana dan Prasarana Pelayanan Informasi Publik

Fasilitas yang tersedia dalam memberikan layanan informasi publik di Kemenkes, yaitu :

a) Pojok Informasi

Pojok Informasi merupakan fasilitas layanan informasi bagi publik melalui proses tatap muka (datang langsung) untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Pojok informasi berlokasi di Lobi, Lantai 1 Gedung Prof. Dr. Sujudi Kementerian Kesehatan yang berukuran 5m x 5m terdiri dari 1 meja *front desk* dengan 2 kursi petugas serta sofa untuk tamu. Ruangan ini dilengkapi dengan 1 unit *Plasma TV*, 2 unit PC untuk akses internet, 1 telepon, 1 unit *Laptop* serta instrumen untuk pelayanan informasi berupa formulir permohonan informasi, tanda bukti permintaan informasi publik, tanda bukti penyerahan informasi publik serta formulir pengajuan keberatan.

Jam operasional:

- Setiap hari kerja (Senin – Jum'at) mulai pukul 09.00 – 15.00 WIB.

b) Halo Kemkes

Di era *information technology* saat ini untuk mendukung layanan informasi publik secara mudah, murah, cepat, dan akurat, Kemenkes telah membangun akses informasi bagi publik melalui telepon : **(kode lokal) -500567**.

Jam operasional: Per 1 Januari 2014, layanan informasi Halo Kemkes beroperasi selama 24 jam setiap hari, Senin – Minggu.

c) SMS : 081281562620

d) *Email* : kontak@kemkes.go.id

e) Surat : Halo Kemkes

Pusat Komunikasi Publik (Puskom Publik) Kemenkes

Jl. Rasuna Said Kav. 4-9 Blok X5

Jakarta Selatan 12750

- f) **Situs Pusat Komunikasi Publik** : www.sehatnegeriku.com
g) **Laman PPID Kemenkes** : www.ppid.kemkes.go.id

Situs PPID diluncurkan pada bulan Oktober 2011. Situs tersebut terdiri dari yaitu kanal beranda, profile, informasi publik, pelayanan info, tanya jawab, media *online*, *link*, *kontak*, dan *download*. Publik dapat mengajukan permohonan informasi dengan mengisi formulir permohonan informasi maupun rubrik konsultasi yang tersedia di situs tersebut.

2. Sumber daya manusia

Penanggung jawab pelayanan informasi publik di PPID Kemenkes adalah Bidang Pelayanan Informasi Publik, Puskom Publik melibatkan sumberdaya manusia sebanyak 10 orang yang bertugas secara *shift* sebagai berikut:

1) Pojok Informasi

Setiap hari kerja terdiri dari 2 orang pemberi layanan informasi bertugas di Pojok Informasi dengan jam operasional pukul 09.00 -12.00 dan 13.00 – 15.00 WIB.

2) Halo Kemkes

- Telepon : 3 *shift* per hari dengan minimal 2 orang *agent*/petugas informasi yang bertugas
- *Email* : 4 orang petugas informasi
- SMS : 4 orang petugas informasi
- Media sosial : 4 orang petugas informasi
- Situs PPID : 1 orang petugas informasi
- Situs Puskom Publik : 4 orang petugas informasi

3. Anggaran Pelayanan Informasi Publik

Anggaran pelayanan informasi publik merupakan satu-kesatuan dalam Rencana Kerja Anggaran Kemenkes. Di bawah kepemimpinan Sekretaris Jenderal sebagai PPID Utama Kemenkes, pelayanan informasi publik dianggarkan melalui DIPA Pusat Komunikasi Publik Kemenkes tahun anggaran 2014.

III. Operasional Pelayanan Informasi Publik

Berdasarkan jenisnya, layanan informasi publik terbagi menjadi dua yaitu: permintaan informasi dan permohonan informasi.

A. Permintaan informasi yaitu badan publik (Kemenkes) memberi informasi kepada pemohon tanpa mengisi formulir permohonan informasi. Contoh: permintaan *leaflet*, brosur, pertanyaan seputar kepesertaan JKN dan lain-lain.

B. Permohonan informasi yaitu badan publik (Kemenkes) memberi informasi kepada pemohon didahului dengan mengisi formulir permohonan informasi. Informasi yang dibutuhkan tersebut memerlukan identitas pemohon berupa nama, alamat, nomor telepon, tujuan permohonan dan jenis informasi yang diperlukan.

Tabel 1. Laporan Tahunan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kesehatan Periode Januari – Desember 2014

Bulan	Permintaan Info Publik	Permohonan Info Publik	Status			Waktu		Ket
			Dipenuhi	Ditolak	Proses	Permintaan Informasi	Permohonan Informasi	
Januari	2820	33	2853	0	0	15 menit	< 10 hari	
Februari	2381	36	2417	0	0	15 menit	< 10 hari	1 sengketa informasi
Maret	1613	26	1639	0	0	15 menit	< 10 hari	
April	1471	1	1472	0	0	15 menit	≤ 10 hari	
Mei	1107	20	1127	0	0	15 menit	≤ 10 hari	
Juni	893	30	923	0	0	15 menit	≤ 10 hari	
Juli	628	19	647	0	0	15 menit	≤ 10 hari	
Agustus	1189	19	1237	0	0	15 menit	≤ 10 hari	
September	1433	32	1465	0	0	15 menit	≤ 10 hari	
Oktober	1277	38	1316	0	0	15 menit	≤ 10 hari	
November	1629	25	1654	0	0	15 menit	≤ 10 hari	
Desember	826	55	849	0	0	15 menit	≤ 10 hari	
Jumlah	17267	332	17599	0	0			

Sumber: Kemenkes, 2014

Kinerja pelayanan informasi publik selama periode tahun 2014 dengan total layanan informasi publik sebesar 16.720 layanan, antara lain:

- jumlah permohonan informasi publik sebanyak **332 layanan**,
- jumlah permintaan informasi publik sebanyak **17.267 layanan**.

Tabel 1 di atas menunjukkan rekapitulasi layanan informasi sebanyak 17.267 layanan yang dipenuhi melalui saluran informasi: *email*, telepon Halo Kemkes, pojok informasi, surat, situs PPID/Form SIAP, dan SMS.

Tabel 2 di halaman berikut ini merincikan permintaan informasi tahun 2014 per bulan melalui akses *email*, telepon Halo Kemkes, pojok informasi, surat, situs PPID/Form SIAP, dan SMS dengan jumlah permintaan informasi terbanyak melalui Halo Kemkes yaitu sebanyak 10.486 layanan, sedangkan yang terkecil adalah surat dengan 0 layanan.

Tabel 2. Permintaan Informasi

Nomor	Bulan	Email	Halo Kemkes	Pojok Info	Surat	Situs PPID/Form SIAP	SMS	Jumlah/Bulan
1	Januari	163	1867	80	0	0	710	2820
2	Februari	108	1230	80	0	0	963	2381
3	Maret	64	989	55	0	0	505	1613
4	April	109	842	78	0	0	442	1471
5	Mei	95	606	78	0	0	328	1107
6	Juni	103	491	69	0	0	230	893
7	Juli	128	302	57	0	0	141	628
8	Agustus	111	753	89	0	0	236	1189
9	September	329	914	54	0	0	136	1433
10	Oktober	126	877	61	0	0	213	1277
11	November	239	1093	40	0	0	257	1629
12	Desember	117	522	33	0	0	154	828
	Jumlah	1692	10486	774	0	0	4315	17267

Sumber: Kemenkes, 2014

Tabel 3 di bawah ini merincikan permohonan informasi tahun 2014 per bulan melalui akses *email*, telepon Halo Kemkes, pojok informasi, surat, situs PPID, dan SMS dengan jumlah permohonan informasi terbanyak melalui Situs PPID yaitu sebanyak 309 layanan, sedangkan yang terkecil adalah Halo Kemkes dan SMS Gateway dengan 0 layanan.

Tabel 3. Permohonan Informasi

Nomor	Bulan	Email	Halo Kemkes	Pojok Info	Surat	Situs PPID/Form SIAP	SMS	Jumlah/Bulan
1	Januari	0	0	4	0	29	0	33
2	Februari	1	0	1	0	34	0	36
3	Maret	0	0	0	0	26	0	26
4	April	0	0	1	0	0	0	1
5	Mei	0	0	0	0	20	0	20
6	Juni	8	0	1	0	21	0	30
7	Juli	0	0	0	0	19	0	19
8	Agustus	0	0	3	0	45	0	48
9	September	0	0	2	0	30	0	32
10	Oktober	0	0	0	2	37	0	39
11	November	0	0	0	0	25	0	25
12	Desember	0	0	0	0	23	0	23
	Jumlah	9	0	12	2	309	0	332

Sumber: Kemenkes, 2014

Tabel 2 dan 3 memperlihatkan tingginya layanan permintaan informasi dibandingkan layanan permohonan informasi yang rendah bertendensi masyarakat cenderung memanfaatkan saluran informasi yang lebih mudah, murah, dan cepat di dalam melayani kebutuhan informasi. Layanan informasi melalui telepon Halo Kemkes menjadi pilihan terbanyak publik untuk permintaan informasi (9.964 layanan) dan Situs PPID/Form SIAP untuk layanan informasi dengan datang langsung yang terbanyak diakses publik untuk permohonan informasi (256 layanan).

Berdasarkan tabel 1 di atas bahwa waktu yang diperlukan dalam memenuhi permintaan informasi publik memiliki rata-rata waktu pelayanan 10 hari per pemohon informasi dan 15 menit per permintaan informasi. Oleh karena itu, Kemenkes berupaya melayani dan memenuhi kebutuhan informasi publik secara cepat, mudah, dan tepat waktu. Bahkan, di tahun 2014, terdapat satu sengketa informasi antara Pemohon (*Indonesian Freedom of Information Watch*) dengan Termohon (Bapelkes Cikarang, UPT Kemenkes), namun dapat diselesaikan dengan baik.

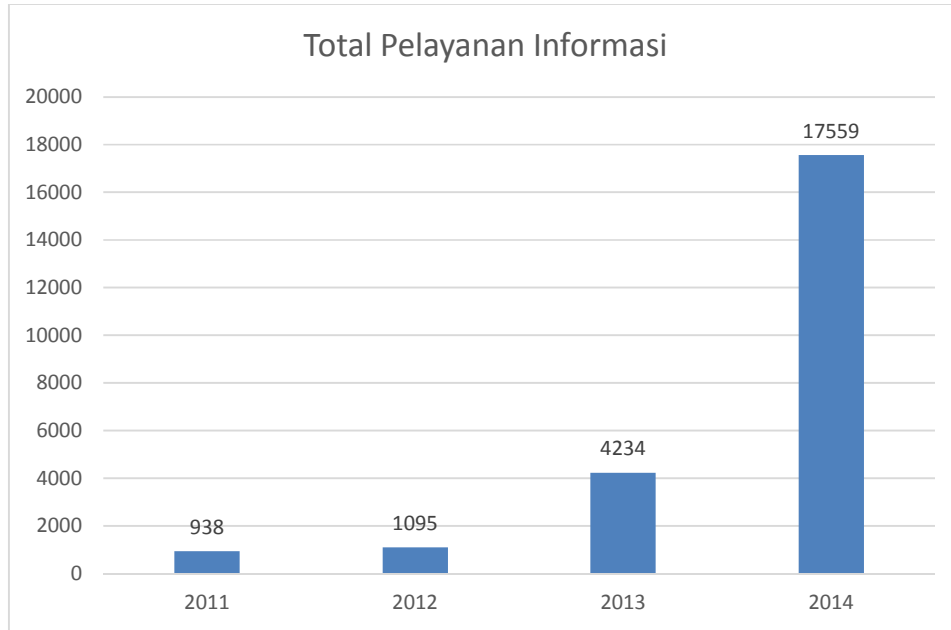
Selama kurun waktu tahun 2014, terjadi satu sengketa informasi publik antara terdapat satu sengketa informasi antara Pemohon (*Indonesian Freedom of Information Watch*) dengan Termohon (Bapelkes Cikarang, UPT Kemenkes) tanggal 12 Februari 2014 di Bandung, Jawa Barat. Sengketa berupa mediasi dan selesai dengan memberikan dokumen anggaran belanja, DIPA, dan pengadaan barang/jasa 2011-2012 kepada pemohon.

V. Perbandingan Layanan Informasi Publik Per Tahun

Tabel 4 di halaman berikut memperlihatkan adanya kenaikan layanan informasi tiap tahun selama periode 2011 – 2014. Kenaikan layanan yang cukup tinggi dan signifikan pada tahun 2014 terhadap kebutuhan layanan informasi untuk dapat diberikan melalui berbagai saluran informasi di Kemenkes.

Kemenkes terus berupaya memperbaiki kinerja layanan informasi dengan berbagai terobosan diantaranya penerapan aplikasi SIAP (Saluran Informasi, Aspirasi dan Pengaduan) Kemenkes yang bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi dan menyampaikan pengaduan layanan kesehatan kepada Kementerian Kesehatan RI secara *online* 24 jam.

Gambar 1. Perbandingan Total Layanan Informasi Publik Kemenkes Per Tahun



Sumber: Kemenkes, 2014

Keunggulan SIAP adalah lebih cepat memberi pelayanan kepada masyarakat, baik permintaan informasi ataupun pengaduan. Demikian pula dalam penyusunan laporannya. Kecepatan ini tentu sangat bergantung kepada respon cepat unit terkait yang harus menyediakan informasi atau menindaklanjuti laporan pengaduan. Software SIAP hanya alat bantu yang memudahkan dan memperpendek waktu pelayanan.

Untuk tahun 2015, SIAP akan dikembangkan dengan memberi pelayanan informasi melalui sosial media (*Twitter* dan *facebook*) dan dapat diakses oleh Unit Pelayanan Teknis (UPT) Kemenkes yang terintegrasi dalam satu sistem. Melalui SIAP ini mekanisme pelaporan dan operasional dapat lebih cepat dan terintegrasi.



VI. Kendala Layanan Informasi Publik

1. Dalam pelaksanaan layanan informasi publik di Kementerian Kesehatan yang menjadi kendala adalah kebutuhan SDM yang handal dan berkompeten dalam melayani permohonan informasi, baik secara kualitas maupun kuantitas.
2. Dalam memenuhi permohonan informasi diperlukan koordinasi dan kerja sama dengan satuan kerja yang terkait permohonan informasi tersebut. Sehingga Pelaksana PPID Utama Kementerian Kesehatan, dalam hal ini Pusat Komunikasi Publik harus mendapatkan dukungan dari semua unit
3. Sebagian unit kerja Kemenkes belum memiliki penanggung jawab dan petugas informasi untuk aplikasi SIAP.

VII. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

- 1) Pengembangan fasilitas layanan informasi publik perlu diperbaharui dan diperbaiki untuk kenyamanan interaksi antara pemohon informasi dan petugas layanan informasi, khususnya pojok informasi dan Halo Kemkes.
- 2) Pengelolaan informasi dan dokumentasi dengan meningkatkan jejaring layanan informasi di lingkungan PPID Kementerian Kesehatan.
- 3) Pengembangan SIAP hendaknya didukung oleh regulasi berupa ketetapan menteri kesehatan sebagai dasar hukum yang bersifat *beschikking* yang mengikat unit kerja di lingkungan Kemenkes untuk wajib digunakan.
- 4) Dukungan anggaran melalui APBN Kemenkes dan akses internet cepat melalui Pusdatin untuk pengembangan aplikasi SIAP *running well* sehingga dapat digunakan di setiap satuan kerja dan UPT Kemenkes.
- 5) Penerapan SIAP harus didukung dengan pelatihan pendampingan dan sosialisasi SIAP di setiap satuan kerja dan UPT Kemenkes.

VIII. Prestasi

1. *e-Transparency Award* 2014 sebagai *website* Terbaik ke-3,
2. Badan Publik Terbaik Peringkat ke-7 Tahun 2014 yang patuh di dalam melaksanakan UU KIP menurut Komisi Informasi Pusat.

IX. Penutup

Demikian laporan layanan informasi tahun 2014 disusun sebagai bahan koreksi dan evaluasi terhadap kinerja PPID Kementerian Kesehatan.

Jakarta, Januari 2015
a.n. PPID Utama Kementerian
Kesehatan
Kepala Pusat Komunikasi Publik



drg. Murti Utami, MPH
NIP. 196605081992032003