



LAPORAN BULANAN KINERJA INSTALASI

2023



RSJD Dr. AMINO GONDOHUTOMO
PROVINSI JAWA TENGAH
Jl. Brigjend Sudiarto No.347
Semarang 50191
Telp. (024) 6722565 Fax. (024) 6722566
Email: amino@jatengprov.go.id

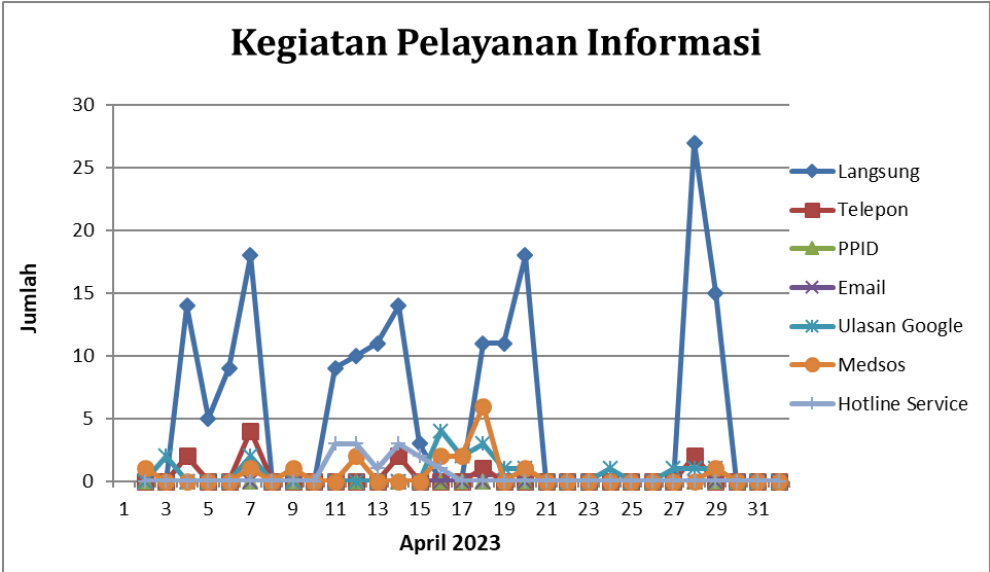
1. PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI

Kegiatan pelayanan permohonan informasi di Instalasi Humas bisa secara langsung atau tidak langsung. Tidak semua permohonan informasi direkap dan dimasukkan laporan seperti misalnya permohonan informasi yang membutuhkan waktu singkat dalam menjawabnya seperti jadwal dokter praktek hari ini, jam pelayanan dan pendaftaran, petunjuk ruangan tertentu dan informasi ringan lainnya.

Tabel 1. Kegiatan Pelayanan Permohonan Informasi Bulan April 2023

TGL	SARANA PERMOHONAN INFORMASI						
	Langsung	Telepon	PPID	Email	Ulasan Google	Medsos	Hotline Service
1	0	0	0	0	0	1	0
2	0	0	0	0	2	0	0
3	14	2	0	0	0	0	0
4	5	0	0	0	0	0	0
5	9	0	0	0	0	0	0
6	18	4	0	0	2	1	0
7	0	0	0	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0	1	0
9	0	0	0	0	0	0	0
10	9	0	0	0	0	0	3
11	10	0	0	0	0	2	3
12	11	0	0	0	0	0	1
13	14	2	0	0	0	0	3
14	3	0	0	0	0	0	2
15	0	0	0	0	4	2	1
16	0	0	0	0	2	2	0
17	11	1	0	0	3	6	0
18	11	0	0	0	1	0	0
19	18	0	0	0	1	1	0
20	0	0	0	0	0	0	0
21	0	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0
23	0	0	0	0	1	0	0
24	0	0	0	0	0	0	0
25	0	0	0	0	0	0	0
26	0	0	0	0	1	0	0
27	27	2	0	0	1	0	0
28	15	0	0	0	1	1	0
29	0	0	0	0	0	0	0
30	0	0	0	0	0	0	0
31	0	0	0	0	0	0	0
JUMLAH	175	11	0	0	19	17	13

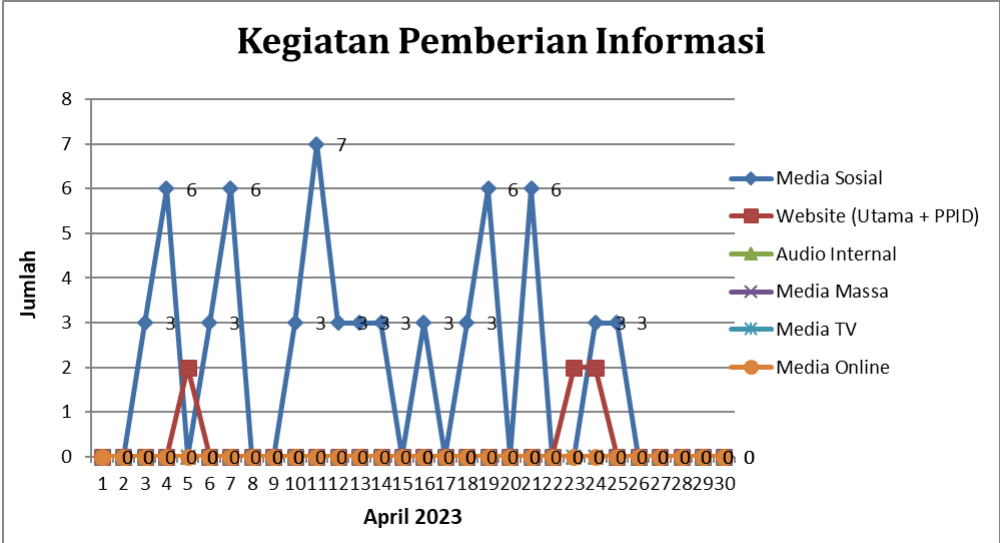
Grafik 1. Kegiatan Pelayanan Permohonan Informasi Bulan April 2023



kan dengan beberapa
uman, kegiatan rumah
sekiranya perlu untuk
uas.
nformasi

TGL	SARANA INFORMASI					
	Media Sosial	Website (Utama + PPID)	Audio Internal	Media Massa	Media TV	Media Online
1	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0
3	3	0	0	0	0	0
4	6	0	0	0	0	0
5	0	2	0	0	0	0
6	3	0	0	0	0	0
7	6	0	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0
10	3	0	0	0	0	0
11	7	0	0	0	0	0
12	3	0	0	0	0	0
13	3	0	0	0	0	0
14	3	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0
16	3	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	0
18	3	0	0	0	0	0
19	6	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0
21	6	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0
23	0	2	0	0	0	0
24	3	2	0	0	0	0
25	3	0	0	0	0	0
26	0	0	0	0	0	0
27	0	0	0	0	0	0
28	0	0	0	0	0	0
29	0	0	0	0	0	0
30	0	0	0	0	0	0
JUMLAH	61	6	-	-	-	-

Grafik 2. Kegiatan Pelayanan Pemberian Informasi
Bulan April 2023



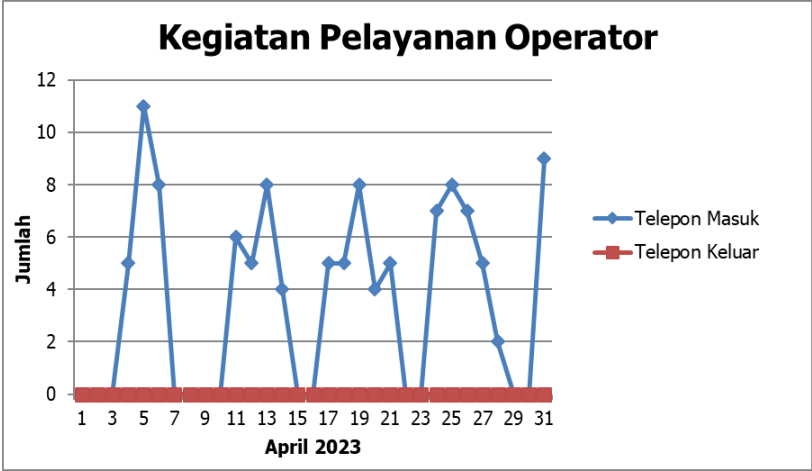
has meliputi kegiatan telepon keluar dilakukan sal ke keluarga pasien, Rumah Sakit lain, dari gan, dan hal – hal lain Sementara itu, telepon a pasien serta instansi eminta bicara dengan

bagian tertentu di RSJD Dr. Amino Gondohutomo.

Tabel 3. Kegiatan Pelayanan Operator Telepon
Bulan April 2023

TGL	Perolehan Data	
	Telepon Masuk	Telepon Keluar
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	5	0
5	11	0
6	8	0
7	0	0
8	0	0
9	0	0
10	0	0
11	6	0
12	5	0
13	8	0
14	4	0
15	0	0
16	0	0
17	5	0
18	5	0
19	8	0
20	4	0
21	5	0
22	0	0
23	0	0
24	7	0
25	8	0
26	7	0
27	5	0
28	2	0
29	0	0
30	0	0
31	9	0
JUMLAH	112	0

Grafik 3. Kegiatan Pelayanan Operator Telepon
Bulan April 2023

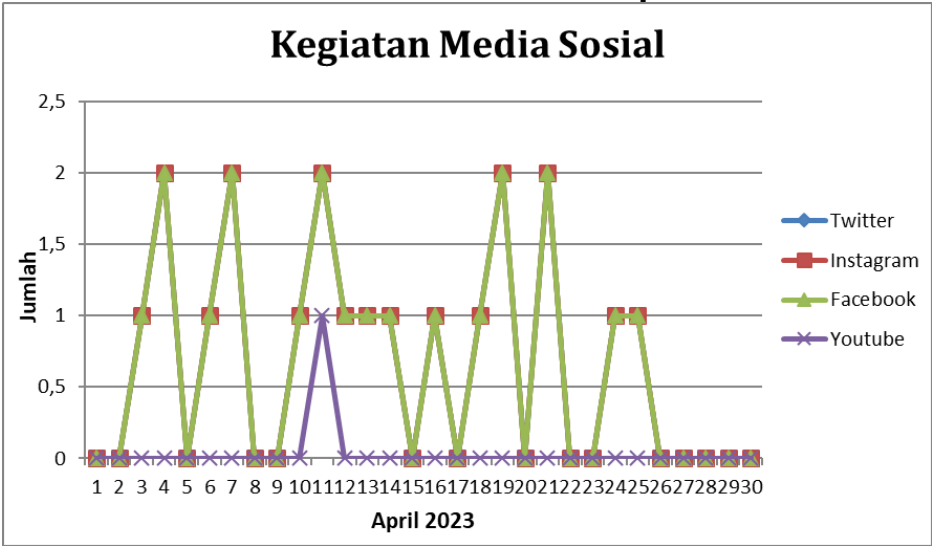


ai 4 media sosial sebagai salah satu
nya dunia digital, membuat orang
lan yang bagus amat diperlukan agar
ya menjadi pengikutnya.

Media Sosial

TGL	Twitter	Instagram	Facebook	Youtube
1	0	0	0	0
2	0	0	0	0
3	1	1	1	0
4	2	2	2	0
5	0	0	0	0
6	1	1	1	0
7	2	2	2	0
8	0	0	0	0
9	0	0	0	0
10	1	1	1	0
11	2	2	2	1
12	1	1	1	0
13	1	1	1	0
14	1	1	1	0
15	0	0	0	0
16	1	1	1	0
17	0	0	0	0
18	1	1	1	0
19	2	2	2	0
20	0	0	0	0
21	2	2	2	0
22	0	0	0	0
23	0	0	0	0
24	1	1	1	0
25	1	1	1	0
26	0	0	0	0
27	0	0	0	0
28	0	0	0	0
29	0	0	0	0
30	0	0	0	0
JUMLAH	20	20	20	1

Grafik 4.1 Kegiatan Tayangan Media Sosial
Bulan April 2023

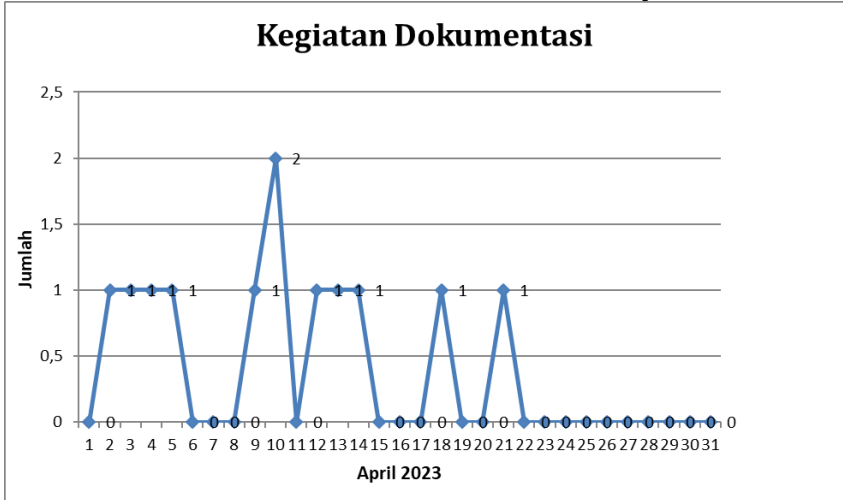


gambar / video , pencarian
gan baik berupa foto, vlog,

it

TGL	Jumlah	JENIS KEGIATAN PELIPUTAN
1		
2		
3	1	Kegiatan Purna tugas
4	1	Orkes Amino
5	1	Orkes Amino
6	1	Penjemputan pasien dengan tim pentol bakar
7		
8		
9		
10	1	penyuluhan Kesehatan dengan tema "Cara Memlihara Gigi dan Mulut"
11	2	kegiatan baksi sosial di desa banyumeneng kabupaten demak
		Podcast Amino
12	1	Perjanjian kerjasama Universitas Swadaya Gunung jati dengan Amino Hospital
13	1	Rapat koordinasi penjemputan pasien terlantar
14	1	Doctor Talk
15		
16		
17		
18	1	Penyerehan bantuan untuk desa dampingan
19		
20		
21	1	Dokumentasi lebaran
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
JUMLAH	12	

Grafik 5. Kegiatan Peliputan Rumah Sakit
Bulan April 2023

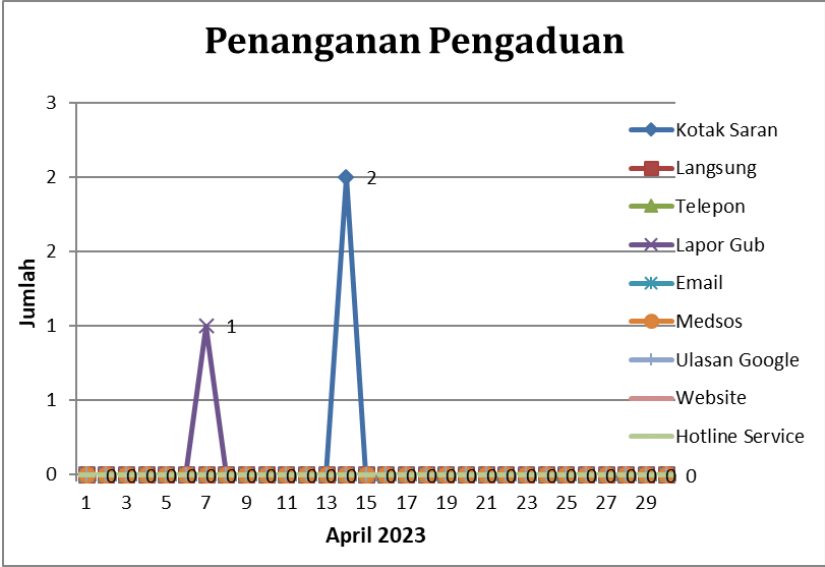


Sarana yang paling banyak digunakan sebagai tempat mengadu adalah kotak saran. Semua pengaduan yang bisa dipertanggungjawabkan (beridentitas dan bisa dikonfirmasi) sudah ditindaklanjuti ke manajemen terkait dan sudah diberikan feed backnya ke pelanggan yang bersangkutan, baik lisan maupun tertulis. Kritik saran yang tanpa nama biasanya di tulis di kuesioner Survei Kepuasan pelanggan sederhana.

Tabel 6. Kegiatan Penanganan Pengaduan
Bulan April 2023

TGL	SARANA ADUAN								
	Kotak Saran	Langsung	Telepon	Lapor Gub	Email	Medsos	Ulasan Google	Website	Hotline Service
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	0	0	0	1	0	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	2	0	0	0	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMLAH	2	0	0	1	0	0	0	0	0

Grafik 6. Kegiatan Penanganan Pengaduan Bulan April 2023



IANA

anggan terhadap pelayanan di RSJD
Instalasi Humas melakukan survei
n, Rawat Inap, Laboratorium, Rehab

HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN																									
RSJD DR. AMINO GONDOHUTOMO																									
BULAN APRIL 2023																									
		JUMLAH SURVEI																							
NO	NILAI IKM	RAWAT INAP						RAWAT JALAN						RADIOLOGI			REHAB MEDIK			LABORATORIUM			IGD		
		KASIR			RAMA SHINTA			PW			KOMPRE														
		Puas	TP	JML	Puas	TP	JML	Puas	TP	JML	Puas	TP	JML	Puas	TP	JML	Puas	TP	JML	Puas	TP	JML	Puas	TP	JML
1.	Prosedur Pelayanan	10	0	10	20	0	20	10	0	10	10	0	10	20	0	20	10	0	10	10	0	10	15	0	15
2.	Kejelasan Informasi Petugas	10	0	10	20	0	20	10	0	10	10	0	10	20	0	20	10	0	10	10	0	10	15	0	15
3.	Perilaku Petugas	10	0	10	20	0	20	10	0	10	10	0	10	20	0	20	10	0	10	10	0	10	15	0	15
4.	Kenyamanan Ruangan	10	0	10	20	0	20	9	1	10	10	0	10	20	0	20	10	0	10	10	0	10	15	0	15
5.	Waktu Tunggu Pelayanan	9	1	10	20	0	20	9	1	10	10	0	10	20	0	20	10	0	10	10	0	10	12	3	15
6.	Kompetensi Pegawai	10	0	10	20	0	20	10	0	10	10	0	10	20	0	20	10	0	10	10	0	10	15	0	15
JML		59	1	60	120	0	120	58	2	60	60	0	60	120	0	120	60	0	60	60	0	60	87	3	90
%		98,33			100			96,67			100			100			100			100			96,67		

HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN GERIATRI (>60 TH)													
RSJD DR. AMINO GONDOHUTOMO													
BULAN APRIL 2023													
NO	NILAI IKM	JUMLAH SURVEI											
		RAWAT JALAN						RAWAT INAP					
		KOMPRE			RIPD			R. 2			R.7		
		Puas	TP	JML	Puas	TP	JML	Puas	TP	JML	Puas	TP	JML
1.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	12	0	12	3	0	3	2	0	2	2	0	2
2.	Kejelasan & kelengkapan Informasi Petugas	12	0	12	3	0	3	2	0	2	2	0	2
3.	Perilaku (Perlakuan) Petugas	12	0	12	3	0	3	2	0	2	2	0	2
4.	Kenyamanan Ruangan	12	0	12	3	0	3	2	0	2	2	0	2
5.	Kemudahan Menggunakan Sarana Prasarana	12	0	12	3	0	3	2	0	2	2	0	2
JML		60	0	60	15	0	15	10	0	10	10	0	10
%		100,00	0,00		100	0,00		100	0,00		100	0,00	

Tabel 7. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Sederhana Bulan April 2023

NO	RAWAT INAP	JUMLAH	%
1	Jml Puas	179	99,44%
2	Jml Tidak Puas	1	0,56%
JUMLAH		180	100,00%
NO	RAWAT JALAN	JUMLAH	%
1	Jml Puas	118	98,33%
2	Jml Tidak Puas	2	1,67%
JUMLAH		120	100,00%
NO	RADIOLOGI	JUMLAH	%
1	Jml Puas	120	100,0%
2	Jml Tidak Puas	0	0,0%
JUMLAH		120	100,00%
NO	REHAB MEDIK	JUMLAH	%
1	Jml Puas	60	100,0%
2	Jml Tidak Puas	0	0,0%
JUMLAH		60	100,00%
NO	LABORATORIUM	JUMLAH	%
1	Jml Puas	60	100,0%
2	Jml Tidak Puas	0	0,0%
JUMLAH		60	100,00%
NO	IGD	JUMLAH	%
1	Jml Puas	87	96,7%
2	Jml Tidak Puas	3	3,3%
JUMLAH		90	100,00%
NO	RANAP+RAJAL+RADIOLOGI+REHABMEDIK+LABORATORIUM+IGD	JUMLAH	%
1	Jml Puas	624	99,0%
2	Jml Tidak Puas	6	1,0%
JUMLAH		630	100,00%

Grafik 7. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Sederhana Bulan April 2023



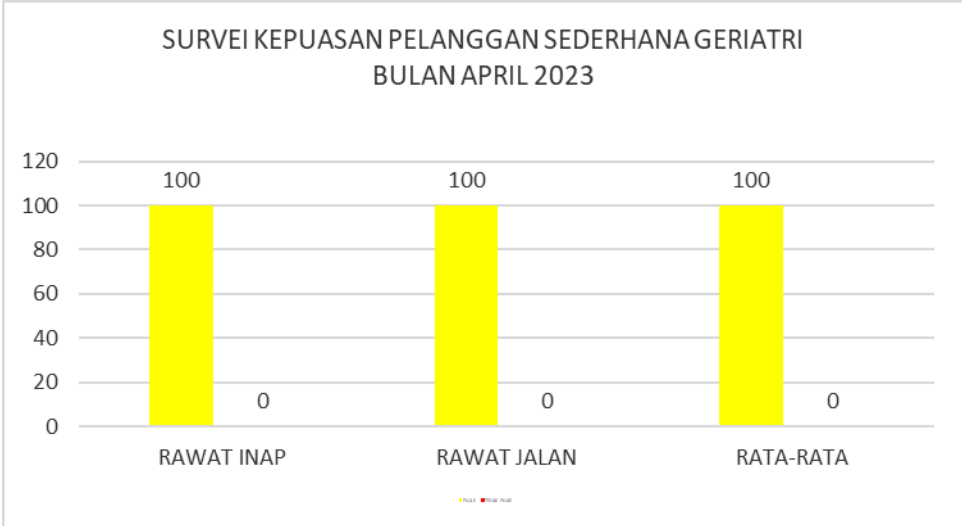
Geriatric Geriatri Sederhana

NO	RAWAT JALAN GERIATRI	JUMLAH	%
1	Jml Puas	60	100,00%
2	Jml Tidak Puas	0	0,00%
JUMLAH		60	100,00%

NO	RAWAT INAP GERIATRI	JUMLAH	%
1	Jml Puas	35	100,00%
2	Jml Tidak Puas	0	0,00%
JUMLAH		35	100,00%

NO	TOTAL	JUMLAH	%
1	Jml Puas	95	100,00%
2	Jml Tidak Puas	0	0,00%
JUMLAH		95	100,00%

Grafik 8. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Geriatri Sederhana Bulan April 2023



8. **MONITORING DAN PEMBAHARUAN DATA WEBSITE PPID**

Instalasi Humas sebagai bagian dari Tim PPID RSJD Dr. Amino Gondohutomo bertugas membantu pelaksanaan tugas ketua PPID Pembantu RSJD Dr. Amino Gondohutomo. Tugas tambahan itu adalah memastikan apakah data PPID sudah dilengkapi seperti tuntutan PPID Utama. Hal tersebut juga untuk memberikan pelayanan yang transparan kepada masyarakat luas tentang informasi rumah sakit. Prakteknya adalah mengirim data, *meng-upload* data dan *meng-updatenya* tiap bulan, tiap triwulan, tiap semester atau tiap tahun. Oleh karena itu Instalasi Humas harus selalu memonitor data PPID tersebut, tiap bulan dan *meng-updatenya*.

Tabel 9. Monitoring dan Pembaharuan Data Website PPID Bulan April 2023

TGL	Profil	DIP	Informasi Publik				Permohonan Informasi
			Berkala	Setiap Saat	Serta Merta	DIK	
1	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	2	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	0
11	0	0	0	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0	0	0
14	0	0	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	0	0
18	0	0	0	0	0	0	0
19	0	0	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0	0
21	0	0	0	0	0	0	0
22	0	0	0	0	0	0	0
23	0	0	2	0	0	0	0
24	0	0	2	0	0	0	0
25	0	0	0	0	0	0	0
26	0	0	0	0	0	0	0
27	0	0	0	0	0	0	0
28	0	0	0	0	0	0	0
29	0	0	0	0	0	0	0
30	0	0	0	0	0	0	0
JUMLAH	-	-	6	-	-	-	-

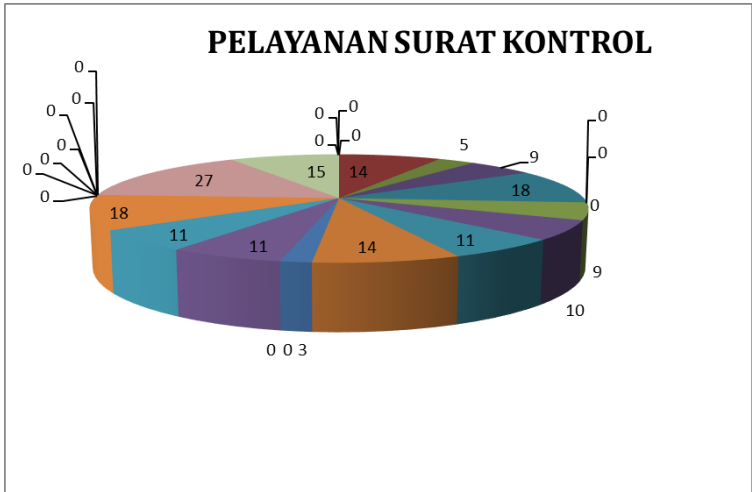
9. **KEGIATAN PELAYANAN LAINNYA**

Selain kegiatan diatas, Instalasi Humas juga melaksanakan kegiatan tambahan lainnya seperti Pelayanan surat kontrol pasien rawat jalan dan wawancara Kuesioner BPJS Ke Pelanggan. Pada saat memberikan surat kontrol, petugas humas juga memberikan edukasi kepada pasien rawat jalan (Poli Komprehensif dan Poli Pandu Dewanata). Dalam hal ini petugas Humas mengedukasi kepada pasien untuk jadwal kontrol bulan berikutnya.

**Tabel 11. Kegiatan Pelayanan Lainnya
Bulan April 2022**

TGL	Surat Kontrol
1	0
2	0
3	14
4	5
5	9
6	18
7	0
8	0
9	0
10	9
11	10
12	11
13	14
14	3
15	0
16	0
17	11
18	11
19	18
20	0
21	0
22	0
23	0
24	0
25	0
26	0
27	27
28	15
29	0
30	0
31	0
JUMLAH	175

**Grafik 11. Kegiatan Pelayanan Lainnya
Bulan April 2023**



has Bulan Maret tahun 2023 ini dibuat
kehumasan di RSJD Dr. Amino

Semarang, 4 April 2023

Ka. Instalasi Humas

Rudy Widiyanto, S.Kep. Ns. MH.Kes.NIP.
197004201993031006

Adryan Roy
NIP. 198304222022211001

Mengetahui :
Kabag Umum

Anita Rachmawati S.Kep.Ns,M.Kep
NIP. 196607021990032006

