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

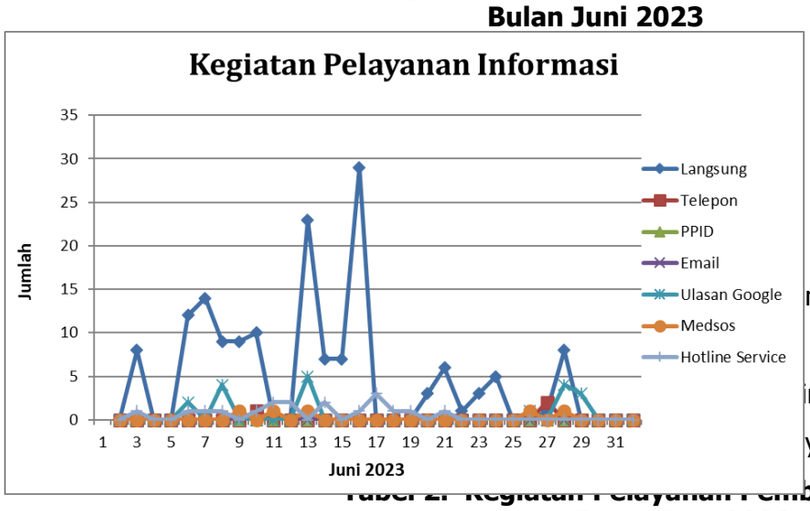
1. **PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI**

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 jadual dokter praktek hari ini, jam pelayanan dan pendaftaran, petunjuk ruangan tertentu dan informasi ringan lainnya.

Tabel 1. Kegiatan Pelayanan Permohonan Informasi Bulan Juni 2023

TGL	SARANA PERMOHONAN INFORMASI						
	Langsung	Telepon	PPID	Email	Ulasan Google	Medsos	Hotline Service
1	0	0	0	0	0	0	0
2	8	0	0	0	0	0	1
3	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0
5	12	0	0	0	2	0	1
6	14	0	0	0	0	0	1
7	9	0	0	0	4	0	1
8	9	0	0	0	0	1	0
9	10	1	0	0	0	0	1
10	0	0	0	0	0	1	2
11	0	0	0	0	0	0	2
12	23	0	0	0	5	1	0
13	7	0	0	0	0	0	2
14	7	0	0	0	0	0	0
15	29	0	0	0	0	0	1
16	0	0	0	0	0	0	3
17	0	0	0	0	0	0	1
18	0	0	0	0	0	0	1
19	3	0	0	0	0	0	0
20	6	0	0	0	0	0	1
21	1	0	0	0	0	0	0
22	3	0	0	0	0	0	0
23	5	0	0	0	0	0	0
24	0	0	0	0	0	0	0
25	0	0	0	0	1	1	0
26	1	2	0	0	0	0	0
27	8	0	0	0	4	1	0
28	0	0	0	0	3	0	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	155	3	0	0	19	5	18

Grafik 1. Kegiatan Pelayanan Permohonan Informasi Bulan Juni 2023

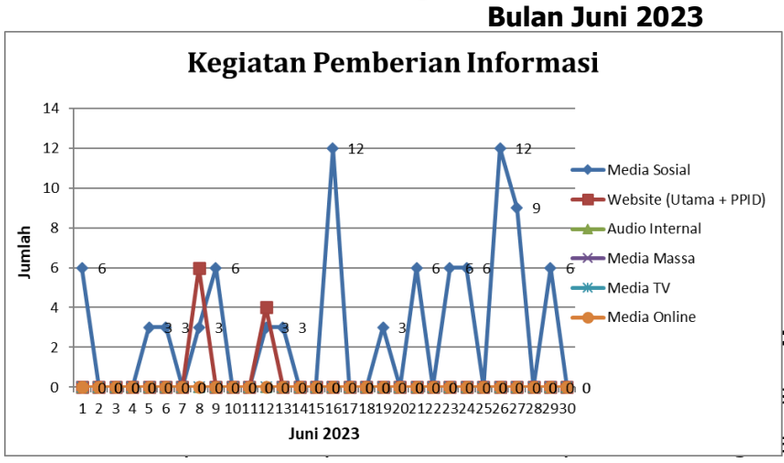


n dilakukan dengan beberapa pengumuman, kegiatan rumah n yang sekiranya perlu untuk yarakat luas.

Tabel 2. Kegiatan Pelayanan Pemberian Informasi Bulan Juni 2023

TGL	SARANA INFORMASI					
	Media Sosial	Website (Utama + PPID)	Audio Internal	Media Massa	Media TV	Media Online
1	6	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0
5	3	0	0	0	0	0
6	3	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0
8	3	6	0	0	0	0
9	6	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0
11	0	0	0	0	0	0
12	3	4	0	0	0	0
13	3	0	0	0	0	0
14	0	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0
16	12	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	0
18	0	0	0	0	0	0
19	3	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	6	0	0	0	0	0
24	6	0	0	0	0	0
25	0	0	0	0	0	0
26	12	0	0	0	0	0
27	9	0	0	0	0	0
28	0	0	0	0	0	0
29	6	0	0	0	0	0
30	0	0	0	0	0	0
JUMLAH	87	10	-	-	-	-

Grafik 2. Kegiatan Pelayanan Pemberian Informasi Bulan Juni 2023



PON

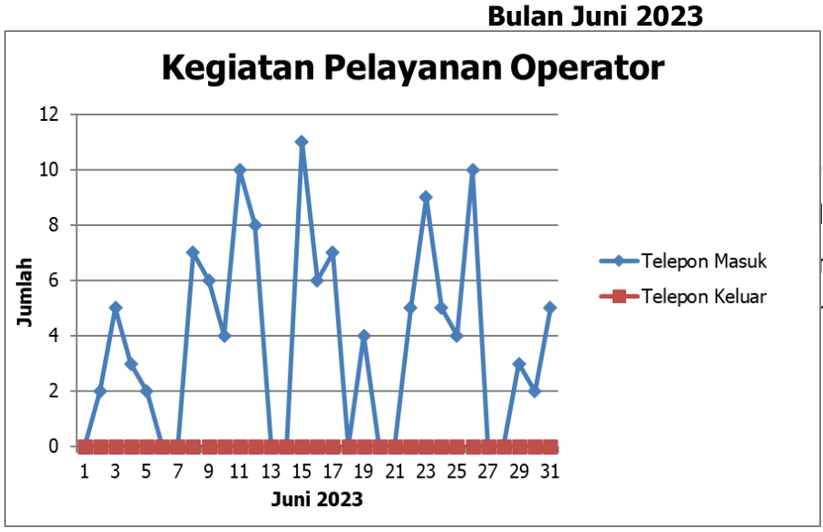
stalasi Humas meliputi kegiatan

an untuk telepon keluar dilakukan misalnya ada permintaan sambungan telepon keluar dari bangsal ke keluarga pasien, dari laboratorium ke IBL, dari Instalasi Farmasi ke Apotik luar / Rumah Sakit lain, dari Humas kepada pelanggan terkait pengaduan / komplain pelanggan, dan hal – hal lain yang memerlukan dilakukannya sambungan telepon keluar. Sementara itu, telepon masuk dilakukan oleh pelanggan baik itu pasien atau keluarga pasien serta instansi atau masyarakat umum yang membutuhkan informasi atau meminta bicara dengan bagian tertentu di RSJD Dr. Amino Gondohutomo.

Tabel 3. Kegiatan Pelayanan Operator Telepon Bulan Juni 2023

TGL	Perolehan Data	
	Telepon Masuk	Telepon Keluar
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	5	0
6	2	0
7	5	0
8	6	0
9	6	0
10	0	0
11	0	0
12	5	0
13	5	0
14	4	0
15	1	0
16	4	0
17	0	0
18	0	0
19	6	0
20	5	0
21	4	0
22	6	0
23	5	0
24	0	0
25	0	0
26	5	0
27	3	0
28	0	0
29	0	0
30	0	0
31	0	0
JUMLAH	77	0

Grafik 3. Kegiatan Pelayanan Operator Telepon
Bulan Juni 2023

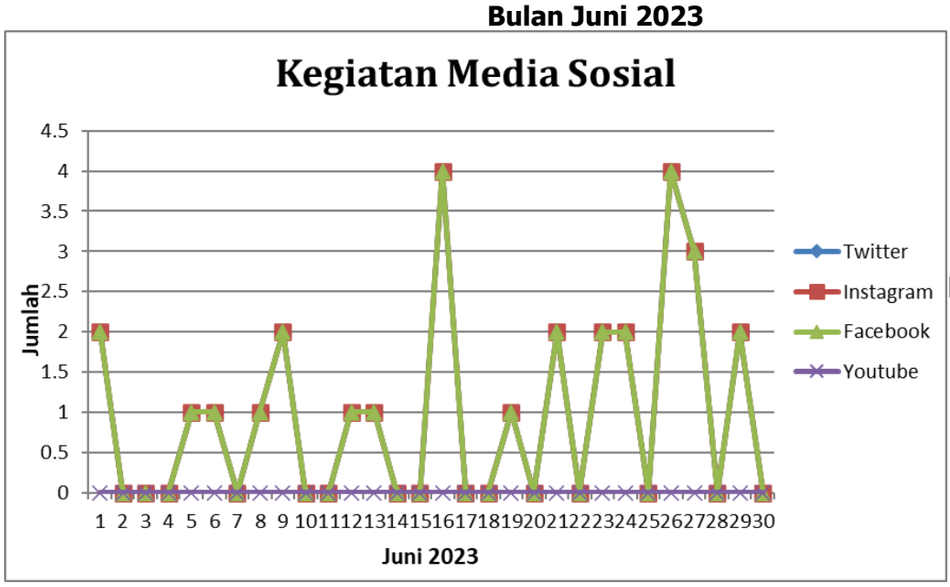


edia sosial sebagai salah satu
lunia digital, membuat orang
ng bagus amat diperlukan agar
njadi pengikutnya.

Sosial

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

Grafik 4.1 Kegiatan Tayangan Media Sosial
Bulan Juni 2023

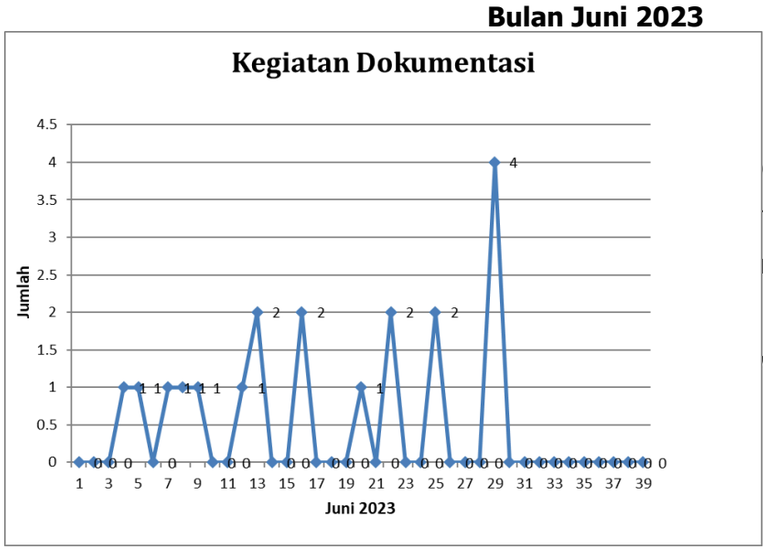


/ video , pencarian

k berupa foto, vlog,

TGL	Jumlah	JENIS KEGIATAN PELIPUTAN
1	1	Upacara Peringatan Hari Lahir Pancasila Tahun 2023
2		
3		
4		
5	1	Apel pagi dan penyerahan souvenir kepada pegawai Amino Hospital
6	1	Penerimaan kunjungan Studi Banding dari RSJD dr. RM Soejarwadi Provinsi Jawa Tengah terkait Pelayanan ICU, PICU dan NICU
7		
8	1	bakti sosial pemeriksaan USG kehamilan, senam hamil dan penyuluhan tentang stunting dan wasting untuk membantu para ibu hamil
9	1	Video layanan BPJS
10	1	Video hari fisioterapi
11		
12		
13	1	Orkes Amino
14	2	Penerimaan kunjungan dari Fakultas Kedokteran Universitas Sultan Agung ke RSJD Dr. Amino
		Pelaksanaan Penilaian dan Peninjauan Sarana dan Prasarana Ramah Kelompok Rentan Tahun 2023 dari Tim Penilai KemenPANRB RI
15		
16	2	Penyuluhan Kesehatan Lintas OPD ini dilakukan oleh Tim Kesehatan Amino Hospital ke Dinas Koperasi
		Sosialisasi penyusunan, perencanaan DAK Bidang Kesehatan Tahun 2024
17		
18		
19	1	Apel pagi dan serah terima jabatan
20		
21	2	Kegiatan Donor Darah dalam rangka Bulan Pancasila
		Kegiatan sunat masal dalam rangka Bulan Pancasila.
22		
23	2	Kegiatan Pelatihan Kegawatdaruratan Medis bagi dokter umum dan Perawat Amino Hospital
		Penyuluhan kesehatan lintas OPD dilakukan oleh Tim Kesehatan Amino Hospital di halaman Dinas Pertanian dan Perkebunan Provinsi Jawa Tengah
24	-	
25		
26	4	seleksi dan visitasi peserta tingkat Provinsi, perwakilan Amino Hospital
		Inovasi layanan mobile JKN
		Purna tugas Bapak Budi Sriyono
		Penerimaan kunjungan kerja dari Fakultas Kedokteran Universitas Abdurrab Riau ke Amino Hospital
27		Penyerahan sapi kurban kepada desa dampingan
		Kunjungan Fakultas Kedokteran Universitas Sultan Agung Semarang
		Bimbingan Teknis Manajemen Ruang Rawat (Manrura)
28		
29	-	
30		
31		
JUMLAH	19	

Grafik 5. Kegiatan Peliputan Rumah Sakit
Bulan Juni 2023

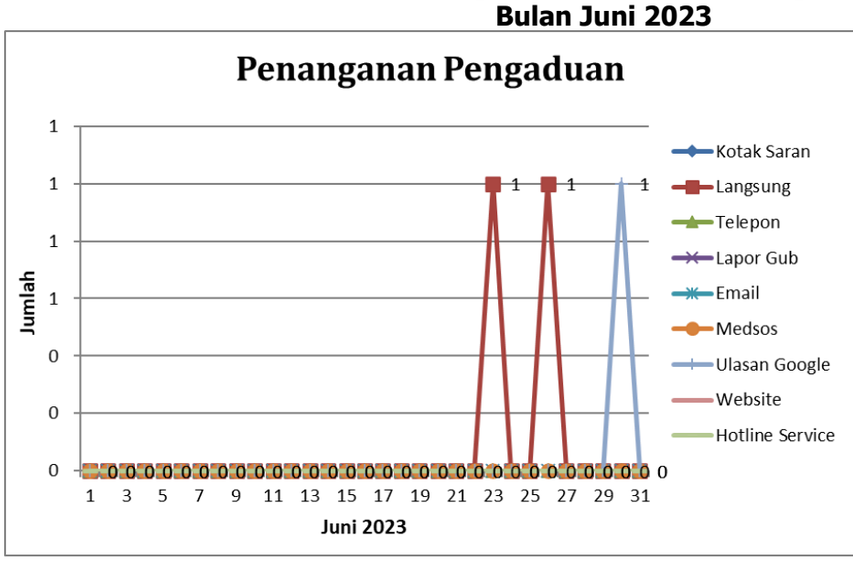


agai tempat mengadu adalah kotak
ngjawabkan (beridentitas dan bisa
n terkait dan sudah diberikan feed
lisan maupun tertulis. Kritik saran
vei Kepuasan pelanggan sederhana.

Pengaduan

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	0	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	0	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	1	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	1	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	1	0	0
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMLAH	0	2	0	0	0	0	1	0	0

Grafik 6. Kegiatan Penanganan Pengaduan
Bulan Juni 2023



erhadap pelayanan di RSJD
si Humas melakukan survei
t Inap, Laboratorium, Rehab

HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN
RSJD DR. AMINO GONDOHUTOMO
BULAN JUNI 2023

NO	NILAI IKM	JUMLAH SURVEI																							
		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	10	0	10	10	0	10	20	0	20	10	0	10	10	0	10	14	1	15
5.	Waktu Tunggu Pelayanan	10	0	10	20	0	20	8	2	10	9	1	10	20	0	20	10	0	10	10	0	10	13	2	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		**60**	**0**	**60**	**120**	**0**	**120**	**58**	**2**	**60**	**59**	**1**	**60**	**120**	**0**	**120**	**60**	**0**	**60**	**60**	**0**	**60**	**87**	**3**	**90**
%		100			100			96.67			98.33			100			100			100			96.67		

HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN GERIATRI (>60 TH)
RSJD DR. AMINO GONDOHUTOMO
BULAN MEI 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	10	0	10	2	0	2	12	0	12	4	0	4
2	Kejelasan & kelengkapan Informasi Petugas	10	0	10	2	0	2	12	0	12	4	0	4
3.	Perilaku (Perlakuan) Petugas	10	0	10	2	0	2	12	0	12	4	0	4
4.	Kenyamanan Ruangan	10	0	10	2	0	2	12	0	12	4	0	4
5.	Kemudahan Menggunakan Sarana Prasarana	10	0	10	2	0	2	12	0	12	4	0	4
JML		**50**	**0**	50	**10**	**0**	10	**60**	**0**	60	**20**	**0**	20
%		100.00	0.00		10	0.00		120	0.00		40	0.00	

Tabel 7. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Sederhana Bulan Juni 2023

NO	RAWAT INAP	JUMLAH	%
1	Jml Puas	180	100.00%
2	Jml Tidak Puas	0	0.00%
JUMLAH		**180**	**100.00%**

NO	RAWAT JALAN	JUMLAH	%
1	Jml Puas	117	97.50%
2	Jml Tidak Puas	3	2.50%
JUMLAH		**120**	**100.00%**

NO	RADIOLOGI	JUMLAH	%
1	Jml Puas	120	100.0%
2	Jml Tidak Puas	0	0.0%
JUMLAH		**120**	**100.00%**

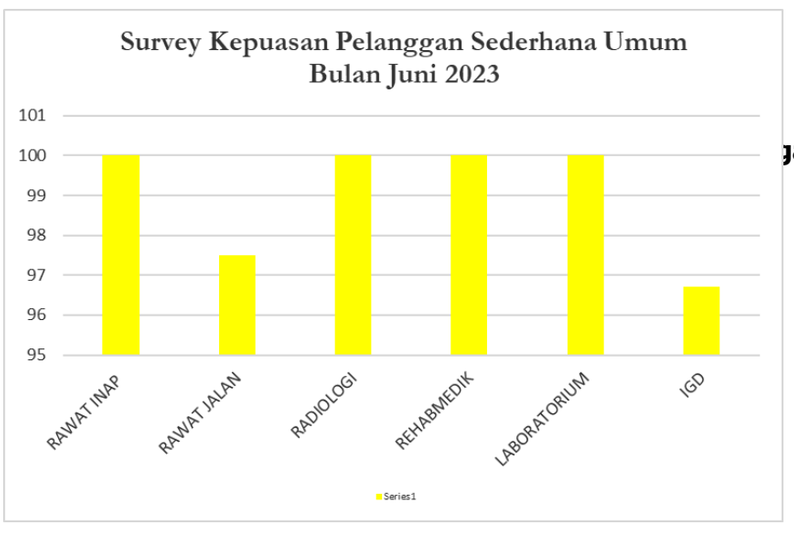
NO	REHAB MEDIK	JUMLAH	%
1	Jml Puas	60	100.0%
2	Jml Tidak Puas	0	0.0%
JUMLAH		**60**	**100.00%**

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 Juni 2023



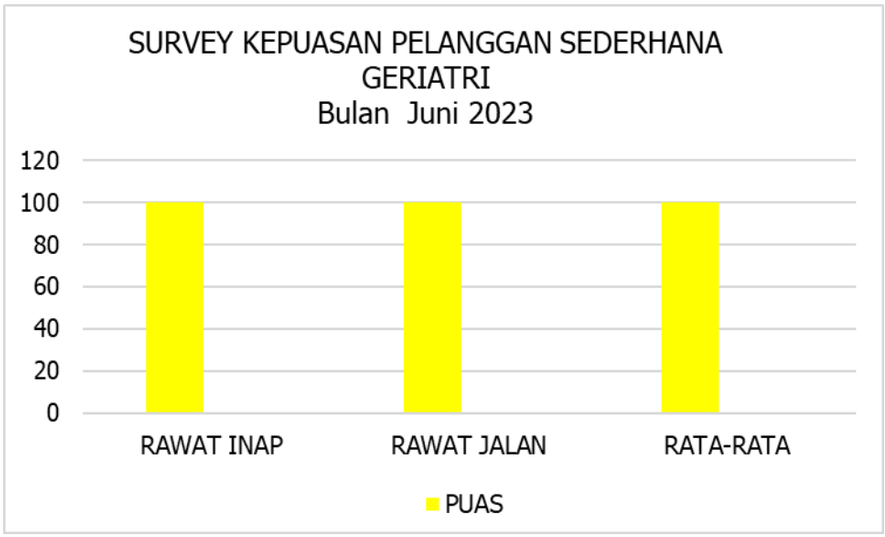
ɡan Geriatri Sederhana

NO	RAWAT JALAN GERIATRI	JUMLAH	%
1	Jml Puas	50	100.00%
2	Jml Tidak Puas	0	0.00%
JUMLAH		**50**	**100.00%**

NO	RAWAT INAP GERIATRI	JUMLAH	%
1	Jml Puas	125	100.00%
2	Jml Tidak Puas	0	0.00%
JUMLAH		**125**	**100.00%**

NO	TOTAL	JUMLAH	%
1	Jml Puas	175	100.00%
2	Jml Tidak Puas	0	0.00%
JUMLAH		**175**	**100.00%**

Grafik 8. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Geriatri Sederhana Bulan Juni 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-*update*nya tiap bulan, tiap triwulan, tiap semester atau tiap tahun. Oleh karena itu Instalasi Humas harus selalu memonitor data PPID tersebut, tiap bulan dan meng-*update*nya.

Tabel 9. Monitoring dan Pembaharuan Data Website PPID Bulan Juni 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	0	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	0	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	1	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	1	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	1	0	0
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMLAH	0	2	0	0	0	0	1	0	0

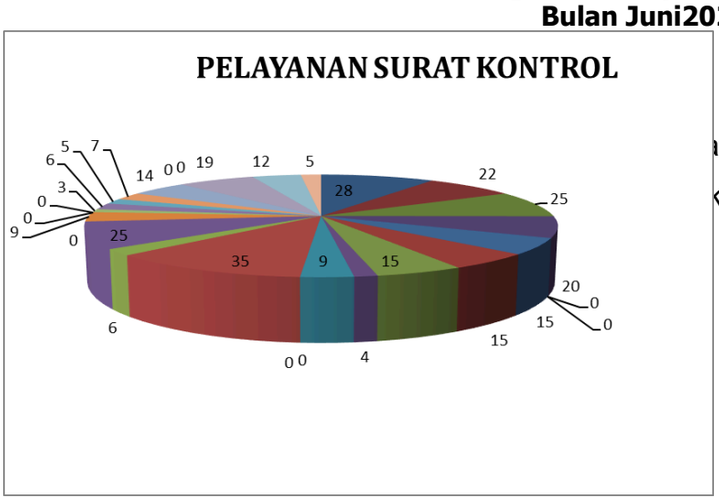
9. KEGIATAN PELAYANAN LAINNYA

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 Juni 2022

TGL	Surat Kontrol
1	0
2	28
3	22
4	25
5	20
6	0
7	0
8	15
9	15
10	15
11	4
12	9
13	0
14	0
15	35
16	6
17	25
18	0
19	9
20	0
21	0
22	3
23	6
24	5
25	7
26	14
27	0
28	0
29	19
30	12
31	5
JUMLAH	299

Grafik 11. Kegiatan Pelayanan Lainnya
Bulan Juni2023



as Bulan Juni tahun 2023 ini dibuat
kehumasan di RSJD Dr. Amino

Semarang, 10 Juli 2023

Ka. Instalasi Humas

Ririn Dwi Apsari , Skm., M.M.
NIP. 197503212006042002

Adryan Roy
NIP. 198304222022211001

Mengetahui :
Kabag Umum

Anita Rachmawati S.Kep.Ns,M.Kep

NIP. 196607021990032006