LAPORAN BULANAN KINERJA INSTALASI

2023

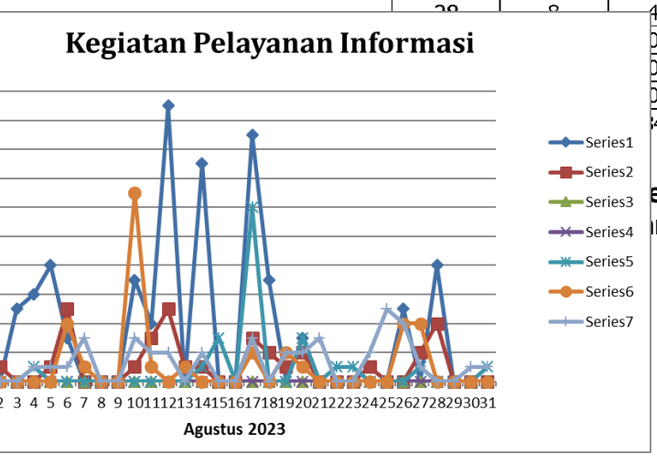
RSJD Dr. AMINO GONDOHUTOMO
PROVINSI JAWA TENGAH
Jl. Brigjend Sudiarto No.347
Semarang 50191
Telp. (024) 6722565 Fax. (024) 6722566
Email: amino@jatengprov.go.id

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 Agustus 2023

TGL	SARANA PERMOHONAN INFORMASI						
	Langsung	Telepon	PPID	Email	Ulasan Google	Medsos	Hotline Service
1	0	1	0	0	0	0	0
2	0	1	0	0	0	0	0
3	5	0	0	0	0	0	0
4	6	0	0	0	1	0	1
5	8	1	0	0	0	0	1
6	3	5	0	0	0	4	1
7	0	0	0	0	0	1	3
8	0	0	0	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0	0
10	7	1	0	0	0	13	3
11	4	3	0	0	0	1	2
12	19	5	0	0	0	0	2
13	0	1	0	0	0	1	0
14	15	1	0	0	1	0	2
15	0	0	0	0	3	0	0
16	0	0	0	0	0	0	0
17	17	3	0	0	12	2	3
18	7	2	0	0	0	0	0
19	0	1	0	0	0	2	2
20	3	2	0	0	3	1	2
21	0	0	0	0	0	0	3
22	0	0	0	0	1	0	0
23	0	0	0	0	1	0	0
24	0	1	0	0	0	0	2
25	0	0	0	0	0	0	5
26	5	0	0	0	0	4	4
27	0	2	0	0	1	4	1
[illegible]	[illegible]	[illegible]4	0	0	0	0	0
[illegible]	[illegible]	[illegible]0	0	0	0	0	0
[illegible]	[illegible]	[illegible]0	0	0	0	0	1
[illegible]	[illegible]	[illegible]0	0	0	1	0	1
[illegible]	[illegible]	[illegible]4	0	0	24	33	39



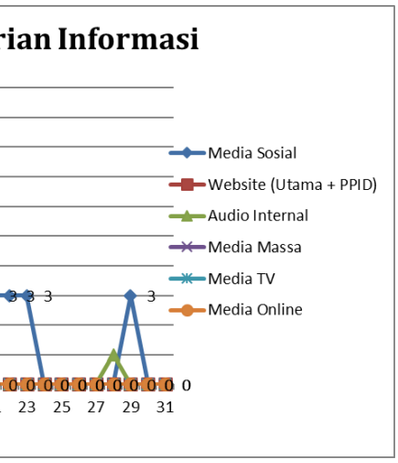
[illegible]elayanan Permohonan Informasi
[illegible]n Agustus 2023

2. PELAYANAN PEMBERIAN INFORMASI

Pelayanan pemberian informasi atau pesan dilakukan dengan beberapa sarana yang ada. Informasi yang diberikan berupa pengumuman, kegiatan rumah sakit, pelayanan rumah sakit maupun informasi lain yang sekiranya perlu untuk diketahui baik oleh pegawai, pengunjung maupun masyarakat luas.

Tabel 2. Kegiatan Pelayanan Pemberian Informasi
Bulan Agustus 2023

TGL	SARANA INFORMASI					
	Media Sosial	Website (Utama + PPID)	Audio Internal	Media Massa	Media TV	Media Online
1	0	0	0	0	0	0
2	5	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0
4	4	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0
8	9	0	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0
10	3	0	0	0	0	0
11	3	0	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0	0
14	0	0	0	0	0	0
15	6	0	0	0	0	0
16	6	0	1	0	0	0
17	6	0	0	0	0	0
18	0	0	0	0	0	0
19	6	0	0	0	0	0
20	0	0	0	0	0	0
21	3	0	0	0	0	0
22	3	0	0	0	0	0
23	3	0	0	0	0	0
24	0	0	0	0	0	0
25	0	0	0	0	0	0
26	0	0	0	0	0	0
27	0	0	0	0	0	0
28	0	0	1	0	0	0
29	3	0	0	0	0	0
30	0	0	0	0	0	0
31	0	0	0	0	0	0
JUMLAH	60	-	2	-	-	-



Grafik 2. Kegiatan Pelayanan Pemberian Informasi
Bulan Agustus 2023

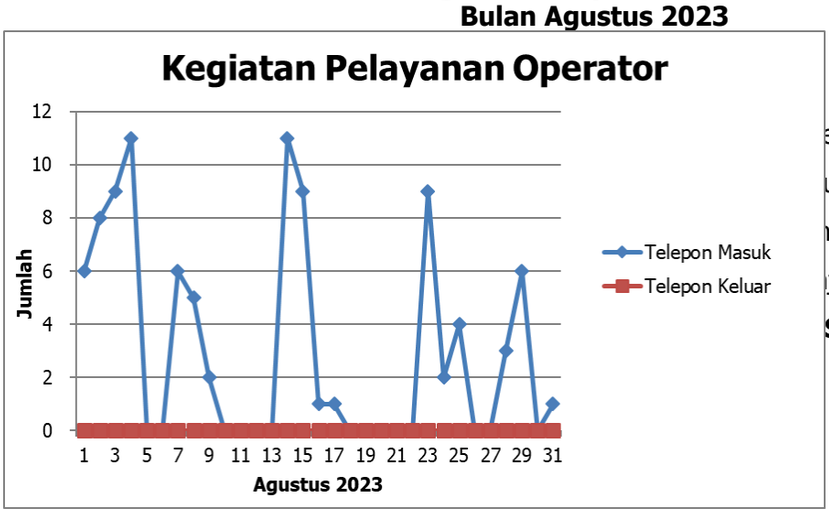
3. KEGIATAN PELAYANAN OPERATOR TELEPON

Kegiatan layanan Operator Telepon di Instalasi Humas meliputi kegiatan operator telepon masuk dan telepon keluar. Kegiatan 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 Agustus 2023

TGL	Perolehan Data	
	Telepon Masuk	Telepon Keluar
1	6	0
2	8	0
3	9	0
4	11	0
5	0	0
6	0	0
7	6	0
8	5	0
9	2	0
10	0	0
11	0	0
12	0	0
13	0	0
14	11	0
15	9	0
16	1	0
17	1	0
18	0	0
19	0	0
20	0	0
21	0	0
22	0	0
23	9	0
24	2	0
25	4	0
26	0	0
27	0	0
28	3	0
29	6	0
30	0	0
31	1	0
JUMLAH	94	0

Grafik 3. Kegiatan Pelayanan Operator Telepon
Bulan Agustus 2023

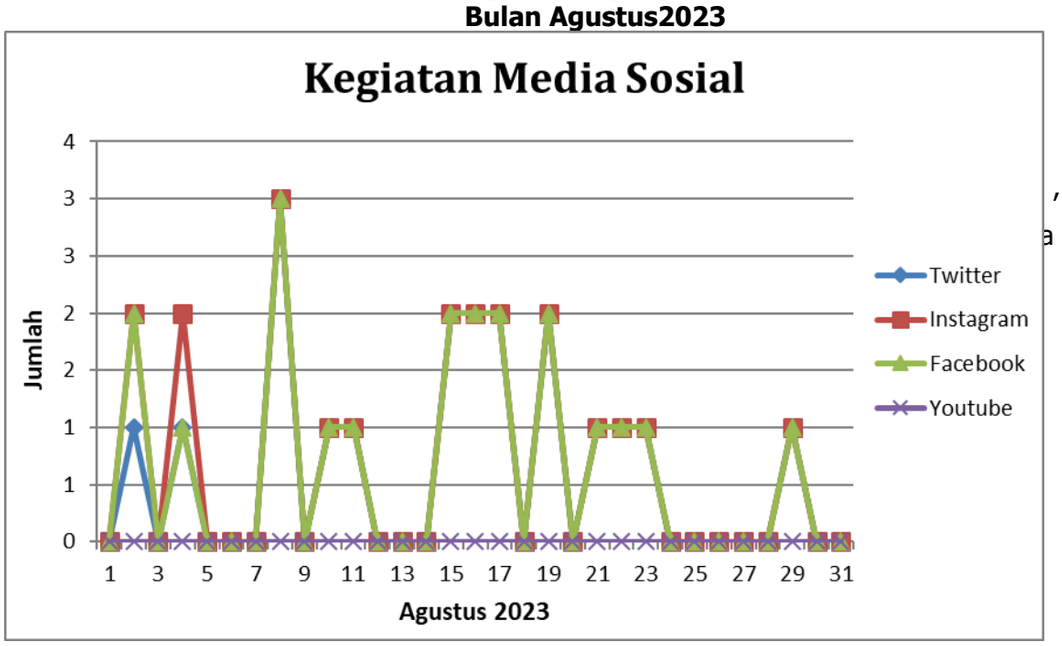


edia sosial sebagai salah satu
unia digital, membuat orang
ng bagus amat diperlukan agar
jadi pengikutnya.

Sosial

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

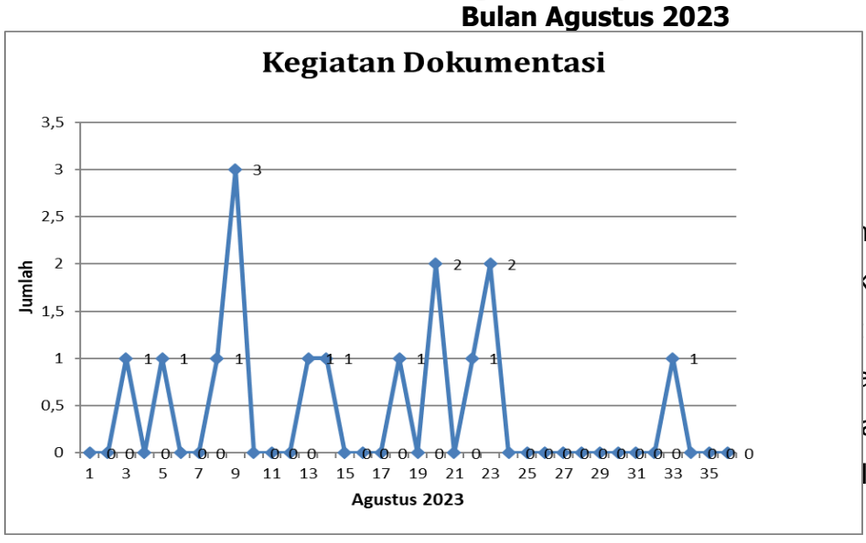
Grafik 4.1 Kegiatan Tayangan Media Sosial
Bulan Agustus2023



, pencarian
a foto, vlog,

TGL	Jumlah	JENIS KEGIATAN PELIPUTAN
1	0	
2	1	Bimtek 5R
3	0	
4	1	IG Live
5	0	
6	0	
7	1	Apel pagi dan penyerahan souvenir kepada pegawai Amino Hospital
8	3	Lomba Semarak Agustus
		Bimtek penggunaan aplikasi SDKI, SLKI, SIKI
		Kunjungan mobil customer service
9	0	
10	1	Peninjauan Lapangan Tim Profesi Ahli Kota Semarang terkait permohonan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) bangunan Gedung Pelayanan Komprehensif Amino Hospital.
11	1	Semarak HUT Kemerdekaan
12	0	
13	0	
14	0	
15	1	penilaian lomba 5R
16	0	
17	2	Upacara Kemerdekaan RI
		Pelaksanaan semarak Hari Jadi Provinsi Jawa Tengah yang ke-78 di Brebes
18	1	Pelaksanaan semarak Hari Jadi Provinsi Jawa Tengah yang ke-78 di Brebes
19	2	Upacara Hari Jadi Jawa Tengah
		Pelaksanaan semarak Hari Jadi Provinsi Jawa Tengah yang ke-78 di Brebes
20	0	
21	0	
22	0	
23	0	
24	0	
25	0	
26	0	
27	0	
28	1	Bimtek Akreditasi Institusi penyelenggara latihan
29	0	Bimtek Akreditasi Institusi penyelenggara latihan
30	0	
31		
JUMLAH	15	

Grafik 5. Kegiatan Peliputan Rumah Sakit
Bulan Agustus 2023

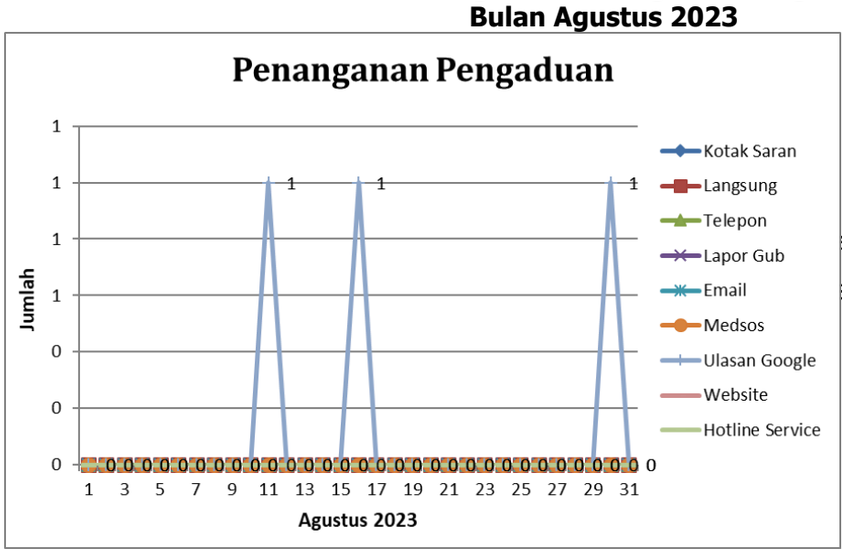


...npat mengadu adalah kotak
...kan (beridentitas dan bisa
... dan sudah diberikan feed
...aupun tertulis. Kritik saran
...asan pelanggan sederhana.

...luan

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	1	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	1	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	1	0	0
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUMLAH	-	-	-	-	-	-	3	-	-

Grafik 6. Kegiatan Penanganan Pengaduan
Bulan Agustus 2023



terhadap pelayanan di RSJD
asi Humas melakukan survei
at Inap, Laboratorium, Rehab

HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN
RSJD DR. AMINO GONDOHUTOMO
BULAN AGUSTUS 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	14	1	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	10	0	10	10	0	10	19	1	20	10	0	10	10	0	10	15	0	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**	**60**	**0**	**60**	**60**	**0**	**60**	**119**	**1**	**120**	**60**	**0**	**60**	**60**	**0**	**60**	**88**	**2**	**90**
%		100			100			100			100			99,17			100			100			97,78		

HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN GERIATRI (>60 TH)
RSJD DR. AMINO GONDOHUTOMO
BULAN AGUSTUS 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	6	0	6	12	0	12	12	0	12
2	Kejelasan & kelengkapan Informasi Petugas	10	0	10	6	0	6	12	0	12	12	0	12
3.	Perilaku (Perlakuan) Petugas	10	0	10	6	0	6	12	0	12	12	0	12
4.	Kenyamanan Ruangan	10	0	10	6	0	6	12	0	12	12	0	12
5.	Kemudahan Menggunakan Sarana Prasarana	10	0	10	6	0	6	12	0	12	12	0	12
JML		**50**	**0**	50	**30**	**0**	30	60	**0**	60	**60**	**0**	60
%		100,00	0,00		60	0,00		120	0,00	120,00	120	0,00	120,00

Tabel 7. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Sederhana Bulan Agustus 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	120	100,00%
2	Jml Tidak Puas	0	0,00%
	JUMLAH	**120**	**100,00%**

NO	RADIOLOGI	JUMLAH	%
1	Jml Puas	119	99,2%
2	Jml Tidak Puas	1	0,8%
	JUMLAH	**120**	**100,00%**

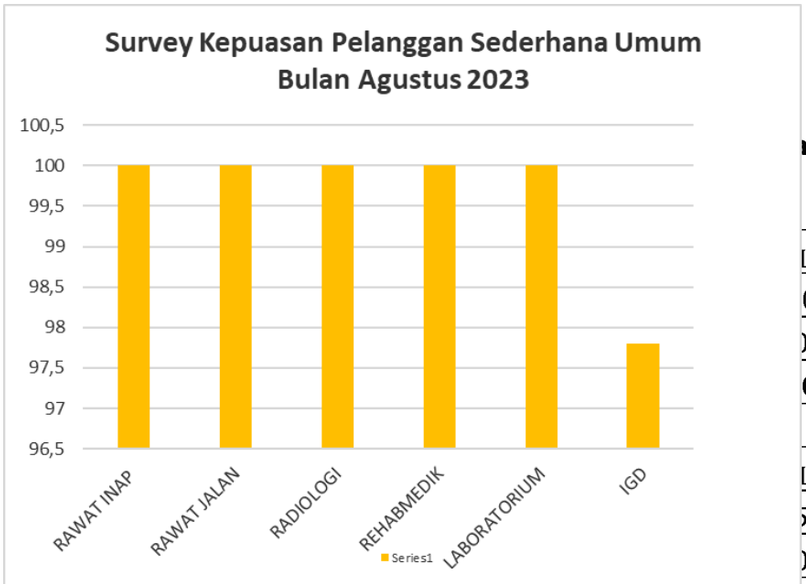
NO	REHAB MEDIK	JUMLAH	%
1	Jml Puas	60	100,0%
2	Jml Tidak Puas	0	0,0%
	JUMLAH	**60**	**100,00%**

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	88	97,8%
2	Jml Tidak Puas	2	2,2%
	JUMLAH	**90**	**100,00%**

NO	RANAP+RAJAL+RADIOLOGI+REHABMEDIK+LABORATORIUM+IGD	JUMLAH	%
1	Jml Puas	627	99,5%
2	Jml Tidak Puas	3	0,5%
	JUMLAH	**630**	**100,00%**

Grafik 7. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Sederhana Bulan Agustus 2023



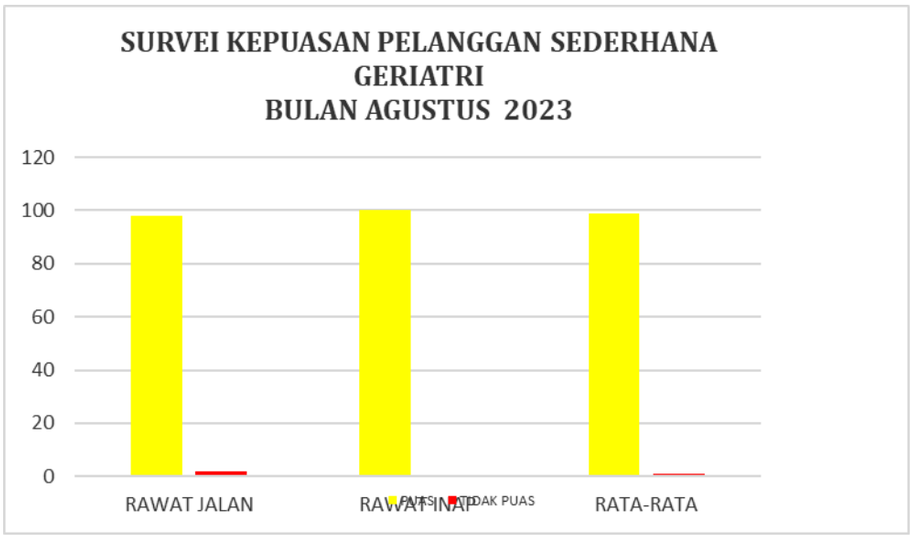
…n Geriatri Sederhana

…LAH	%
0	100,00%
)	0,00%
0	**100,00%**

…LAH	%
50	100,00%
)	0,00%
JUMLAH	**150**	**100,00%**

NO	TOTAL	JUMLAH	%
1	Jml Puas	200	100,00%
2	Jml Tidak Puas	0	0,00%
	JUMLAH	**200**	**100,00%**

Grafik 8. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Geriatri Sederhana
Bulan Agustus 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 Agustus 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	0	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	0	0	0	0	0
24	0	0	0	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
31	0	0	0	0	0	0	0
JUMLAH	-	-	-	-	-	-	-

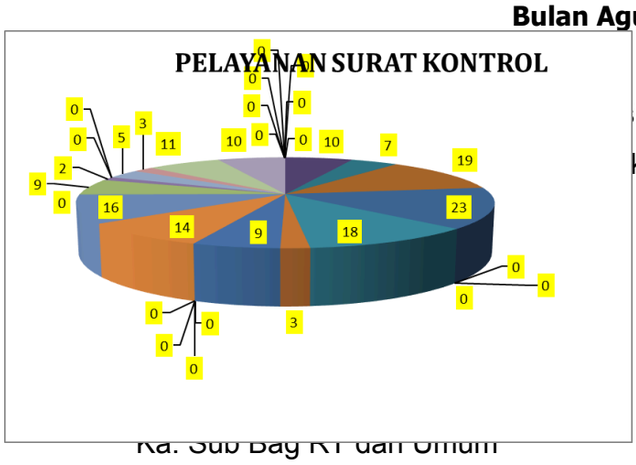
9. KEGIATAN PELAYANAN LAINNYA

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 Agustus 2022

TGL	Surat Kontrol
1	0
2	0
3	5
4	6
5	8
6	3
7	0
8	0
9	0
10	7
11	4
12	19
13	0
14	15
15	0
16	0
17	17
18	7
19	0
20	3
21	0
22	0
23	0
24	0
25	0
26	5
27	0
28	8
29	0
30	0
31	0
JUMLAH	107

Grafik 11. Kegiatan Pelayanan Lainnya
Bulan Agustus 2023



i Humas Bulan Agustus tahun 2023 ini
kegiatan kehumasan di RSJD Dr. Amino

Semarang, 12 September 2023

Ka. Sub Bag RT dan Umum

Ka. Instalasi Humas

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

Adryan Roy
NIP. 198304222022211001