



Jateng
gayeng



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 Maret 2022**

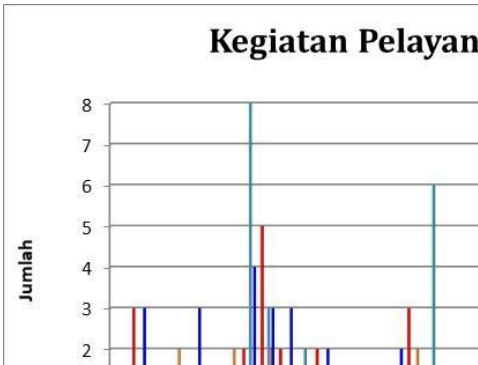
TGL	SARANA PERMOHONAN INFORMASI						
	Langsung	Telepon	PPID	Email	Ulasan Google	Medsos	Hotline Service
1	-	3	-	-	-	1	3
2	-	1	-	-	-	1	
3	-	-	-	-	-	2	1
4	-	-	-	-	-	-	3
5	-	-	-	-	-	-	
6	-	-	-	-	-	2	
7	-	2	-	-	8	1	4
8	-	5	-	-	3	2	3
9	-	2	-	-	-	1	3
10	-	-	-	-	2	1	
11	-	2	-	-	-	1	2
12	-	-	-	-	-	-	-
13	-	-	-	-	-	-	-
14	-	-	-	-	-	1	1
15	-	-	-	-	-	1	2
16	-	3	-	-	-	2	
17	-	-	-	-	6		1
18	-	-	-	-	-		1
19	-	-	-	-	-	-	-
20	-	-	-	-	-	-	-
21	-	2	-	-	-	-	-
22	-	2	-	-	-	-	1
23	-	1	-	-	7	2	1
24	-	-	-	-	-	1	-
25	-	3	-	-	-	1	-
26	-	-	-	-	-	4	-
27	-	-	-	-	-	1	-
28	-	2	-	-	7	1	1
29	-	7	-	-	3	-	2
30	-	2	-	-	-	-	3
31	-	-	-	-	2	-	
JUMLAH	0	37	0	0	38	26	32

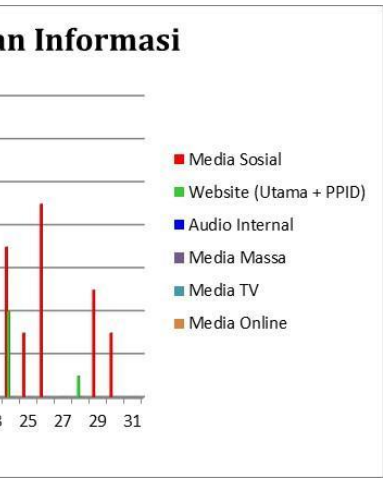
**Grafik 1. Kegiatan Pelayanan Permohonan Informasi
Bulan Maret 2022**

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 Maret 2022**





TGL	SARANA INFORMASI					
	Media Sosial	Website (Utama + PPID)	Audio Internal	Media Massa	Media TV	Media Online
1	3	-	-	-	-	-
2	3	-	-	-	-	-
3	2	-	-	-	-	-
4	6	-	-	-	-	-
5	-	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-	-
7	3	2	-	-	-	-
8	3	-	-	-	-	-
9	13	-	-	-	-	-
10	9	2	-	-	-	-
11	6	-	-	-	-	-
12	-	-	-	-	-	-
13	-	-	-	-	-	-
14	6	6	-	-	-	-
15	4	-	-	-	-	-
16	6	2	1	-	-	-
17	9	-	-	-	-	-
18	3	-	-	-	-	-
19	-	-	-	-	-	-
20	-	-	-	-	-	-
21	-	-	-	-	-	-
22	4	-	-	-	-	-
23	-	-	-	-	-	-
24	7	4	-	-	-	-
25	3	-	-	-	-	-
26	9	-	-	-	-	-
27	-	-	-	-	-	-
28	-	1	-	-	-	-
29	5	-	-	-	-	-
30	3	-	-	-	-	-
31	-	-	-	-	-	-
JUMLAH	107	17	1	-	-	-

Grafik 2. Kegiatan Pelayanan Pemberian Informasi Bulan Maret 2022

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 Maret 2022

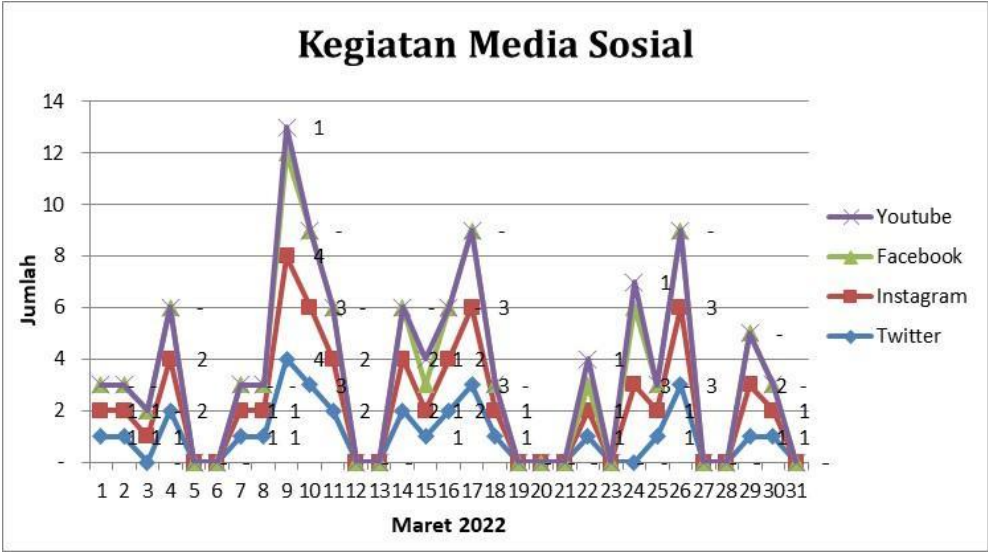
TGL	Perolehan Data			
	Telepon Masuk		Telepon Keluar	
	07.00-15.30	15.30-21.00	07.00-15.30	15.30-21.00
1	15	6	-	-
2	11	-	-	-
3	-	4	-	-
4	4	-	-	-
5	-	-	-	-
6	-	-	-	-
7	17	-	-	-
8	22	-	-	-
9	5	-	-	-
10	6	-	-	-
11	9	-	-	-
12	-	-	-	-
13	-	-	-	-
14	8	-	-	-
15	14	-	-	-
16	21	-	-	-
17	9	5	-	-
18	6	7	-	-
19	-	-	-	-
20	-	-	-	-
21	23	-	-	-
22	11	-	-	-
23	15	-	-	-
24	8	-	-	-
25	11	-	-	-
26	-	-	-	-
27	-	-	-	-
28	13	-	-	-
29	14	-	-	-
30	16	-	-	-
31		-	-	-
JUMLAH	258	22	0	0

**Grafik 3. Kegiatan Pelayanan Operator Telepon
Bulan Maret 2022**

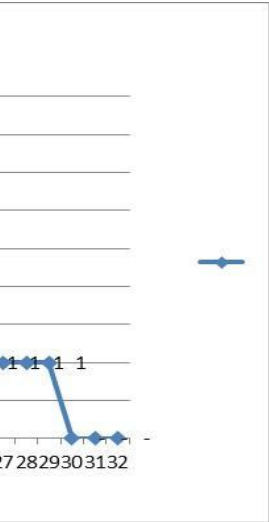
RSJD dr Amino Gondohutomo mempunyai 4 media sosial sebagai salah satu media pemberian informasi. Berkembang pesatnya dunia digital, membuat orang banyak beraktivitas dengan media sosial. Penampilan yang bagus amat diperlukan agar media sosial lebih menarik pengunjung dan akhirnya menjadi pengikutnya.

TGL	Jenis Media Sosial			
	Twitter	Instagram	Facebook	Youtube
1	1	1	1	-
2	1	1	1	-
3	-	1	1	-
4	2	2	2	-
5	-	-	-	-
6	-	-	-	-
7	1	1	1	-
8	1	1	1	-
9	4	4	4	1
10	3	3	3	-
11	2	2	2	-
12	-	-	-	-
13	-	-	-	-
14	2	2	2	-
15	1	1	1	1
16	2	2	2	-
17	3	3	3	-
18	1	1	1	-
19	-	-	-	-
20	-	-	-	-
21	-	-	-	-
22	1	1	1	1
23	-	-	-	-
24	-	3	3	1
25	1	1	1	-
26	3	3	3	-
27	-	-	-	-
28	-	-	-	-
29	1	2	2	-
30	1	1	1	-
31	-	-	-	-
JUMLAH	31	36	36	4

Grafik 4.1 Kegiatan Tayangan Media Sosial
Bulan Maret 2022



bar / video , pencarian
baik berupa foto, vlog,



TGL	Jumlah	JENIS KEGIATAN PELIPUTAN
1		
2		
3		
4	1	Dokumentasi vaksin booster
5		
6		
7	1	Dokumentasi apel dan penyerahan hadiah
8		
9	1	Dokumentasi Desa dampingan Grobogan
10		
11	3	Dokumentasi RAK
		Podcast
		Liputan SKSD
12		
13		
14	1	Dokumentasi Apel Ultah Februari
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21	1	Dokumentasi Neuroscine
22	1	Dokumentasi Neuroscine
23	1	Dokumentasi Neuroscine
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
JUMLAH	10	

Grafik 5. Kegiatan Peliputan Rumah Sakit
Bulan Maret 2022

6. KEGIATAN PENANGANAN PENGADUAN

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.

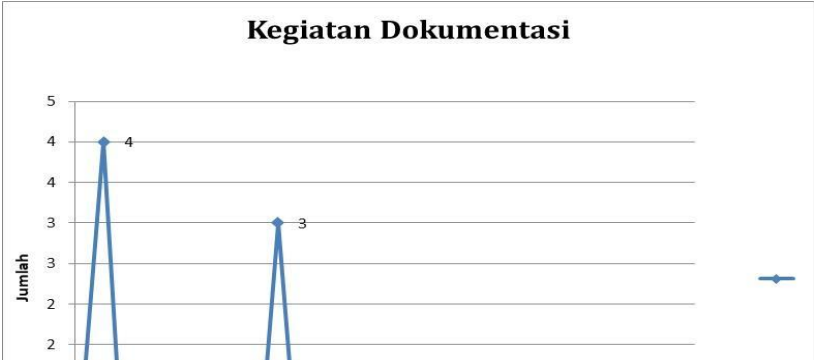
Tabel 6. Kegiatan Penanganan Pengaduan
Bulan Maret 2022

TGL	SARANA ADUAN								
	Kotak Saran	Langsung	Telepon	Lapor Gub	Email	Medsos	Ulasan Google	Website	Hotline Service
1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-	-	-	-	-
11	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16	-	-	-	-	-	-	-	-	-
17	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-
23	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25	-	-	-	-	-	-	-	-	-
26	-	-	-	-	-	-	-	-	-
27	-	-	-	-	-	-	-	-	-
28	-	-	-	-	-	-	-	-	-
29	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31	-	-	-	-	-	-	-	-	-
JUMLAH	-	-	-	-	1	-	-	-	-

Grafik 6. Kegiatan Penanganan Pengaduan Bulan Maret 2022

7. SURVEY KEPUASAN PELANGGAN SEDERHANA

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di RSJD Dr. Amino Gondohutomo Provinsi Jawa Tengah, Instalasi Humas melakukan survei kepuasan pelanggan sederhana di Poli Rawat Jalan, Rawat Inap, Laboratorium, Rehab Medik, Radiologi dan IGD.



**HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN
RSJD DR. AMINO GONDHUTOMO
BULAN MARET 2022**

NO	NILAI IKM	JUMLAH SURVEI																										
		RAWAT INAP						RAWAT JALAN						RADIOLOGI			REHAB MEDIK			LABORATORIUM			FARMASI			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	Puas	TP	JML															
1.	Prosedur Pelayanan	10	0	10	20	0	20	10	0	10	10	0	10	20	0	20	10	0	10	14	0	14	9	1	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	14	0	14	9	1	10	13	2	15
3.	Perilaku Petugas	10	0	10	20	0	20	10	0	10	10	0	10	20	0	20	10	0	10	14	0	14	9	1	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	14	0	14	9	1	10	13	2	15
5.	Waktu Tunggu Pelayanan	10	0	10	20	0	20	10	0	10	10	0	10	20	0	20	10	0	10	14	0	14	9	1	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	14	0	14	9	1	10	15	0	15
JML		60	0	60	120	0	120	60	0	60	60	0	60	120	0	120	60	0	60	84	0	84	54	6	60	83	7	90
%		100			100			100			100			100			100			100			90			92.22		

**HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN GERIATRI (>60 TH)
RSJD DR. AMINO GONDHUTOMO
BULAN MARET 2022**

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	0	0	0	3	0	3	2	0	2
2	Kejelasan & kelengkapan Informasi Petugas	10	0	10	0	0	0	3	0	3	2	0	2
3.	Perilaku (Perlakuan) Petugas	10	0	10	0	0	0	3	0	3	2	0	2
4.	Kenyamanan Ruangan	10	0	10	0	0	0	3	0	3	2	0	2
5.	Kemudahan Menggunakan Sarana Prasarana	10	0	10	0	0	0	3	0	3	2	0	2
JML		50	0	50	0	0	0	15	0	15	10	0	10
%		100.00	0.00					100	0.00		100	0.00	

Tabel 7. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Sederhana
Bulan Maret 2022

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	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	84	100.0%
2	Jml Tidak Puas	0	0.0%
JUMLAH		84	100.00%
NO	FARMASI	JUMLAH	%
1	Jml Puas	54	90.0%
2	Jml Tidak Puas	6	10.0%
JUMLAH		60	100.00%
NO	IGD	JUMLAH	%
1	Jml Puas	83	92.2%
2	Jml Tidak Puas	7	7.8%
JUMLAH		90	100.00%
NO	RANAP+RAJAL+RADIOLOGI+REHABMEDIK+LABORAT	JUMLAH	%
1	Jml Puas	701	98.2%
2	Jml Tidak Puas	13	1.8%
JUMLAH		714	100.00%

Grafik 7. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Sederhana
Bulan Maret 2022



Geriatric 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	25	100.00%
2	Jml Tidak Puas	0	0.00%
JUMLAH		25	100.00%

NO	TOTAL	JUMLAH	%
1	Jml Puas	75	100.00%
2	Jml Tidak Puas	0	0.00%
JUMLAH		75	100.00%

Grafik 8. Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Geriatri Sederhana Bulan Maret 2022



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 Maret 2022							
TGL	Profil	DIP	Informasi Publik				Permohonan Informasi
			Berkala	Setiap Saat	Serta Merta	DIK	
1	-	-	-	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-	-
3	-	-	-	-	-	-	-
4	-	-	-	-	-	-	-
5	-	-	-	-	-	-	-
6	-	-	-	-	-	-	-
7	-	-	2	-	-	-	-
8	-	-	-	-	-	-	-
9	-	-	-	-	-	-	-
10	-	-	2	-	-	-	-
11	-	-	-	-	-	-	-
12	-	-	-	-	-	-	-
13	-	-	-	-	-	-	-
14	-	-	6	-	-	-	-
15	-	-	-	-	-	-	-
16	-	-	2	-	-	-	-
17	-	-	-	-	-	-	-
18	-	-	-	-	-	-	-
19	-	-	-	-	-	-	-
20	-	-	-	-	-	-	-
21	-	-	-	-	-	-	-
22	-	-	-	-	-	-	-
23	-	-	-	-	-	-	-
24	-	-	4	-	-	-	-
25	-	-	-	-	-	-	-
26	-	-	-	-	-	-	-
27	-	-	-	-	-	-	-
28	-	-	1	-	-	-	-
29	-	-	-	-	-	-	-
30	-	-	-	-	-	-	-
31	-	-	-	-	-	-	-
JUMLAH	-	-	17	-	-	-	-

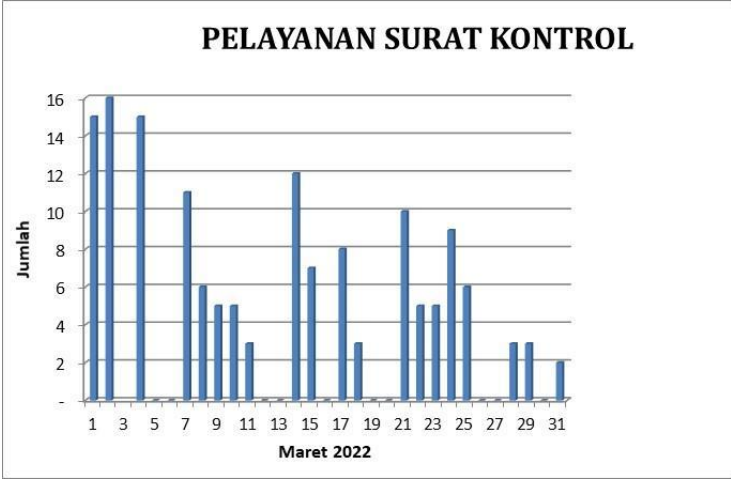
9. **KEGIATAN PELAYANAN LAINNYA**

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 Maret 2022

TGL	Surat Kontrol
1	15
2	16
3	
4	15
5	-
6	-
7	11
8	6
9	5
10	5
11	3
12	-
13	-
14	12
15	7
16	-
17	8
18	3
19	-
20	-
21	10
22	5
23	5
24	9
25	6
26	-
27	-
28	3
29	3
30	-
31	2
JUMLAH	149

Grafik 11. Kegiatan Pelayanan Lainnya
Bulan Maret 2022



mas Bulan Maret tahun 2022 ini dibuat
n kehumasan di RSJD Dr. Amino

Semarang, 8 April 2022

Ka. Instalasi Humas

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

Kusdiansari
NIP. 199407182015122B130

Mengetahui :
Kabag Umum

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