****

**PEMERINTAH PROPINSI JAWA TENGAH**

**RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA**

**PROGRAM KERJA**

**TAHUN 2015**

**UNIT KERJA HUMAS DAN PEMASARAN**

**RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA**

DAFTAR ISI

1. PENDAHULUAN…………………………………………………………………………………. 1
2. LATAR BELAKANG……………………………………………………………………………… 2
3. TUJUAN……………………………………………………………………………………………..3
4. KEGIATAN POKOK DAN RINCIAN KEGIATAN………………………………………. 4
5. CARA MELAKSANAKAN KEGIATAN……………………………………………………... 5
6. SASARAN……………………………………………………………………………………..…. 7
7. JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN…………………………………………………..….8
8. EVALUASI PELAKSANAAN KEGIATAN DAN PELAPORANNYA…………….…...11
9. **PENDAHULUAN**

Pemerintah daerah dan masyarakat menjamin upaya kesehatan jiwa secara preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif, termasuk menjamin upaya kesehatan jiwa di tempat kerja, hal ini tertulis dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 sebagai upaya kesehatan jiwa untuk menjamin setiap orang dapat menikmati kehidupan kejiwaan yang sehat, bebas dari ketakutan, tekanan, dan gangguan lain yang dapat mengganggu kesehatan jiwa.

Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta sebagai kepanjangan tangan dari pemerintah juga telah berupaya mewujudkan kesehatan jiwa yang optimal melalui peningkatan kesehatan, pencegahan, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan agar seseorang tetap dapat hidup secara harmonis, baik didalam lingkungan keluarga, lingkungan kerja dan/atau dalam lingkungan masyarakat.

Untuk Hal tersebut diatas, kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta perlu dimonitor dan dievaluasi secara terbuka dan berkala oleh masyarakat, pengelolaan ini melalui suatu sistem yang kerjakan oleh unit kerja Humas dan Pemasaran. Mekanisme tersebut perlu disusun dalam suatu program kerja yang terarah, efektif dan efisien.

1. **LATAR BELAKANG**
2. Unit Kerja Humas dan Pemasaran dibentuk dan ditetapkan oleh Manajemen Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta melalui Peraturan Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta Nomor 188/121.2/01/2015 tanggal 12 Januari 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta Nomor 188/2879/07/2014 Tanggal 25 Juli 2014 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Susunan Organisasi Instalasi Pada Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta
3. Unit Kerja Humas dan Pemasaran memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :

Tugas Pokok :

Menyelenggarakan Pelayanan Humas dan Pemasaran Rumah Sakit yang meliputi Kegiatan publikasi, promosi, dan pelayanan pelanggan internal maupun eksternal.

Fungsi :

1. Melaksanakan kegiatan Kehumasan, yang meliputi :
2. Memberikan layanan informasi dan kehumasan.
3. Menjalin kerjasama dengan pihak terkait kegiatan kehumasan (pers atau media).
4. Melaksanakan kegiatan Publikasi Rumah Sakit.
5. Menyiapkan media cetak tiap pagi untuk bacaan lobby.
6. Mengkliping berita-berita dari media massa terkait RS. Jiwa Daerah Surakarta
7. Melaksanakan kegiatan Promosi RS melalui Website Provinsi Jateng
8. Melaksanakan kegiatan Protokoler, yang meliputi :
9. Menyusun konsep kegiatan protokoler.
10. Menyelenggarakan dan mengatur pelaksanaan acara resmi kedinasan
11. Melaksanakan acara resmi kedinasan yang bersifat protokoler (tata upacara,acara *ceremonial*,dll)
12. Membuat laporan penyelenggaraan acara kedinasan
13. Mendokumentasikan setiap kegiatan yang bersifat kedinasan dalam bentuk foto/video *shooting*.
14. Melaksanakan kegiatan Pemasaran, yang meliputi :
15. Melaksanakan kegiatan Pemasaran Rumah Sakit.
16. Melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan.
17. Mengelola penanganan pengaduan, saran dan masukan.
18. Melaksanakan evaluasi survey kepuasan pelanggan.
19. Menyiapkan keperluan kegiatan survey kepuasan pelanggan, blangko kotak saran, leaflet, dan kebutuhan terkait instalasi terkait upaya promosi.
20. Melaksanakan kegiatan promosi dan kerjasama dengan Instansi lain baik Pemerintah maupun Swasta.
21. Melaksanakan kegiatan Pelayanan Pelanggan
22. Melaksanakan kegiatan pemberian informasi dan pelayanan kepada pelanggan di RS. Jiwa Daerah Surakarta.
23. Menerima dan menyambungkan telepon.
24. Membuat laporan tertulis penyampaian informasi Pembina apel beserta sosialisasi dari bidang terkait pada tiap apel pagi.
25. **TUJUAN**
26. **TUJUAN UMUM**

Meningkatkan kinerja Pelayanan Instalasi Humas dan Pemasaran melalui suatu Program Kerja yang terukur di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.

1. **TUJUAN KHUSUS**
2. Terlaksananya pelayanan sesuai Misi Rumah Sakit kepada pelanggan / klien / *customer* yang datang berkunjung ke Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.
3. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi yang baik dengan pihak Internal maupun dengan pihak Eksternal Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.
4. Tersusunnya laporan Kegiatan Instalasi Humas & Pemasaran.
5. Tertatanya dengan rapi dokumen kegiatan Rumah Sakit.
6. **KEGIATAN POKOK DAN RINCIAN KEGIATAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KEGIATAN POKOK** | **RINCIAN KEGIATAN** |
|   |   |   |   |
| 1 | Menyusun Standar | 1 | Pembuatan Pedoman Pengorganisasian dan Pedoman Pelayanan |
|   |   | 2 | Evaluasi dan Penataan SPO |
|   |   | 3 | Penetapan Program Kerja |
|   |   | 4 | Panduan kegiatan Kehumasan |
|   |   | 5 | Panduan Kegiatan Protokoler |
|   |   | 6 | Panduan Pemasaran |
|   |   | 7 | Panduan Pelayanan Pelanggan/*Customer service* |
| 2 | Orientasi | Sosialisasi tugas dari masing2 staf di Humas dan Pemasaran |
| 3 | Pelatihan | Pelatihan dan sosialisasi yang mencakup: |
|   |   | - | Strategi Pemasaran |
|   |   | - | *Customer Care* |
|   |   | - | Keprotokoleran |
|   |   | - | Fotografi |
|   |   | - | Pengelolaan IKP |
|   |   | - | *Web Design* |
| 4 | Fasilitas | - | Penyediaan leflet/banner |
|   |   | - | Penyedian formulir2(IKP, Pelaporan, keluhan pelanggan) |
|   |   | - | Penyediaan souvenir(untuk bahan pemasaran) |
|   |   | - | Penggandaan dokumentasi(fotocopy dan fotografi |
| 5 | Pemeliharaan | Pemeliharaan sarana dan prasarana terkait komputerisasi dan jaringan internet |
| 6 | Kehumasan | 1 | Memberikan layanan informasi dan kehumasan. |
|   |   | 2 | Menjalin kerjasama dengan pihak terkait kegiatan kehumasan |
|   |   | 3 | Melaksanakan kegiatan Publikasi Rumah Sakit. |
|   |   | 4 | Menyiapkan media cetak tiap pagi untuk bacaan lobby. |
|   |   | 5 | Mengkliping berita-berita dari media massa terkait RS. Jiwa Daerah Surakarta |
|   |   | 6 | Melaksanakan kegiatan Promosi RS melalui Website Provinsi Jateng |
| 7 | Keprotokolan | 1 | Menyusun konsep kegiatan protokoler. |
|   |   | 2 | Menyelenggarakan dan mengatur pelaksanaan acara resmi kedinasan |
|   |   | 3 | Melaksanakan acara resmi kedinasan yang bersifat protokoler (tata upacara,acara *ceremonial*,dll) |
|   |   | 4 | Membuat laporan penyelenggaraan acara kedinasan |
|   |   | 5 | Mendokumentasikan setiap kegiatan yang bersifat kedinasan dalam bentuk foto/video *shooting*. |
| 8 | Pemasaran | 1 | Melaksanakan kegiatan Pemasaran Rumah Sakit. |
|   |   | 2 | Melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan. |
|   |   | 3 | Mengelola penanganan pengaduan, saran dan masukan. |
|   |   | 4 | Melaksanakan evaluasi survey kepuasan pelanggan. |
|   |   | 5 | Menyiapkan keperluan kegiatan survey kepuasan pelanggan, blangko kotak saran, leaflet, dan kebutuhan terkait instalasi terkait upaya promosi. |
|   |   | 6 | Melaksanakan kegiatan promosi dan kerjasama dengan Instansi lain baik Pemerintah maupun Swasta. |
| 9 | Pelayanan Pelanggan | 1 | Melaksanakan kegiatan pemberian informasi dan pelayanan kepada pelanggan di RS. Jiwa Daerah Surakarta. |
|   |   | 2 | Menerima dan menyambungkan telepon. |
|   |   | 3 | Membuat laporan tertulis penyampaian informasi Pembina apel beserta sosialisasi dari bidang terkait pada tiap apel pagi. |

1. **CARA MELAKSANAKAN KEGIATAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **KEGIATAN POKOK** | **CARA MELAKSANAKAN KEGIATAN** |
|   |   |   |
| 1 | Menyusun Standar: |   |
|   | Pembuatan Pedoman Pengorganisasian dan Pedoman Pelayanan | Koordinasi dengan Kepala Bagian Umum, membuat, dan menyusun pedoman |
|   | Evaluasi dan Penataan SPO | Melihat dan mengecek kembali langkah tiap SPO, revisi atau masih diberlakukan |
|   | Penetapan Program Kerja | Koordinasi dengan bagian anggaran, UP, RT tentang program, dan dibuat |
|   | Panduan kegiatan Kehumasan | Koordinasi dengan Kepala Bagian Umum, membuat, dan menyusun pedoman |
|   | Panduan Kegiatan Protokoler | Koordinasi dengan Kepala Bagian Umum, membuat, dan menyusun |
|   | Panduan Pemasaran | Koordinasi dengan Kepala Bagian Umum, membuat, dan menyusun |
|   | Panduan Pelayanan Pelanggan/*Customer service* | Koordinasi dengan Kepala Bagian Umum, membuat, dan menyusun |
| 2 | Orientasi: |   |
|   | Sosialisasi tugas dari masing2 staf di Humas dan Pemasaran | Rapat Rutin, satu kali dalam satu bulan |
| 3 | Pelatihan: |   |
|   | Pelatihan dan sosialisasi yang mencakup: | Mencari informasi melalui badan diklat provinsi, media, internet dll |
|   | Strategi Pemasaran | Mencari informasi melalui badan diklat provinsi, media, internet dll |
|   | *Customer Care* | Mencari informasi melalui badan diklat provinsi, media, internet dll |
|   | Keprotokolan | Mencari informasi melalui badan diklat provinsi, media, internet dll |
|   | Fotografi | Mencari informasi melalui badan diklat provinsi, media, internet dll |
|   | Pengelolaan IKP | Mencari informasi melalui badan diklat provinsi, media, internet dll |
|   | *Web Design* | Mencari informasi melalui badan diklat provinsi, media, internet dll |
| 4 | Fasilitas: |   |
|   | Penyediaan leflet/banner | Berkoordinasi dengan unit kerja pelayanan terkait, dibuatkan skets dan pesan  |
|   | Penyedian formulir2(IKP, Pelaporan, keluhan pelanggan) | Berkoordinasi dengan bagian pengadaan |
|   | Penyediaan souvenir(untuk bahan pemasaran) | Berkoordinasi dengan bagian pengadaan |
|   | Penggandaan dokumentasi(fotocopy dan fotografi | Berkoordinasi dengan bagian pengadaan |
| 5 | Pemeliharaan: |   |
|   | Pemeliharaan sarana dan prasarana terkait komputerisasi dan jaringan internet | Berkoordinasi dengan bagian pemeliharaan(sim RS) |
| 6 | Kehumasan: |   |
|   | Memberikan layanan informasi dan kehumasan.*(sms gateways)* | Berkoordinasi dengan unit terkait penyelenggara kegiatan kemasyarakatan |
|   | Menjalin kerjasama dengan pihak terkait kegiatan kehumasan (pers atau media) dalam publikasi rumah sakit | Memberikan keterangan atau informasi mengenai berita-berita terkini dirumah sakit melalui media/pers |
|   | Menyiapkan media cetak tiap pagi untuk bacaan lobby. | Joglo Semar, Solo Pos, Jawa Pos, Kompas, Suara Merdeka sebanyak 5 surat kabar/hari. |
|   | Mengkliping berita-berita dari media massa terkait RS. Jiwa Daerah Surakarta | Membaca berita di media cetak dan mendokumentasikan kegiatan yg berhubungan dengan RS |
| 7 | Protokoler: |   |
|   | Menyelenggarakan dan mengatur pelaksanaan acara resmi kedinasan | Mempelajari bentuk dan program setiap acara kedinasan  |
|   | Melaksanakan acara resmi kedinasan yang bersifat protokoler (tata upacara,acara *ceremonial*,dll) | Mempelajari edaran ttg juknis kegiatan terkait dan mengaturnya |
|   | Membuat laporan penyelenggaraan acara kedinasan | Mendokumentasikan kegiatan dan menyusun laporan |
|   | Mendokumentasikan setiap kegiatan yang bersifat kedinasan dalam bentuk foto/video *shooting*. | Mengambil gambar dan mengabadikannya melalui sistem komputerisasi |
|   | Membuat laporan tertulis penyampaian informasi Pembina apel beserta sosialisasi dari bidang terkait pada tiap apel pagi. | Mencatat dan mendokumentasikan kegiatan apel pagi |
| 8 | Pemasaran: |   |
|   | Melaksanakan kegiatan Pemasaran Rumah Sakit. | Pembuatan sarana promosi seperti leaflet, banner dll |
|   | Melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan. | Dilaksanakan berkala setiap 3 bulan sekali |
|   | Mengelola penanganan pengaduan, saran dan masukan. | Melalui kotak saran/web/hotline service/customer service |
|   | Melaksanakan evaluasi survey kepuasan pelanggan. | Dilaksanakan berkala setiap 3 bulan sekali |
|   | Menyiapkan keperluan kegiatan survey kepuasan pelanggan, blangko kotak saran, leaflet, dan kebutuhan terkait instalasi terkait upaya promosi. | Berkoordinasi dengan bagian pengadaan |
|   | Melaksanakan kegiatan promosi dan kerjasama dengan Instansi lain baik Pemerintah maupun Swasta. | Kerja sama dengan Instansi lain, promosi melalui web rumah sakit, twitter, email, pameran/expo |
| 9 | *Customer service*: |   |
|   | Melaksanakan kegiatan pemberian informasi dan pelayanan kepada pelanggan di RS. Jiwa Daerah Surakarta. | Mengumpulkan materi informasi seluruh rumah sakit, bersiap di *Customer service untuk melayani pelanggan* |
|   | Menerima dan menyambungkan telepon. | Bersiap selalu menerima telepon |
|   |   |   |

1. **SASARAN**
2. Pelanggan internal maupun eksternal rumah sakit
3. Instansi yang bekerja sama maupun yang belum bekerja-sama
4. Masyarakat umum dan masyarakat sekitar rumah sakit
5. Semua pegawai yang melayani pasien
6. Pasien dan keluarga pasien
7. Pengunjung rumah sakit

1. **JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **KEGIATAN POKOK** | **BULAN KE..** | **KETERANGAN** |
|   |   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |   |
| 1 | Menyusun Standar: |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  | Pembuatan Pedoman Pengorganisasian dan Pedoman Pelayanan | X | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
|   | Evaluasi dan Penataan SPO | X | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | Penetapan Program Kerja | X | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | Panduan kegiatan Kehumasan | X | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | Panduan Kegiatan Protokoler | X | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | Panduan Pemasaran | X | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | Panduan Pelayanan Pelanggan/*Customer service* | X | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2 | Orientasi: |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  | Sosialisasi tugas dari masing2 staf di Humas dan Pemasaran | X |   |   | X |   |   | X |   |   | X |   |   | rutin |
| 3 | Pelatihan: |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | Pelatihan dan sosialisasi yang mencakup: |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | Strategi Pemasaran |   |   | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Jika ada |
|   | *Customer Care* |   |   | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Jika ada |
|   | Keprotokoleran |   |   | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Jika ada |
|   | Fotografi |   |   | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Jika ada |
|   | Pengelolaan IKP |   |   | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Jika ada |
|   | *Web Design* |   | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | Fasilitas: |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | Penyediaan leflet/banner | X |   | X |   | X |   | X |   | X |   | X |   | 2 bulan sekali |
|  | Penyedian formulir2(IKP, Pelaporan, keluhan pelanggan) | X |   |   | X |   |   | X |   |   | X |   |   | 3 bulan 1 kali |
|   | Penyediaan souvenir(untuk bahan pemasaran) |   | X |   |   |   |   | X |   |   |   |   |   |   |
|   | Penggandaan dokumentasi(fotocopy dan fotografi | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Setiap saat |
| 5 | Pemeliharaan: |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  | Pemeliharaan sarana dan prasarana terkait komputerisasi dan jaringan internet | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | 1 bulan 1 kali |
| 6 | Kehumasan: |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | Memberikan layanan informasi dan kehumasan*(sms gateways)* | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Setiap saat |
|  | Menjalin kerjasama dengan pihak terkait kegiatan kehumasan (pers atau media) dalam publikasi rumah sakit | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Setiap saat |
|   | Menyiapkan media cetak tiap pagi untuk bacaan lobby. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Setiap saat |
|   | Mengkliping berita-berita dari media massa terkait RS. Jiwa Daerah Surakarta | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Setiap saat |
| 7 | Protokoler: |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  | Menyelenggarakan dan mengatur pelaksanaan acara resmi kedinasan | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Setiap saat |
|   | Melaksanakan acara resmi kedinasan yang bersifat protokoler (tata upacara,acara *ceremonial*,dll) | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Setiap saat |
|   | Membuat laporan penyelenggaraan acara kedinasan | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Setiap saat |
|   | Mendokumentasikan setiap kegiatan yang bersifat kedinasan dalam bentuk foto/video *shooting*. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Setiap saat |
|  | Membuat laporan tertulis penyampaian informasi Pembina apel beserta sosialisasi dari bidang terkait pada tiap apel pagi. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Setiap saat |
| 8 | Pemasaran: |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | Melaksanakan kegiatan Pemasaran Rumah Sakit. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Setiap saat |
|   | Melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Pelanggan. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Setiap saat |
|   | Mengelola penanganan pengaduan, saran dan masukan. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Setiap saat |
|   | Melaksanakan evaluasi survey kepuasan pelanggan. | X |   |   | X |   |   | X |   |   | X |   |   | 3 Bulan sekali |
|  | Menyiapkan keperluan kegiatan survey kepuasan pelanggan, blangko kotak saran, leaflet, dan kebutuhan terkait instalasi terkait upaya promosi. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Setiap saat |
|   | Melaksanakan kegiatan promosi dan kerjasama dengan Instansi lain baik Pemerintah maupun Swasta. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Setiap saat |
| 9 | *Customer service*: |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|  | Melaksanakan kegiatan pemberian informasi dan pelayanan kepada pelanggan di RS. Jiwa Daerah Surakarta. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Setiap saat |
|   | Menerima dan menyambungkan telepon. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | Setiap saat |

1. **EVALUASI PELAKSANAAN KEGIATAN DAN PELAPORANNYA**

Tujuan evaluasi adalah menilai kekuatan dan kelemahan fasilitas atau layanan, dan kunci untuk mempertahankan layanan berkualitas dan tingkat kepuasan terhadap layanan.

Kegiatan evaluasi berupa:

1. Rapat rutin tiap bulan
2. Rapat koordinasi dengan unit layanan lainnya setiap 3 bulan
3. Pertemuan evaluasi kinerja

 Pelaporan Kegiatan, berupa:

1. Pelaporan bulanan
2. Pelaporan triwulan
3. Pelaporan tahunan

 Surakarta, 20 Januari 2015

 Mengetahui, **Koordinator**

**Direktur RS Jiwa Daerah Surakarta Unit Kerja Humas dan Pemasaran**

 **Dr. Endro Suprayitno, Sp.KJ, M.si Totok Hardiyanto, SKM, MM**

 **Pembina Utama Muda Penata Muda Tingkat I**

 **NIP. 19601005 198610 1 001 NIP.19760614 199903 1 004**