

**PROGRAM KERJA INSTALASI HUMAS DAN PEMASARAN**  
**RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA**  
**TAHUN 2021**

**I. PENDAHULUAN**

Pemerintah daerah dan masyarakat menjamin upaya kesehatan jiwa secara preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif, termasuk menjamin upaya kesehatan jiwa di tempat kerja, sesuai UU No. 36 Tahun 2009 sebagai upaya kesehatan jiwa 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 bagian dari pemerintah propinsi jawa tengah berupaya mewujudkan kesehatan jiwa yang optimal melalui peningkatan kesehatan, pencegahan, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan agar seseorang tetap dapat meningkatkan kualitas hidup dengan baik didalam lingkungan keluarga, lingkungan kerja dan atau dalam lingkungan masyarakat.

Untuk menjamin kualitas pelayanan diatas diperlukan suatu unit kerja untuk membantu memonitor baik internal maupun eksternal rumah sakit, termasuk juga memberikan sosialisasi kepada masyarakat terhadap program layanan yang ada di rumah sakit sehingga fasilitas pelayanan yang dimiliki dapat digunakan secara optimal oleh masyarakat. Oleh karena itu Rumah sakit membentuk Instalasi Humas dan Pemasaran dengan menyusun program kerja yang terarah, terukur, efektif dan efisien untuk menjadi pedoman pelaksanaan kegiatan dalam kurun waktu satu tahun.

**II. LATAR BELAKANG**

a. Instalasi Humas dan Pemasaran dibentuk dan ditetapkan oleh Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta melalui Peraturan Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta

b. Instalasi Humas dan Pemasaran memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :

Tugas Pokok :

Menyelenggarakan pelayanan kehumasan, protokoler, pemasaran, pengelola informasi dan dokumentasi dan pelayanan pelanggan rumah sakit ( Customer Service )

**Fungsi :**

1. Melaksanakan kegiatan Kehumasan, yang meliputi :
  - a. Memberikan layanan informasi dan kehumasan
  - b. Menjalin kerjasama dengan pihak terkait kegiatan kehumasan pers atau media
  - c. Melaksanakan kegiatan Publikasi Rumah Sakit
  - d. Menyiapkan media cetak tiap pagi untuk bacaan lobby
  - e. Mengkliping berita dari media masa terkait RSJD Surakarta
  - f. Melaksanakan kegiatan promosi RS melalui Website Provinsi Jawa Tengah
  - g. Melaksanakan kegiatan pengelolaan Media Elektronik dan Media Sosial
2. Melaksanakan kegiatan Protokoler, yang meliputi :
  - a. Menyusun konsep kegiatan protokoler.
  - b. Menyelenggarakan dan mengatur pelaksanaan acara resmi kedinasan
  - c. Melaksanakan acara resmi kedinasan yang bersifat protokoler
  - d. Membuat laporan penyelenggaraan acara kedinasan
  - e. Mendokumentasikan setiap kegiatan yang bersifat kedinasan dalam bentuk foto / video shooting
3. Melaksanakan kegiatan Pemasaran, yang meliputi :
  - a. Melaksanakan kegiatan Pemasaran Rumah Sakit
  - b. Melaksanaan Kegiatan Survey Kepuasan Pelanggan
  - c. Mengelola penanganan pengaduan saran dan masukan
  - d. Melaksanakan evaluasi survey kepuasan pelanggan
  - e. Menyiapkan keperluan kegiatan survey kepuasan pelanggan, blangko, kotak saran, leaflet dan kebutuhan instalasi terkait upaya promosi
  - f. Melaksanakan kegiatan promosi dan kerjasama dengan Instansi Pemerintah maupun swasta
4. Melaksanakan kegiatan Pelayanan Pelanggan ( Customer Service)
  - a. Melaksanakan kegiatan pemberian informasi dan pelayanan kepada pelanggan di RS. Jiwa Daerah Surakarta.
  - b. Menerima dan menyambungkan telepon
  - c. Menbuat laporan tertulis penyampaian informasi pembina apel beserta sosialisasi dari bidang terkait pada tiap apel pagi.
5. Melaksanakan kegiatan Pengelolaan administrasi Informasi dan Dokumentasi

### III. TUJUAN

#### A. Tujuan Umum :

Mengatur stabilitas kinerja pelayanan Instalasi Humas dan Pemasaran di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.

#### B. Tujuan Khusus :

1. Terlaksananya pelayanan rumah sakit kepada pelanggan / klien /customer yang datang berkunjung ke Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.
2. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi yang baik dengan pihak Internal maupun dengan pihak Eksternal Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.
3. Tersusunnya laporan Kegiatan Instalasi Humas & Pemasaran.

### IV. KEGIATAN POKOK DAN RINCIAN KEGIATAN

NO	KEGIATAN POKOK	RENCANA KEGIATAN		
1	<b>KEHUMASAN</b>			
		Melaksanakan kegiatan Publikasi Rumah Sakit internal maupun eksternal	1	Siap sedia sewaktu-waktu apabila dimintai keterangan masyarakat
			2	Menerima telp 24/7 untuk menerima pertanyaan dari masyarakat
	3		Siaga menerima pengaduan masyarakat melalui program "lapor gub"	
	Membuat media informasi tentang rumah sakit kepada publik	4	Menyediakan <i>web</i> yang <i>up to date</i>	
		5	Menyediakan tanya jawab pada WEB	
		6	Menyediakan informasi melalui facebook	
		7	Menyediakan informasi melalui instagram	
		8	Menyediakan informasi melalui twitter	
	Bekerja sama dengan pihak ketiga untuk menjaga citra rumah sakit	9	Bekerja sama dengan mass media dan wartawan untuk menjaga nama rumah sakit	
		10	Bekerjasama dengan SKPD lain untuk mempercepat informasi	
11		Bekerja sama dengan Komisi Informasi Publik sebagai pengontrol informasi		
2	<b>PROTOKOLER</b>			
		Menyusun konsep kegiatan protokoler	12	Merencanakan kegiatan setiap apel pagi
13	Bekerja sama dengan penyelenggara acara resmi kedinasan			
	Menyelenggarakan acara resmi kedinasan	14	Mengelola petugas protokol sesuai kebutuhan acara	
		15	Merencanakan susunan acara resmi kedinasan (tata upacara)	

		16	Merencanakan susunan acara ceremonial resmi
		17	Melaksanakan acara resmi kedinasan
		18	Melaksanakan acara ceremonial resmi
	Membuat laporan pelaksanaan acara resmi kedinasan	19	Membuat laporan pelaksanaan apel pagi
		20	Membuat laporan pelaksanaan upacara resmi
		21	Membuat laporan acara ceremonial resmi
	Membuat dokumentasi mengenai kegiatan resmi kedinasan	22	Melaksanakan foto kegiatan
		23	Melaksanakan video kegiatan
		24	Meng- <i>up load</i> setiap acara kegiatan ke <i>web</i> rumah sakit
		25	Meng- <i>up load</i> setiap acara kegiatan ke <i>instagram</i>
		26	Meng- <i>up load</i> setiap acara kegiatan ke <i>face book</i>
		27	Meng- <i>up load</i> setiap acara kegiatan ke <i>twitter</i>
<b>3</b>	<b>PEMASARAN</b>		
	Melaksanakan kegiatan Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat	28	Membuat jadwal pemasaran rumah sakit melalui medsos
		29	Melaksanakan pemasaran rumah sakit
		30	Mengikuti program jateng, "Jateng fair"
		31	Membuat rilis pemasaran ke media massa
		32	Memuat berita tentang RS ke media massa secara berkala
		33	Berkoordinasi dengan media massa jika ada acara tertentu yang ber skala besar
		34	Membuat <i>company profil</i> untuk memasarkan beberapa produk RS
		35	Membuat klip pendek/vlog untuk memasarkan beberapa layanan RS
<b>4</b>	<b>PELAYANAN PELANGGAN</b>		
	Memberikan Informasi kepada pelanggan dalam dan luar rumah sakit	36	melakukan shift jaga untuk pelayanan pelanggan didepan
		37	Memastikan peralatan pelayanan pelanggan siap untuk digunakan(komputer dsb)
		38	Menyapa dan melayani pelanggan dengan sopan
		39	Menerima setiap keluhan/pengaduan dan saran dari pelanggan
		40	Melakukan konfirmasi dan klarifikasi jika diperlukan
		41	Memfasilitasi untuk menyelesaikan permasalahan
	Penghubung pelanggan terhadap pemberi layanan	42	Mempertemukan tamu dengan civitas hospitalia sepanjang tidak mengganggu pelayanan
		43	Menyambungkan telepon
	Mengukur kepuasan pelanggan	44	Melaksanakan survey kepuasan pelanggan
		45	Melaksanakan analisa survey kepuasan pelanggan
		46	Membuat laporan survey kepuasan pelanggan
<b>5</b>	<b>PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI</b>	47	Mengelola informasi dan dokumentasi sesuai dengan SK Tim PPID

## V. CARA MELAKSANAKAN KEGIATAN

NO	KEGIATAN	CARA PELAKSANAAN
<b>A</b>	<b>KEHUMASAN</b>	
1	Siap sedia sewaktu-waktu apabila dimintai keterangan masyarakat	Siap sedia ditempat dengan menambah perbendaharaan pengetahuan
2	Menerima telp 24/7 untuk menerima pertanyaan dari masyarakat	Siap menerima telepon
3	Siaga menerima pengaduan masyarakat melalui program "lapor gub"	Setiap beberapa menit kontrol program lapor gub
4	Menyediakan <i>web</i> yang <i>up to date</i>	Setiap hari mengontrol web
5	Menyediakan tanya jawab pada WEB	Setiap hari mengontrol web
6	Menyediakan informasi melalui face book	Setiap hari mengontrol FB
7	Menyediakan informasi melalui instagram	Setiap hari mengontrol IG
8	Menyediakan informasi melalui twitter	Setiap hari mengontrol Twitter
9	Bekerja sama dengan mass media dan wartawan untuk menjaga nama rumah sakit	Menghubungi dan koordinasi
10	Bekerjasama dengan SKPD lain untuk mempercepat informasi	Melihat laporan harian web SKPD/ telepon jika perlu
11	Bekerja sama dengan Komisi Informasi Publik sebagai pengontrol informasi	Melihat program KIP di web
<b>B</b>	<b>PROTOKOLER</b>	
12	Merencanakan kegiatan setiap apel pagi	Menjadwalkan petugas apel setiap bulan
13	Bekerja sama dengan penyelenggara acara resmi kedinasan	Menghubungi protokoler propinsi jika menjelang kegiatan
14	Mengelola petugas protokol sesuai kebutuhan acara	Melatih dan menjadwalkan
15	Merencanakan susunan acara resmi kedinasan (tata upacara)	Mempersiapkan acara sesuai juklak
16	Merencanakan susunan acara ceremonial resmi	Mempersiapkan acara sesuai kebutuhan
17	Melaksanakan acara resmi kedinasan	Melaksanakan sesuai susunan acara
18	Melaksanakan acara ceremonial resmi	Melaksanakan sesuai susunan acara
19	Membuat laporan pelaksanaan apel pagi	Membuat laporan setelah selesai kegiatan
20	Membuat laporan pelaksanaan upacara resmi	Membuat laporan setelah selesai kegiatan
21	Membuat laporan acara ceremonial resmi	Membuat laporan setelah selesai kegiatan
22	Melaksanakan foto kegiatan	Foto saat kegiatan
23	Melaksanakan video kegiatan	video saat kegiatan
24	Meng- <i>up load</i> setiap acara kegiatan ke <i>web</i> rumah sakit	Mengunggah bukti foto/video di medsos tsb setelah kegiatan
25	Meng- <i>up load</i> setiap acara kegiatan ke <i>Instagram</i>	Mengunggah bukti foto/video di medsos tsb setelah kegiatan
26	Meng- <i>up load</i> setiap acara kegiatan ke <i>face book</i>	Mengunggah bukti foto/video di medsos tsb setelah kegiatan

27	Meng- <i>up load</i> setiap acara kegiatan ke <i>twitter</i>	Mengunggah bukti foto/video di medsos tsb setelah kegiatan
<b>C</b>	<b>PEMASARAN</b>	
28	Membuat jadwal pemasaran rumah sakit melalui medsos	Setiap hari
29	Melaksanakan pemasaran rumah sakit	Minimal 5 kali sehari
30	Mengikuti program jateng, "Jateng fair"	Mengikuti rapat dan pameran jateng fair
31	Membuat rilis pemasaran ke media massa	Membuat rilis
32	Memuat berita tentang RS ke media massa secara berkala	Memesan ke media ttg pemasaran RS
33	Berkoordinasi dengan media massa jika ada acara tertentu yang ber skala besar	Memesan ke media ttg pemasaran RS
34	Membuat <i>company profil</i> untuk memasarkan beberapa produk RS	Setahun sekali
35	Membuat klip pendek / vlog untuk memasarkan beberapa layanan RS	Membuat produksi tim mandiri
<b>D</b>	<b>PELAYANAN PELANGGAN</b>	
36	melakukan shift jaga untuk pelayanan pelanggan didepan	Menjadwalkan jaga CS
37	Memastikan peralatan pelayanan pelanggan siap untuk digunakan(komputer dsb)	Mempersiapkan billing
38	Menyapa dan melayani pelanggan dengan sopan	Senyum Salam Sapa
39	Menerima setiap keluhan/pengaduan dan saran dari pelanggan	Mencatat di buku keluhan
40	Melakukan konfirmasi dan klarifikasi jika diperlukan	Menghubungi terkait
41	Memfasilitasi untuk menyelesaikan permasalahan	Menyelesaikan dengan unit terkait
42	Mempertemukan tamu dengan civitas hospitalia sepanjang tidak mengganggu pelayanan	Menghubungkan dengan civitas hospitalia ttg kesediaan menerima tamu
43	Menyambungkan telepon	menyambungkan telepon
44	Melaksanakan survey kepuasan pelanggan	Memberi angket dan menilai
45	Melaksanakan analisa survey kepuasan pelanggan	Menganalisa hasil angket
46	Membuat laporan survey kepuasan pelanggan	Melaporkan hasil angket
<b>E</b>	<b>PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI</b>	Mengelola informasi dan dokumentasi sesuai dengan SK Tim PPID

## VI. SASARAN

Sasaran kegiatan instalasi humas dan pemasaran adalah tercapainya program kegiatan dihitung menggunakan target pertahun dengan kriteria SMART

NO	KEGIATAN	TARGET
<b>A</b>	<b>KEHUMASAN</b>	
1	Siap sedia sewaktu-waktu apabila dimintai keterangan masyarakat	100%
2	Menerima telp 24/7 untuk menerima pertanyaan dari masyarakat	100%
3	Siaga menerima pengaduan masyarakat melalui program "lapor gub"	100%
4	Menyediakan <i>web yang up to date</i>	100%
5	Menyediakan tanya jawab pada WEB	100%
6	Menyediakan informasi melalui face book	100%
7	Menyediakan informasi melalui instagram	100%
8	Menyediakan informasi melalui twitter	100%
9	Bekerja sama dengan mass media dan wartawan untuk menjaga nama rumah sakit	100%
10	Bekerjasama dengan SKPD lain untuk mempercepat informasi	100%
11	Bekerja sama dengan Komisi Informasi Publik sebagai pengontrol informasi	100%
<b>B</b>	<b>PROTOKOLER</b>	
12	Merencanakan kegiatan setiap apel pagi	100%
13	Bekerja sama dengan penyelenggara acara resmi kedinasan	100%
14	Mengelola petugas protokol sesuai kebutuhan acara	100%
15	Merencanakan susunan acara resmi kedinasan (tata upacara)	100%
16	Merencanakan susunan acara ceremonial resmi	100%
17	Melaksanakan acara resmi kedinasan	100%
18	Melaksanakan acara ceremonial resmi	100%
19	Membuat laporan pelaksanaan apel pagi	100%
20	Membuat laporan pelaksanaan upacara resmi	100%
21	Membuat laporan acara ceremonial resmi	100%
22	Melaksanakan foto kegiatan	100%
23	Melaksanakan video kegiatan	100%
24	Meng- <i>up load</i> setiap acara kegiatan ke <i>web</i> rumah sakit	100%
25	Meng- <i>up load</i> setiap acara kegiatan ke <i>Instagram</i>	100%
26	Meng- <i>up load</i> setiap acara kegiatan ke <i>face book</i>	100%
27	Meng- <i>up load</i> setiap acara kegiatan ke <i>twitter</i>	100%
<b>C</b>	<b>PEMASARAN</b>	
28	Membuat jadwal pemasaran rumah sakit melalui medsos	
29	Melaksanakan pemasaran rumah sakit	100%
30	Mengikuti program jateng, "Jateng fair"	100%
31	Membuat rilis pemasaran ke media massa	100%
32	Memuat berita tentang RS ke media massa secara berkala	100%
33	Berkoordinasi dengan media massa jika ada acara tertentu yang ber skala besar	100%









## VIII RENCANA ANGGARAN

### RENCANA ANGGARAN INSTALASI HUMAS DAN PEMASARAN TAHUN 2021

NO	KEGIATAN	WAKTU	VOLUME ( tahunan )	SATUAN	HARGA satuan	JUMLAH	BENTUK USULAN
<b>A.</b>	<b>PROTOKOLER</b>						
1	Pengadaan Piagam	Setiap Bulan	60	Buah	50.000	3.000.000	Bon Permintaan
2	Pengadaan Souvenir	Semesteran	200	buah	20.000	4.000.000	Bon Permintaan
3	Pengadaan Map	Semesteran	200	buah	10.000	2.000.000	Bon Permintaan
4	Pengadaan Kalender	Akhir Tahun	200	buah	25.000	5.000.000	Bon Permintaan
5	Kegiatan Hari Kartini	April	1	Kegiatan	2.000.000	2.000.000	TOR
6	Kegiatan Ulang Tahun RS	Juli	1	Kegiatan	15.000.000	15.000.000	TOR
7	Kegiatan Hari Kemerdekaan	Agustus	1	Kegiatan	10.000.000	10.000.000	TOR
8	Kegiatan HKN	September	1	Kegiatan	500.000	500.000	TOR
9	Kegiatan Hari Korpri	November	1	Kegiatan	500.000	500.000	TOR
10	Promosi Surveilans Keswa	Semesteran	2	Kegiatan	10.000.000	10.000.000	TOR
12	Promosi Lintas Sektor	Tahunan	1	Kegiatan	10.000.000	10.000.000	TOR
<b>B.</b>	<b>KEHUMASAN</b>						
1	Maintenance Website	Tahunan	1	Kegiatan	10.000.000	10.000.000	SIM RS
2	SMS Gateway	Tahunan	50.000	sms	17.500.000	17.500.000	SIM RS
3	Box Kotak Saran Acrilik	Tahunan	4	Kegiatan	500.000	2.000.000	Bon Permintaan
4	Pengadaan Tablet Pengaduan	Tahunan	2.	Kegiatan	3.000.000	6.000.000	Bon Permintaan



## **IX. EVALUASI PELAKSANAAN KEGIATAN DAN PELAPORAN**

Program kerja yang telah direncanakan oleh Instalasi humas dan pemasaran akan direalisasikan sesuai dengan jadwal kegiatan. Dalam pelaksanaan kegiatan akan selalu dilakukan pendokumentasian kegiatan yang dibuat dalam bentuk laporan kegiatan. Laporan kegiatan terdiri dari :

### **A. Laporan Harian.**

Kegiatan yang dilaksanakan sehari-hari selalu dilakukan pencatatan ke dalam buku laporan harian. Laporan harian terdiri dari :

1. Buku laporan kegiatan harian instalasi
2. Buku laporan penerimaan telepon
3. Buku laporan permohonan informasi
4. Buku monitoring saran
5. Buku laporan pengaduan
6. Buku laporan kompensasi pelanggan
7. Buku laporan kode kedaruratan

### **B. Laporan Bulanan.**

Laporan bulanan adalah merupakan laporan hasil rekapitulasi dari laporan kegiatan harian dalam periode satu bulan. laporan akan dijumlah dan dilaporkan dalam *form* laporan bulanan.

Laporan bulanan dibuat dan ditanda tangani oleh Kepala Instalasi Humas dan pemasaran diketahui oleh Kasubag Rumah Tangga dan Umum serta Kabag Umum, selanjutnya akan dilaporkan kepada Direktur RS Jiwa Daerah Surakarta untuk mendapatkan rekomendasi dan tindak lanjut.

### **C. Laporan Tahunan.**

Laporan tahunan adalah laporan yang berisi tentang rekapitulasi kegiatan dalam periode Januari sampai dengan Desember pada tahun tertentu. Hasil laporan ditandatangani oleh Kepala Instalasi Humas dan pemasaran diketahui oleh Kasubag Rumah Tangga dan Umum serta Kabag Umum, selanjutnya akan dilaporkan kepada Direktur RS Jiwa Daerah Surakarta untuk mendapatkan rekomendasi dan tindak lanjut.

## X. PENUTUP

Program kerja Instalasi Humas dan Pemasaran di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab dan pelayanan yang lebih baik.

Surakarta, Januari 2021

Menyetujui,

Plt. Direktur RS. Jiwa Daerah Surakarta  
Provinsi Jawa Tengah  
Wakil Direktur Pelayanan Medis



dr. Setyowati Raharjo, Sp.KJ, M.Kes

NIP. 19740625 200312 2 002

Kepala Instalasi Humas dan Pemasaran  
RS. Jiwa Daerah Surakarta

Dedy Ariwidiyanto, S.Kep, Ns

NIP.19870117 201001 1 011