



PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MERAH PUTIH

Jl. Raya Magelang-Yogyakarta KM 5, Mungkidan, Danurejo, Mertoyudan
Telp. (0293) 3202654, 3202384, IGD: 3276000 KP. 56172
e-mail: rsdmerahputihkabupatenmgl@gmail.com

LAPORAN TAHUNAN
INSTALASI PEMASARAN DAN HUMAS
TAHUN 2024

A. PENDAHULUAN

1. Umum

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional bahwa hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

Peran Instalasi Pemasaran dan Humas adalah untuk menggalang hubungan yang sehat dan produktif antara rumah sakit dengan masyarakat atau pelanggan, baik internal maupun eksternal rumah sakit. Dengan strategi pengelolaan pemasaran dan humas yang tepat diharapkan dapat meningkatkan citra produk layanan serta jumlah kunjungan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Merah Putih sehingga dapat memberikan kemanfaatan yang optimal dan berkelanjutan terhadap masyarakat.

2. Tujuan

- Memperoleh data dasar kegiatan Instalasi Pemasaran dan Humas selama 1 (satu) tahun;
- Menilai manfaat Instalasi Pemasaran dan Humas;
- Menilai keberhasilan program kegiatan Instalasi Pemasaran dan Humas Tahun 2024.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari kegiatan Instalasi Pemasaran dan Humas adalah kegiatan promosi dan pemasaran layanan rumah sakit dan kegiatan kehumasan.

4. Landasan Hukum

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan;
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2015 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit;

- c. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1787 Tahun 2010 tentang Iklan dan Publikasi Pelayanan Kesehatan;
- d. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit;
- e. Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Merah Putih Nomor 180.186/258/05.32/2022 tentang Instalasi Pemasaran dan Humas;
- f. Program Kerja Instalasi Pemasaran dan Humas RSUD Merah Putih tahun 2024.

B. KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN

- 1. Melaksanakan kegiatan promosi dan pemasaran, yang meliputi:
 - a. Merencanakan kegiatan pemasaran;
 - b. Melaksanakan kegiatan promosi layanan rumah sakit dengan sasaran instansi pemerintah, instansi swasta, perusahaan asuransi dan masyarakat;
 - c. Menjalin kerja sama dengan instansi atau perusahaan dalam bentuk *sponsorship*.
- 2. Melaksanakan kegiatan kehumasan, yang meliputi:
 - a. Merencanakan dan melaksanakan kegiatan kehumasan;
 - b. Mengkoordinir kegiatan protokoler;
 - c. Menjalin kerja sama dengan media massa;
 - d. Melaksanakan pelayanan pelanggan (*customer service*);
 - e. Mengelola pengaduan, kritik dan saran dari pelanggan.

C. HASIL YANG DICAPAI

1. Kegiatan Pemasaran

No	Kegiatan	Target	Capaian	%
1	Menyusun jadwal kegiatan pemasaran 2024.	1 kali	1 kali	100%
2	Membuka <i>stand</i> pameran pada event Pemerintah Daerah Kab. Magelang.	3 kali	1 kali	33%
3	Mengikuti pelatihan, seminar, <i>workshop</i> tentang pemasaran.	2 kali	1 kali	50%
4	Kolaborasi dengan media massa berkaitan dengan pemberitaan kegiatan atau event dan penghargaan.	6 kali	6 kali	100%
5	Melakukan <i>update PPT company profil</i> pemasaran.	2 kali	2 kali	100%
6	Kolaborasi dengan Instalasi PKRS membuat klip pendek/vlog layanan untuk diunggah kekanal media sosial.	6 kali	5 kali	83%
7	Menyusun kalender tahun 2025.	1 kali	1 kali	100%
8	Pengadaan <i>merchandise</i> .	1 kali	1 kali	100%
9	Pemberian <i>merchandise</i> pada kegiatan tertentu.	6 kali	4 kali	66%
10	Mengganti tema baliho.	3 kali	3 kali	100%

No	Kegiatan	Target	Capaian	%
11	Kolaborasi dengan Instalasi PKRS pengadaan flyer, poster, <i>leaflet</i> , dan brosur.	4 kali	4 kali	100%
12	Mengadakan podcast “Jamus Gemilang” bekerja sama dengan Diskominfo/LPP Radio Gemilang FM.	12 kali	12 kali	100%
13	Melakukan pembaharuan tema dan isi website RS.	1 kali	1 kali	100%
14	Kolaborasi dengan panitia kegiatan sebagai tim kesehatan dan rumah sakit rujukan.	2 kali	2 kali	100%
15	Mengunggah berita dan layanan rumah sakit di website maupun media sosial.	6 kali	6 kali	100%
16	Menjalin kemitraan dengan FKTP dengan mengadakan <i>Focus Group Discussion</i> .	1 kali	1 kali	100%
17	Menjadi panitia acara kegiatan Peringatan HUT RI, HKN, dan HUT RSUD Merah Putih.	3 kali	2 kali	66%
18	Mengadakan talkshow layanan baru.	1 kali	1 kali	100%
19	Mengadakan pelatihan bantuan hidup dasar dan manajemen pasien pra rumah sakit bagi pengemudi ambulans.	2 kali	2 kali	100%
20	Mengadakan temu kader.	1 kali	1 kali	100%
21	Pembuatan video layanan.	12 kali	6 kali	50%

2. Kegiatan Kehumasan

No	Kegiatan	Target	Capaian	%
1	Kolaborasi dengan Tim MP Berbagi menyelenggarakan kegiatan bakti sosial (Bakti Merah Putih).	1 kali	1 kali	100%
2	Menyusun <i>rundown</i> acara kegiatan rumah sakit.	6 kali	6 kali	100%
3	Melaksanakan MC dalam kegiatan rumah sakit.	6 kali	6 kali	100%
4	Berkolaborasi dengan Instalasi PKRS dalam pendokumentasian kegiatan rumah sakit.	6 kali	6 kali	100%
5	Menyusun <i>press release</i> .	6 kali	6 kali	100%
6	Membuat postingan kegiatan rumah sakit ke media sosial.	6 kali	6 kali	100%
7	Menanggapi keluhan pelanggan di <i>Google Review</i> .	Setiap hari kerja	Setiap hari kerja	100%
8	Pelayanan informasi di ruang pusat informasi dan layanan pelanggan.	Setiap hari kerja	Setiap hari kerja	100%
9	Menerima dan mengantar tamu.	Setiap hari kerja	Setiap hari kerja	100%
10	Menerima dan menyambungkan telepon.	Setiap hari kerja	Setiap hari kerja	100%
11	Memberikan pelayanan informasi dan tanya jawab di WhatsApp dan Instagram.	Setiap hari kerja	Setiap hari kerja	100%

No	Kegiatan	Target	Capaian	%
12	Mengatur <i>shift</i> jaga stand pameran.	3 kali	1 kali	33%
13	Sebagai narasumber kegiatan orientasi karyawan baru dan mahasiswa praktik dengan materi <i>Company Profile dan Service Excellence</i> .	6 kali	6 kali	100%
14	Mengelola keluhan pelanggan yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung.	Setiap hari kerja	Setiap hari kerja	100%

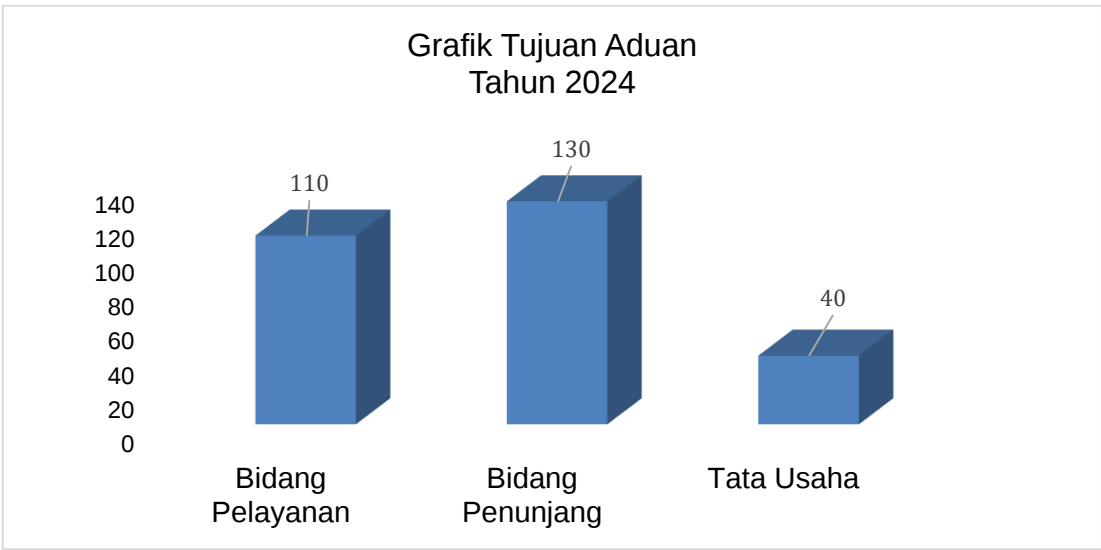
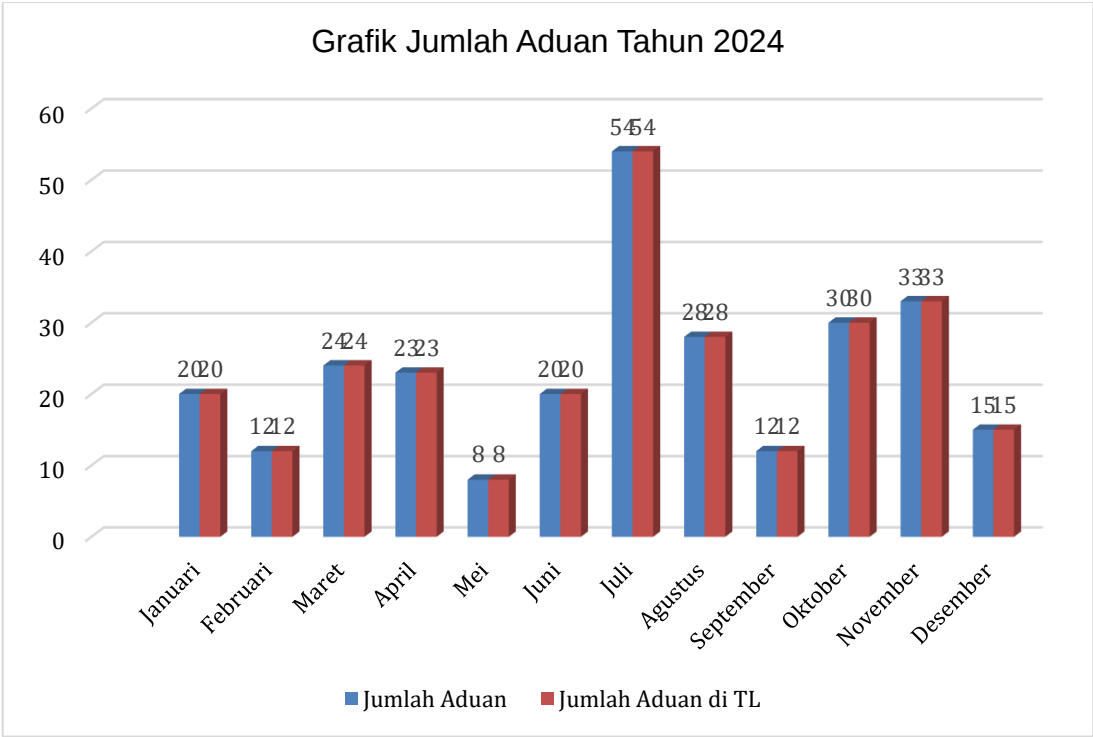
3. Layanan Pengaduan

Pada Tahun 2024, Instalasi Pemasaran dan Humas mengelola pengaduan dari pelanggan sebagai berikut:

No	Tujuan Aduan	Jumlah Aduan Bulan												Jumlah
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	
1	Bidang Pelayanan	7	4	5	9	3	8	20	13	7	12	15	7	110
2	Bidang Penunjang	9	6	15	12	4	8	32	8	4	13	12	7	130
3	Tata Usaha	4	2	4	2	1	4	2	7	2	5	6	1	40
Jumlah		20	12	24	23	8	20	54	28	12	30	33	15	280

No	Bulan	Media Sumber Aduan						Jumlah Aduan
		Kotak Saran	Pesan WA	Google Review	IG	G Form	Media Lain	
1	Januari	4	9	6	1	0	0	20
2	Februari	0	10	2	0	0	0	12
3	Maret	8	10	6	0	0	0	24
4	April	2	6	12	0	0	3	23
5	Mei	0	4	4	0	0	0	8
6	Juni	3	12	4	0	1	0	20
7	Juli	8	38	5	3	0	0	54
8	Agustus	1	18	8	0	0	1	28
9	September	1	7	3	0	0	1	12
10	Oktober	2	15	5	2	0	6	30
11	November	7	20	4	0	0	2	33
12	Desember	0	13	0	0	0	2	15
Jumlah		36	162	59	6	1	15	280

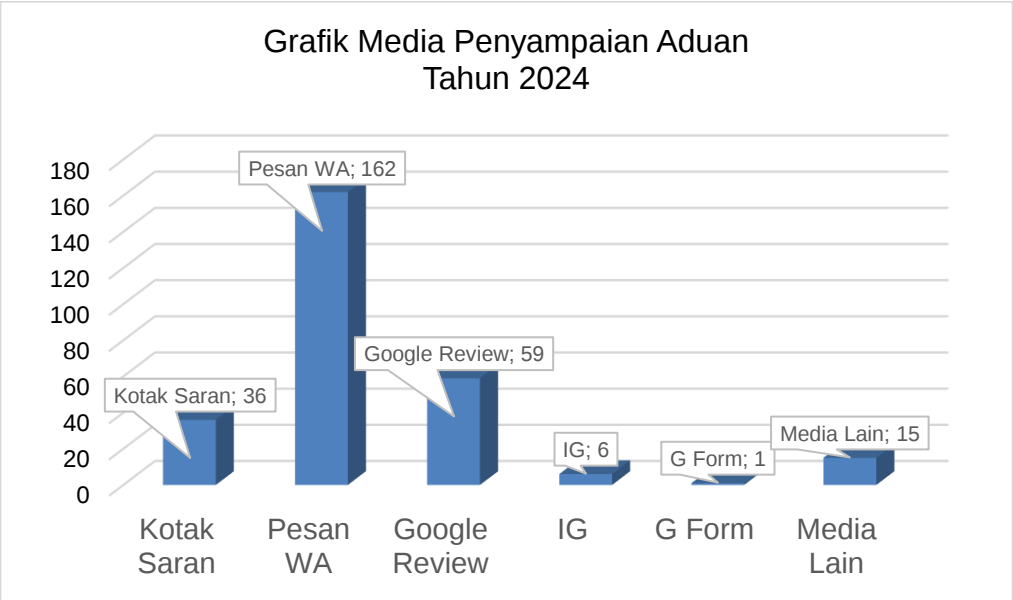
Setiap aduan yang diterima diberikan tanggapan/respon awal, kemudian dikelola, di *grading* dan dilakukan tindak lanjut ke bidang yang dituju (bidang pelayanan, bidang penunjang dan tata usaha). Jumlah aduan tahun 2024 sebanyak 280 aduan, dan semua aduan telah ditindaklanjuti (100%). Jumlah aduan tertinggi di bulan Juli 2024 sebanyak 54 aduan seperti terlihat di tabel berikut:



Berdasarkan tabel diatas, tujuan aduan terbanyak adalah aduan terkait dengan bidang penunjang sebanyak 130 aduan (46,4%), aduan yang terkait dengan pelayanan sebanyak 110 aduan (39,2%), dan aduan terkait tata usaha sebanyak 40 aduan (14,2%).

Aduan pelanggan eksternal dapat disampaikan secara langsung (tatap muka dengan petugas, telepon langsung ke petugas) dan tidak langsung, yaitu melalui media kotak saran, pesan WhatsApp, SMS, Instagram, *Google Review*, surat,

surat elektronik (email), dan *google form*. Aduan pelanggan internal disampaikan karyawan RSUD merah Putih melalui media “Halo Direktur” dan *Google Form*. Adapun distribusi media penyampaian aduan dapat dilihat pada data berikut:



Penyampaian aduan terbanyak melalui media pesan WhatsApp, sebanyak 162 aduan (57,8%). Aduan yang disampaikan melalui media sosial *google review* sebanyak 59 aduan (21%), aduan melalui kotak saran sebanyak 36 aduan (12,8%), aduan melalui media lain sebanyak 15 aduan (5,3%), melalui media DM Instagram sebanyak 6 aduan (2,1%), dan melalui Google Form sebanyak 1 aduan (0,35%).

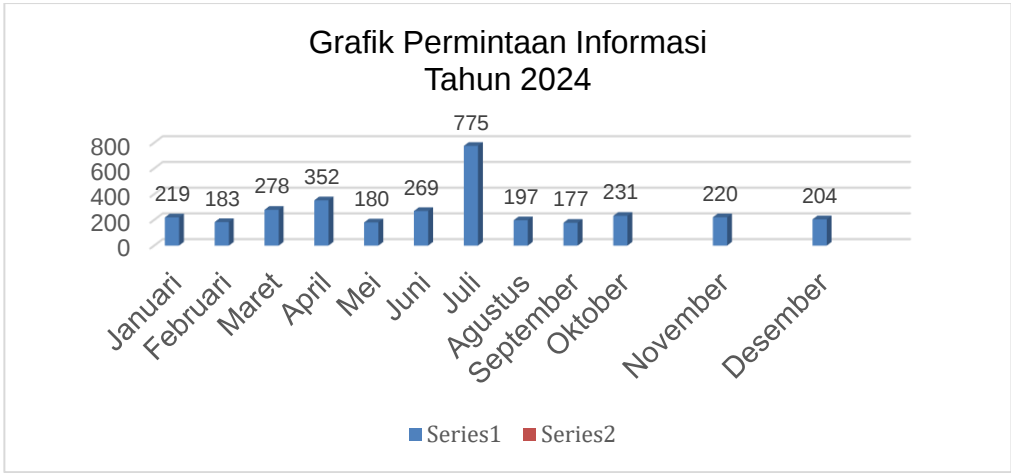
4. Layanan Informasi

Tahun 2024 Instalasi Pemasaran dan Humas melaksanakan pelayanan permintaan informasi terbuka dan tertutup. Permintaan informasi terbuka dengan cara pemohon datang langsung ke *customer service*, melalui telepon RS, melalui pesan WhatsApp, DM Instagram dan email. Permintaan informasi tertutup dilayani dengan pemohon datang langsung ke CS dengan mengisi permohonan terlebih dahulu. Data pelayanan informasi sebagai berikut:

Bulan	Informasi Terbuka						Jumlah	Informasi Tertutup	Jumlah
	Kanal								
	CS	Tlf	Wa	Ig	Gr	L			
Januari	2	0	182	6	6	0	219	22	437
Februari	29	36	94	22	2	0	183	5	371
Maret	26	41	186	25	0	0	278	6	562
April	57	35	209	52	0	0	352	15	720
Mei	24	35	81	40	0	0	180	17	377
Juni	45	37	166	21	0	0	269	19	557
Juli	126	86	544	19	0	0	775	17	1567
Agustus	45	18	73	61	0	0	197	18	412

Bulan	Informasi Terbuka						Jumlah	Informasi Tertutup	Jumlah
	Kanal								
	CS	Tlf	Wa	Ig	Gr	L			
September	31	33	92	21	0	0	177	9	363
Oktober	54	49	132	44	1	0	231	13	524
November	40	40	121	19	0	0	220	7	447
Desember	27	31	121	22	0	3	204	13	421
Total	506	441	2001	352	9	3	3285	161	6758

Dari data tersebut, permintaan informasi terbuka terbanyak di bulan Juli (775 pemohon) seperti tampak pada grafik berikut:



5. Layanan PIPP

Berikut data pelayanan PIPP pada tahun 2024

No	Bulan	Pelayanan PIPP	
		Pendaftaran BPJS Bayi Baru Lahir	Penghitungan Denda BPJS Pasien Rawat Inap
1	Januari	159	44
2	Februari	148	35
3	Maret	171	36
4	April	181	47
5	Mei	199	54
6	Juni	189	43
7	Juli	198	45
8	Agustus	220	43
9	September	193	37
10	Oktober	248	46
11	November	223	56
12	Desember	238	48
Jumlah		2367	534

D. PENUTUP

Demikian laporan kegiatan instalasi pemasaran dan humas, dengan harapan di tahun selanjutnya kegiatan pemasaran, pelayanan kehumasan dan pelayanan pelanggan rumah sakit (*Customer Service*) semakin baik untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Laporan ini merupakan bagian dari perbaikan mutu pelayanan Instalasi Pemasaran dan Humas di RSUD Merah Putih.