

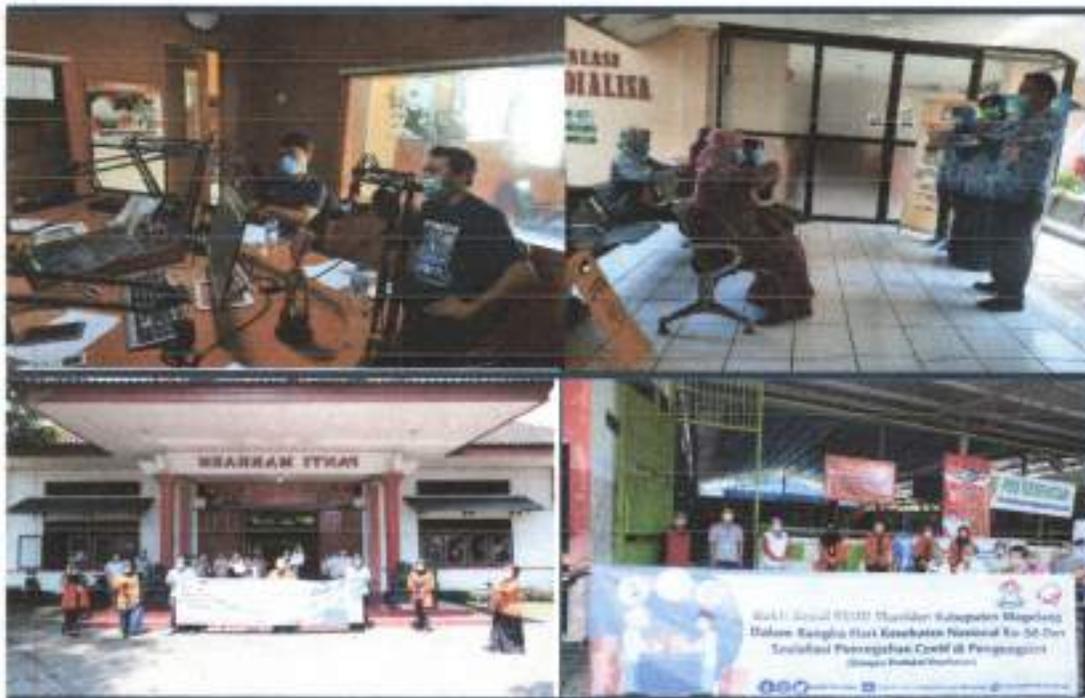


**PEMERINTAH KABUPATEN MAGELANG**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN**  
**KABUPATEN MAGELANG**



Jl. Kartini Nomor 13 Muntilan 56411 ☎ Informasi (0293) 587004 ☎ Sekretariat (0293) 587017  
Fax. (0293) 587017 ☎ IGD (0293) 585392 E-mail : rsudkabmgl@gmail.com

**PROGRAM KERJA INSTALASI PROMOSI KESEHATAN**  
**RUMAH SAKIT DAN HUMAS**  
**TAHUN 2021**



**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) MUNTILAN**  
**KABUPATEN MAGELANG**  
**TAHUN 2020**

**PROGRAM KERJA**  
**INSTALASI PKRS DAN HUMAS**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN KABUPATEN MAGELANG**  
**TAHUN 2021**

**I. PENDAHULUAN**

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa setiap orang berhak untuk mendapatkan informasi dan edukasi tentang kesehatan yang seimbang dan bertanggung jawab dan setiap orang berhak memperoleh informasi tentang data kesehatan dirinya termasuk tindakan dan pengobatan yang telah maupun yang akan diterimanya dari tenaga kesehatan. Rumah Sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan tingkat rujukan mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Pelayanan promotif dan preventif di Rumah Sakit dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan PKRS. Untuk itu Rumah Sakit berperan penting dalam melakukan Promosi Kesehatan baik untuk Pasien, Keluarga Pasien, SDM Rumah Sakit, Pengunjung Rumah Sakit, maupun Masyarakat Sekitar Rumah Sakit. Penyelenggaraan PKRS telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 004 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Promosi Kesehatan Rumah Sakit. Namun seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan kebutuhan hukum serta kebutuhan masyarakat dalam memperoleh PKRS yang efektif, efisien, dan berkualitas serta yang berdampak pada terjadinya perilaku hidup sehat pada Pasien, Keluarga Pasien, sumber daya manusia Rumah Sakit, Pengunjung Rumah Sakit, dan Masyarakat Sekitar Rumah Sakit, maka perlu dilakukan revisi terhadap Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 004 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Promosi Kesehatan Rumah Sakit. Berdasarkan kebijakan nasional Promosi Kesehatan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tahun 2015 tentang Upaya Peningkatan Kesehatan dan Pencegahan Penyakit, Promosi Kesehatan dilaksanakan dalam bentuk pengembangan kebijakan publik yang berwawasan kesehatan, penciptaan lingkungan yang kondusif, penguatan gerakan

masyarakat, pengembangan kemampuan individu, dan penataan kembali arah pelayanan kesehatan. Promosi Kesehatan dilakukan dengan strategi pemberdayaan masyarakat, advokasi, dan kemitraan serta didukung dengan metode dan media yang tepat, data dan informasi yang valid/akurat, serta sumber daya yang optimal, termasuk sumber daya manusia yang profesional. Penyelenggaraan PKRS dilaksanakan pada 5 (lima) tingkat pencegahan yang meliputi Promosi Kesehatan pada kelompok masyarakat yang sehat sehingga mampu meningkatkan kesehatan, Promosi Kesehatan tingkat preventif pada kelompok berisiko tinggi (high risk) untuk mencegah agar tidak jatuh sakit (specific protection), Promosi Kesehatan tingkat kuratif agar Pasien cepat sembuh atau tidak menjadi lebih parah (early diagnosis and prompt treatment), Promosi Kesehatan pada tingkat rehabilitatif untuk membatasi atau mengurangi kecacatan (disability limitation), dan Promosi Kesehatan pada Pasien baru sembuh (recovery) dan pemulihan akibat penyakit (rehabilitation). Dengan terselenggaranya Promosi Kesehatan di Rumah Sakit dapat mewujudkan Rumah Sakit yang berkualitas yang memenuhi standar akreditasi Rumah Sakit baik nasional maupun internasional. Integrasi Promosi Kesehatan dalam asuhan Pasien melalui peningkatan komunikasi dan edukasi yang efektif juga dapat mewujudkan peningkatan mutu dan keselamatan Pasien. Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan oleh lembaga akreditasi Rumah Sakit, menunjukkan bahwa sebagian besar kejadian sentinel disebabkan karena ketidakefektifan dalam berkomunikasi, baik antar Profesional Pemberi Asuhan (PPA), maupun antara PPA dengan Pasien. Selain itu, penyelenggaraan PKRS yang baik dan berkesinambungan dapat menciptakan perubahan perilaku dan lingkungan berdasarkan kebutuhan Pasien. Berdasarkan hal tersebut diatas, untuk menjamin pemenuhan hak setiap orang dalam memperoleh informasi dan edukasi tentang kesehatan dan untuk menjamin terlaksananya pelayanan kesehatan yang paripurna di Rumah Sakit, diperlukan adanya PKRS melalui pelaksanaan manajemen PKRS dan pemenuhan standar PKRS. Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit saat ini diatur didalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2018.

Selain itu, kegiatan PKRS juga terintegrasi dengan kegiatan Humas Rumah Sakit. Hubungan Masyarakat (humas) atau public

relation adalah suatu usaha yang sengaja dilakukan, direncanakan secara berkesinambungan untuk menciptakan saling pengertian antara sebuah lembaga institusi dengan masyarakat. Disini peranan humas bagi sebuah rumah sakit sangatlah penting dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Selain sebagai ujung tombak dalam program atau kegiatan yang dilakukan rumah sakit, baik itu kegiatan yang bersifat institusional maupun kegiatan kegiatan sosial kemasyarakatan yang mampu mendekatkan hubungan baik antara rumah sakit dengan masyarakat luas. Selain itu, humas rumah sakit juga berperan penting dalam memberikan penjelasan terkait dengan kejadian-kejadian luar biasa yang dialami rumah sakit. Untuk itu dalam kegiatan promosi kesehatan yang dengan didukung oleh Humas Rumah sakit diharapkan dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Muntilan Kabupaten Magelang.

## **II. LATAR BELAKANG**

Mengingat masih banyak rumah sakit yang hanya menekankan pelayanan kesehatan kepada aspek kuratif dan rehabilitative, maka saat ini telah terjadi perubahan fungsi rumah sakit yang awalnya kepada aspek kuratif dan rehabilitative, kini telah berkembang kearah kesatuan upaya pelayanan kesehatan untuk seluruh masyarakat mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif.

Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pelanggan dalam rangka meningkatkan kemampuan pasien, klien dan kelompok-kelompok masyarakat agar pasien dapat mandiri dalam mempercepat kesembuhan dan rehabilitasinya, klien dan kelompok-kelompok masyarakat dapat mandiri dalam meningkatkan kesehatan, mencegah masalah-masalah kesehatan dan mengembangkan upaya kesehatan bersumber daya masyarakat, melalui pembelajaran dari, oleh untuk dan bersama mereka, sesuai sosial budaya mereka, serta didukung kebijakan publik yang berwawasan kesehatan disebut Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS). Selain itu juga informasi kesehatan yang disampaikan ke pasien/klien belum mencerminkan PHBS sehingga pasien/klien memerlukan pengetahuan di bidang kesehatan dalam upaya pencegahan penyakit dan penanggulangannya.

Masih banyaknya hambatan komunikasi antara pasien dengan pihak rumah sakit juga menjadikan masalah di RSUD Muntilan, itulah sebabnya komunikasi yang efektif melalui Tim PKRS dan humas juga perlu ditingkatkan.

### **III. TUJUAN**

#### **1. Tujuan Umum**

Program kerja PKRS bertujuan untuk memberikan acuan kepada Rumah sakit dalam penyelenggaraan PKRS

Program kerja Humas ini bertujuan untuk menyampaikan kepada para pelanggan baik internal maupun eksternal bagaimana pengelolaan pelanggan di RSUD Muntilan Kabupaten Magelang secara bertanggung jawab.

#### **2. Tujuan Khusus**

- a. mewujudkan Rumah Sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat melindungi Pasien dalam mempercepat kesembuhannya, tidak mengalami sakit berulang karena perilaku yang sama, dan meningkatkan perilaku hidup sehat.
- b. mewujudkan Rumah Sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat memberikan informasi dan edukasi kepada Keluarga Pasien agar mampu mendampingi Pasien dalam proses penyembuhan dan mencegah Pasien tidak mengalami sakit berulang, menjaga, dan meningkatkan kesehatannya, serta menjadi agen perubahan dalam hal kesehatan.
- c. mewujudkan Rumah Sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat memberikan informasi dan edukasi kepada Pengunjung Rumah Sakit agar mampu mencegah penularan penyakit dan berperilaku hidup sehat.
- d. mewujudkan Rumah Sakit sebagai tempat kerja yang sehat dan aman untuk SDM Rumah Sakit.
- e. mewujudkan Rumah Sakit yang dapat meningkatkan derajat kesehatan Masyarakat Sekitar Rumah Sakit.
- f. terselesaikannya segala pengaduan dan keluhan pelanggan
- g. Melaksanakan kegiatan publikasi dengan menggunakan media yang tersedia

## 1. KEGIATAN POKOK, RINCIAN KEGIATAN DAN CARA MELAKSANAKAN KEGIATAN

### 1.1 Program Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat

#### 4.1.a. Administrasi dan Manajemen

No	Kegiatan	Tujuan	Langkah-langkah kerja	Rencana anggaran	Target waktu	Tempat pelaksanaan	Pelaksana dan peserta
1	Menyusun Program Kerja Instalasi sesuai format standar RS	Memastikan adanya program kerja sebagai dasar kegiatan pelayanan yang sesuai standar	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Susun program sesuai standar</li><li>2. Dokumentasikan</li><li>3. Laporkan ke direktur</li><li>4. Evaluasi</li></ol>	Sesuai dengan kebijakan Rumah Sakit	Tahun 2020	Inst. PKRS dan humas	Kepala instalasi Dan Sekretaris
2	Identifikasi dan pengusulan kebutuhan (dalam format RAB): <ul style="list-style-type: none"><li>• Pengadaan media Promosi Kesehatan dan Promosi Rumah Sakit.</li><li>• Pengadaan Mebelair</li><li>• Pengadaan media baleho</li><li>• Peningkatan SDM</li></ul>	Memastikan kebutuhan Instalasi PKRS dan Humas untuk operational pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Susun kebutuhan instalasi berdasarkan realisasi tahun sebelumnya, dengan penambahan jika ada pengembangan pelayanan</li><li>2. Laporkan ke Manajemen</li></ol>	Sesuai dengan kebijakan Rumah Sakit	Tahun 2020	Inst. PKRS dan humas	Kepala instalasi Dan Sekretaris
3	Menyusun pola ketenagaan sesuai dengan regulasi	Memastikan pola Ketenagaan sesuai	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Susun Pola ketenagaan sesuai regulasi</li></ol>	Non budgeting	Tahun 2020	Inst. PKRS dan humas	Kepala Instalasi dan Bagian Kepegawaian

		dengan permenkes					
4	Identifikasi kegiatan yang diberikan dan mengintegrasikan serta mengkoordinasikan dengan instalasi terkait	Memastikan terlaksananya pelayanan terintegrasi dengan instalasi lain	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifikasi kegiatan yang akan diintegrasikan dengan instalasi lain</li> <li>2. Koordinasi kegiatan</li> <li>3. Penyusunan jadwal</li> <li>4. Pelaksanaan kegiatan</li> <li>5. Laporan</li> </ol>	Sesuai dengan kebijakan Rumah Sakit	Tahun 2020	Inst. PKRS dan humas	Instalasi PKRS dan Humas dan Instalasi terkait.
5	Menangani, mencatat dan melaporkan pengaduan saran dan masukan terkait pelayanan RS	Memastikan penanganan pengaduan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sosialisasikan nomor hp SMS/WA keluhan pelanggan</li> <li>2. Distribusikan form aduan/keluhan pelanggan ke semua unit pelayanan</li> <li>3. Rekap semua keluhan pelanggan</li> <li>4. Laporkan ke masing-masing unit terkait.</li> </ol>	Sesuai dengan kebijakan Rumah Sakit	Tahun 2021	Inst. PKRS dan humas dan semua unit pelayanan di RS	Kepala Instalasi dan Koordinator Humas
8	Melakukan evaluasi dan membuat laporan kegiatan/kinerja instalasi	Untuk memantau dan mengendalikan kegiatan pelayanan instalasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kumpulkan data kegiatan</li> <li>2. Analisa kegiatan</li> <li>3. Laporkan kegiatan /kinerja ke direktur</li> </ol>	Non budgeting	Tahun 2021	Inst. PKRS dan humas	Kepala instalasi Dan Sekretaris
9	Rapat Instalasi	Koordinasi dan komunikasi untuk meningkatkan mutu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jadwalkan setiap tiga bulan sekali rapat koordinasi instalasi PKRS dan Humas</li> <li>2. Informasikan kebijakan organisasi</li> <li>3. Bahas dan koordinasi semua permasalahan</li> <li>4. Dokumentasikan</li> </ol>	Sesuai dengan kebijakan Rumah Sakit	Tahun 2021	Inst. PKRS dan humas	Semua Tim PKRS dan Humas

#### 4.1.b. Kegiatan PKRS dan Humas

No	Kegiatan	Tujuan	Langkah-langkah kerja	Rencana anggaran	Target waktu	Tempat pelaksanaan	Pelaksana dan peserta
1	<p>Kegiatan Promosi Kesehatan</p> <p>1. Rumah Sakit melaksanakan Asesmen Promosi Kesehatan bagi Pasien, Keluarga Pasien, SDM Rumah Sakit, Pengunjung Rumah Sakit dan Masyarakat sekitar Rumah Sakit.</p> <p>2. Rumah Sakit melaksanakan intervensi Promosi Kesehatan</p>	<p>Mengetahui profil sasaran secara utuh sebagai dasar menentukan kebutuhan aktivitas Promosi Kesehatan.</p> <p>Merubah perilaku pasien, keluarga pasien, SDM Rumah Sakit, Pengunjung Rumah Sakit, dan Masyarakat Sekitar Rumah Sakit</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Susun Identifikasi kebutuhan Promosi Kesehatan pada saat asesmen awal didalam Rekam Medik pasien.</li> <li>2. Susun asesmen pendukung untuk intervensi pemberian edukasi efektif.</li> <li>3. Susun rencana program promosi kesehatan berdasarkan hasil asesmen</li> <li>4. Susun hasil re-asesmen kebutuhan Promosi Kesehatan berkelanjutan pada saat pasien akan pulang (khusus pasien dan keluarga pasien)</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berikan informasi dan edukasi tentang faktor resiko penyakit sesuai kebutuhan pasien, diagnosa penyakit, penggunaan, efek samping dan interaksi obat, penggunaan alat medis yang aman, diet dan nutrisi, manajemen nyeri, teknik rehabilitasi, cuci tangan yang benar.</li> </ol>	Sesuai dengan kebijakan Rumah Sakit	2021	Smua unit pelayanan di RSUD Muntilan	<p>Pelaksana :PPA, tenaga kesehatan lainnya, Tim PKRS.</p> <p>Peserta : Pasien, keluarga pasien, SDM Rumah Sakit, Pengunjung dan Masyarakat di sekitar Rumah Sakit.</p>

		<p>agar mampu dapat mengidentifikasi faktor resiko penyakitnya, meningkatkan kemampuan dalam mengatasi faktor resiko penyakit, mengambil keputusan yang tepat dalam mengatasi masalah kesehatannya, serta menghindari terjadinya kesakitan berulang karena perilaku yang sama.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Sediakan media komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) tentang faktor resiko penyakit sesuai kebutuhan, diagnosa penyakit, penggunaan, efek samping dan interaksi obat, penggunaan alat medis yang aman, diet dan nutrisi, manajemen nyeri, teknik rehabilitasi, cuci tangan yang benar.</li> <li>3. Catat intervensi Promosi Kesehatan di dalam Rekam Medik.</li> <li>4. Beri informasi tentang jenis pelayanan yang tersedia, akses dan jadwal pelayanan, serta proses untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. (khusus bagi pengunjung Rumah Sakit dan Masyarakat sekitar).</li> <li>5. Berikan informasi dan edukasi tentang kesehatan umum, penyakit resiko tinggi, dan kasus terbanyak yang ada di Rumah Sakit. (khusus bagi pengunjung Rumah Sakit dan Masyarakat sekitar).</li> <li>6. Sediakan Media Edukasi tentang kesehatan umum, penyakit resiko tinggi, dan kasus terbanyak yang ada di Rumah Sakit. (khusus bagi pengunjung Rumah Sakit dan Masyarakat sekitar).</li> </ol>				
--	--	--	--	--	--	--	--

			<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Lakukan kegiatan Lintas sektor pemberian edukasi kepada masyarakat disekitar Rumah Sakit.</li> <li>8. Monitoring dan Laporkan kegiatan intervensi.</li> </ol>				
2	Pengadaan Media Promosi kesehatan, Promosi Rumah Sakit Dan kehumasan	Sebagai sarana untuk promosi kesehatan dan Promosi Rumah Sakit	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisa situasi untuk menentukan target promosi kesehatan</li> <li>2. Susun strategi promosi kesehatan</li> <li>3. Susun media yang dibutuhkan untuk promosi kesehatan</li> <li>4. Ajukan kebutuhan ke manajemen</li> <li>5. lakukan monitoring dan evaluasi</li> </ol>	Sesuai dengan kebijakan Rumah Sakit	2021	Instalasi PKRS	Bagian Umum
2	Pengelolaan pengaduan , saran dan masukan	Menyelesaikan dan menangani pengaduan, saran dan masukan pasien	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sosialisasikan nomor Hp untuk SMS/WA , email, webs dan media lainnya untuk penyampaian keluhan , saran dan masukan pelanggan.</li> <li>2. Mengelola setiap pengaduan sesuai dengan SPO</li> <li>3. Laporkan ke Direktur setiap bulan</li> </ol>	Sesuai dengan kebijakan Rumah Sakit	2021	RSUD Muntilan	Tim Humas
3	Pelayanan Informasi dan dokumentasi publik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan kegiatan publikasi data dan informasi publik.</li> <li>2. Melaksanakan kegiatan promosi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Publikasikan data dan informasi pelayanan publik RSUD Muntilan dengan menggunakan media yang tersedia ( IG, FB, WEBS ) sesuai ketentuan</li> <li>2. Publikasikan dan informasikan kegiatan dan pelayanan RSUD dengan mengikuti kegiatan Pameran dan event-even besar di</li> </ol>	Sesuai dengan kebijakan Rumah Sakit	2021	RSUD Muntilan	Tim Humas

		rumah sakit	sekitar lingkungan kab Magelang 3. Publikasikan dan Informasikan Kegiatan dan pelayanan RSUD dengan kegiatan Lintas Sektor.				
--	--	-------------	--	--	--	--	--

#### 4.1.c. Sumber Daya Manusia (SDM)

No	Kegiatan	Tujuan	Langkah-langkah kerja	Rencana anggaran	Target waktu	Tempat pelaksanaan	Pelaksana dan peserta
1	Pengembangan SDM	Peningkatan kualitas SDM dengan mengikuti pelatihan Promosi Kesehatan RS dan Kehumasan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buat perencanaan pengembangan SDM</li> <li>2. Identifikasi kebutuhan pengembangan SDM</li> <li>3. Ajukan ke manajemen</li> <li>4. Ikuti pelatihan</li> <li>5. Laporkan</li> </ol>	Sesuai dengan kebijakan Rumah Sakit	Tahun 2021	Eksternal	Pelaksana : Diklat dan Eksternal Peserta :Tim PKRS dan Humas
2	Pelatihan teknis	Peningkatan Kualitas SDM untuk peningkatan kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buat perencanaan pengembangan SDM</li> <li>2. Identifikasi kebutuhan pengembangan SDM</li> <li>3. Ajukan ke manajemen</li> <li>4. Ikuti pelatihan</li> <li>5. Laporkan</li> </ol>	Sesuai dengan kebijakan Rumah Sakit	Tahun 2021	Eksternal	Pelaksana : Diklat dan Eksternal Peserta :Tim PKRS dan Humas
3	Bintek	Peningkatan kemampuan teknis	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buat perencanaan pengembangan SDM</li> <li>2. Identifikasi kebutuhan pengembangan SDM</li> <li>3. Ajukan ke manajemen</li> <li>4. Ikuti pelatihan</li> <li>5. Laporkan</li> </ol>	Sesuai dengan kebijakan Rumah Sakit	Tahun 2021	Eksternal	Pelaksana : Diklat dan Eksternal Peserta :Tim PKRS dan Humas

4	Pelatihan K3	Peningkatan pengetahuan ttg K3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buat perencanaan pengembangan SDM</li> <li>2. Identifikasi kebutuhan pengembangan SDM</li> <li>3. Ajukan ke manajemen</li> <li>4. Ikuti pelatihan</li> <li>5. Laporkan</li> </ol>	Sesuai dengan kebijaksanaan Rumah Sakit	Tahun 2021	Internal	Pelaksana : Diklat dan Komite K3 Peserta :Tim PKRS dan Humas
5	Workshop/Seminar	Meningkatkan pengetahuan SDM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifikasi kebutuhan Workshop dan seminar</li> <li>2. Ajukan ke Manajemen/diklat</li> <li>3. Ikuti Workshop/seminar secara bergantian sesuai kebutuhan</li> <li>4. Laporkan</li> </ol>	Sesuai dengan kebijaksanaan Rumah Sakit	Tahun 2021	Eksternal	Pelaksana : Diklat dan Eksternal Peserta :Tim PKRS dan Humas
6	Pelatihan Tentang Manajemen Promosi Kesehatan Rumah Sakit	Meningkatkan skill petugas PKRS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifikasi kebutuhan pelatihan</li> <li>2. Ajukan ke Manajemen/ diklat</li> <li>3. Ikuti pelatihan secara bergantian sesuai kebutuhan</li> <li>4. Laporkan</li> </ol>	Sesuai dengan kebijaksanaan Rumah Sakit	Tahun 2021	Eksternal	Pelaksana : Diklat dan Eksternal Peserta : Tim PKRS
7	Pelatihan Kehumasan RS	Meningkatkan skill teknik kehumasan RS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifikasi kebutuhan pelatihan</li> <li>2. Ajukan ke Manajemen/diklat</li> <li>3. Ikuti pelatihan secara bergantian sesuai kebutuhan</li> <li>4. Laporkan.</li> </ol>	Sesuai dengan kebijaksanaan Rumah Sakit	Tahun 2021	Eksternal	Pelaksana : Diklat dan Eksternal Peserta : Tim Humas
8	Pelatihan Komunikasi dan Edukasi Efektif	Meningkatkan kemampuan komunikasi dan edukasi tim PKRS dan Humas dan seluruh staf RS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifikasi kebutuhan pelatihan</li> <li>2. Ajukan ke Diklat</li> <li>3. Ikuti pelatihan secara bergantian sesuai kebutuhan</li> <li>4. Laporkan..</li> </ol>	Sesuai dengan kebijaksanaan Rumah Sakit	Tahun 2021	Internal	Pelaksana: Diklat dan Instalasi PKRS / Humas Peserta: Semua karyawan Rumah Sakit baik karyawan baru dan lama .

		(khususnya PPA)					
9	Pelatihan teknis pembuatan dan pengembangan media PKRS	Meningkatkan kemampuan dalam pembuatan dan pengembangan media PKRS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifikasi kebutuhan pelatihan</li> <li>2. Ajukan ke Diklat</li> <li>3. Ikuti pelatihan secara bergantian sesuai kebutuhan</li> <li>4. Laporkan.</li> </ol>	Sesuai dengan kebijakan Rumah Sakit	Tahun 2021	Eksternal	Pelaksana : Diklat dan Eksternal Peserta : Tim PKRS dan Humas
10	Evaluasi Kinerja SDM	Meningkatkan Kinerja SDM	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Tetapkan kriteria evaluasi dan tunjuk petugas evaluator</li> <li>6. Lakukan evaluasi</li> <li>7. Susun laporan evaluasi kinerja</li> </ol>	Sesuai kebijakan RS	Setiap 3 bulan	PKRS dan Humas	Pelaksana: Kepala Instalasi, Sekretaris, Koordinator dan pejabat struktural

#### 4.1.e.Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien

No	Kegiatan	Tujuan	Langkah-langkah kerja	Rencana anggaran	Target waktu	Tempat pelaksanaan	pelaksana
1	Menyelesaikan dan menangani pengaduan,saran dan masukan pasien	Untuk menjaga mutu penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inventaris pengaduan saran dan masukan</li> <li>2. Respon sesuai dengan ketentuan dengan waktu maksimal 2 x 24 jam</li> <li>3. Grading pengaduan sesuai ketentuan</li> <li>4. Tindak lanjuti pengaduan saran dan masukan</li> <li>5. Analisa kegiatan</li> <li>6. Laporkan ke Komite Mutu RSUD Muntilan</li> </ol>	Sesuai kebijakan RS	2021	Humas	Pelaksanaan : Tim Humas

2	Integrasi Promosi Kesehatan dalam asuhan Pasien melalui peningkatan komunikasi dan edukasi yang efektif.	Untuk peningkatan mutu dan keselamatan pasien.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buat asesmen awal kebutuhan promosi kesehatan di catatan rekam medik</li> <li>2. Lakukan edukasi sesuai kebutuhan</li> <li>3. Berikan media komunikasi</li> <li>4. Analisa</li> <li>5. Laporkan ke komite Mutu RSUD Muntilan</li> </ol>	Sesuai kebijakan RS	2021	PKRS	Pelaksanaan : PKRS
---	--	--	---	---------------------	------	------	--------------------

#### 4.1.f. Keselamatan Kerja

No	Kegiatan	Tujuan	Langkah-langkah kerja	Rencana anggaran	Target waktu	Tempat pelaksanaan	Pelaksana dan peserta
1	Mengikuti Pelatihan Program K3 RS	Melaksanakan keselamatan kerja RS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ikuti sosialisasi / pelatihan program K3 RS</li> <li>2. Laksanakan kegiatan K3 RS</li> <li>3. Laporkan</li> </ol>	Non budgeting	Setiap bulan tahun 2021	Instalasi PKRS dan Humas	Pelaksana : diklat dan Komite K3 RS Peserta : Kepala Instalasi dan staf
2	Monitoring keselamatan kerja	Memastikan keselamatan kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lakukan pengumpulan data tentang keselamatan kerja staf</li> <li>2. Monitoring keselamatan kerja</li> <li>3. Laporkan</li> </ol>	Non budgeting	Setiap bulan tahun 2021	Instalasi PKRS dan Humas	Kepala Instalasi Komite K3

#### 4.1.g. Pencegahan dan Pengendalian Infeksi

No	Kegiatan	Tujuan	Langkah-langkah kerja	Rencana anggaran	Target waktu	Tempat pelaksanaan	Pelaksana dan peserta
1	Mengikuti Pelatihan PPI	Melaksanakan keselamatan kerja RS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ikuti sosialisasi / pelatihan program PPI</li> <li>2. Laksanakan kegiatan PPI</li> <li>3. Laporkan</li> </ol>	Non budgeting	Setiap bulan tahun 2021	Instalasi PKRS dan Humas	Pelaksana : diklat dan Komite PPI

							Peserta : Kepala Instalasi dan staf
2	Monitoring PPI	Memastikan PPI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lakukan pengumpulan data tentang keselamatan kerja staf.</li> <li>2. Monitoring keselamatan kerja.</li> <li>3. Laporkan</li> </ol>	Non budgeting	Setiap bulan tahun 2021	Instalasi PKRS dan Humas	Kepala Instalasi KOMITE PPI

**4.1.h. Inovasi Pelayanan** (bisa terkait Pproses layanan, Mutu, Keselamatan, Efisiensi dll )

No	Kegiatan	Tujuan	Langkah-langkah kerja	Rencana anggaran	Target waktu	Tempat pelaksanaan	Pelaksana
1	Pendaftaran online	Mempercepat pelayanan dan meningkatkan mutu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien mendaftar dengan sms /wa online sehari sebelumnya</li> <li>2. Pasien mendapatkan no antrian</li> <li>3. Pasien datang untuk registasi ulang</li> <li>4. Pasien dilayani sampai selesai</li> </ol>	Sesuai kebijakan RS	2021	Pendaftaran	Unit Rekam medik
2	Intervensi Promosi Kesehatan berfokus pada pasien dan keluarga pasien dengan kunjungan rumah.	Sebagai promosi kesehatan berkelanjutan terhadap kasus-kasus yang perlu ditindaklanjuti.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lakukan re-asesmen kebutuhan promosi kesehatan berkelanjutan pada saat pasien akan pulang.</li> <li>2. Jadwalkan kunjungan rumah.</li> <li>3. Monitoring dan evaluasi.</li> </ol>	Sesuai kebijakan RS	2021	Unit Pelayanan dan Rumah Pasien	PPA dan PKRS

## 4.2. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit

### 4.2.1. Fasilitas/Peralatan Instalasi PKRS dan Humas

No	Kegiatan	Tujuan	Langkah-langkah kerja	Rencana anggaran	Target waktu	Tempat pelaksanaan	Pelaksana
1	Pengajuan Ruang PKRS dan Humas (ruang Pengaduan, saran dan masukan)	1. Untuk ruang koordinasi Instalasi 2. Untuk ruang pengelolaan pengaduan, saran dan masukan	Lakukan pengajuan ke manajemen	Sesuai dengan kebijakan Rumah Sakit	tahun 2021	Inst. PKRS dan Humas	Bagian penunjang
2	Inventarisasi alat	Memastikan alat terinventaris dengan baik dan benar	1. Lakukan inventaris alat dengan pemilahan sesuai dengan jenis alat 2. Lakukan pencatatan, pelaporan dan dipasang di masing-masing ruangan.	Sesuai dengan kebijakan Rumah Sakit	Dilakukan setahun sekali dan jika ada alat yang baru datang tahun 2021	Inst. PKRS dan Humas	Staf yang ditunjuk
3	Pemeliharaan Alat (pemeliharaan dan penggantian spare part)	Memastikan Alatterpeliharaan dengan baik	Lakukan pengajuan permohonan servis ke bagian teknisi (IPSRS)	Sesuai dengan kebijakan Rumah Sakit	Dilakukan jadwal dalam satu tahun 2019	Inst. PKRS dan Humas	IPSRS dan Tekhnisi masing-masing alat

4	Pengadaan Media Promosi kesehatan Dan kehumasan	Sebagai sarana untuk promosi kesehatan dan Promosi rumah Sakit/Publikasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisa situasi untuk menentukan target promosi kesehatan dan publikasi.</li> <li>2. Susun strategi promosi kesehatan dan publikasi.</li> <li>3. Susun media yang dibutuhkan untuk promosi kesehatan dan publikasi.</li> <li>4. Ajukan kebutuhan ke manajemen.</li> <li>5. lakukan monitoring dan evaluasi</li> </ol>	Sesuai dengan kebijakan Rumah Sakit	2021	Instalasi PKRS	Bagian Umum
---	---	--	---	-------------------------------------	------	----------------	-------------

## 5.SASARAN

No	Kegiatan	Indikator	Target 2021
<b>I</b>	<b>ADMINSITRASI DAN MANAJEMEN</b>		
1	Menyusun Program Kerja Instalasi sesuai format standar RS	Tersusunnya Program Kerja Instalasi	100 %
2	Identifikasi dan pengusulan kebutuhan (dalam format RAB):	Tersusunnya Usulan kebutuhan Instalasi	100 %
3	Menyusun pola ketenagaan sesuai dengan regulasi	Tersusunnya Pola ketenagaan	100 %
4	Identifikasi kegiatan yang diberikan dan mengintegrasikan serta mengkoordinasikan dengan instalasi terkait	Tesususunnya Jenis kegiatan yang terintegrasi degan instalasi terkait	100 %
5	Menangani , mencatat dan melaporkan pengaduan	Tersusunnya Laporan penanganan pengaduan	100 %

	saran dan masukan terkait pelayanan RS		
6	Melakukan evaluasi dan membuat laporan kegiatan/ kinerja instalasi	Tersusunya evaluasi dan laporan kegiatan kinerja instalasi	100 %
7	Rapat Instalasi	Terlaksananya rapat Instalasi	100 %
<b>II KEGIATAN</b>			
1	Rumah Sakit melaksanakan Asesmen Promosi Kesehatan bagi Pasien, Keluarga Pasien, SDM Rumah Sakit, Pengunjung Rumah Sakit dan Masyarakat sekitar Rumah Sakit.	Pasien dilakukan asesmen awal kebutuhan promosi kesehatan dan dicatat dalam rekam medik.	100 % Semua pasien dilakukan asesmen awal kebutuhan promosi kesehatan dan dicatat dalam rekam medik.
2	Rumah Sakit melaksanakan intervensi Promosi Kesehatan	Pasien dan keluarga pasien yang dilakukan edukasi sesuai kebutuhan dicatat dalam rekam medik Pasien dan keluarga pasien yang dilakukan edukasi diberikan media komunikasi.	100 % pasien dan keluarga dilakukan edukasi sesuai kebutuhan dan dicatat dalam rekam medik 100 % Pasien dan keluarga pasien yang dilakukan edukasi diberikan media komunikasi.
3	Pengadaan Media Promosi kesehatan Dan kehumasan	Media yang dibuat sesuai dengan asesmen kebutuhan promosi kesehatan dan kehumasan.	100 % Semua media tereukupi
4	Pengelolaan pengaduan , saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan tertangani.	100 % Semua keluhan pelanggan tertangani dengan baik
5	Pelayanan Informasi dan dokumentasi publik	Terlaksananya Publikasi data dan informasi pelayanan publik RSUD Muntilan	100 % Terlaksananya publikasi data dan informasi pelayanan publik
<b>III SDM</b>			
1	Pengembangan SDM	Jumlah tenaga PKRS dan Humas yang mengikuti pelatihan	Seluruh karyawan baru (100%)
2	Pelatihan teknis	Jumlah tenaga PKRS dan Humas yang mengikuti pelatihan	100 % 1 orang per tahun
3	Bintek	Jumlah tenaga PKRS dan Humas yang mengikuti pelatihan	100 % 1 orang per tahun
4	Pelatihan K3	Jumlah tenaga PKRS dan Humas yang mengikuti pelatihan	100 % 1 orang per tahun

5	Workshop/Seminar	Jumlah tenaga PKRS dan Humas yang mengikuti pelatihan	100 % 1 orang per tahun
6	Pelatihan Tentang Manajemen Promosi Kesehatan Rumah Sakit.	Jumlah tenaga PKRS yang mengikuti pelatihan	100% 1 orang per tahun
7	Pelatihan Kehumasan RS	Jumlah tenaga PKRS dan Humas yang mengikuti pelatihan	100% 2 orang per tahun
8	Pelatihan Komunikasi Efektif	Jumlah tenaga PKRS dan Humas dan PPA yang mengikuti pelatihan	100% 5 orang per tahun
9	Pelatihan teknis pembuatan dan pengembangan media PKRS	Jumlah tenaga PKRS dan Humas yang mengikuti pelatihan	100% 1 orang per tahun
9	Evaluasi Kinerja SDM	Kegiatan dilaksanakan sesuai jadwal	Seluruh staf (100%)
<b>V</b>	<b>PENINGKATAN MUTU KESELAMATAN PASIEN</b>		
1	Menyelesaikan dan menangani pengaduan,saran dan masukan pasien	Terlaksananya Penyelesaian pengaduan saran dan masukan sesuai standar	100 % Tindak lanjut sesuai standar
2	Integrasi Promosi Kesehatan dalam asuhan Pasien melalui peningkatan komunikasi dan edukasi yang efektif	Terlaksananya Peningkatan mutu dan keselamatan pasien	100 % Setiap bulan pertahun
<b>VI</b>	<b>KESELAMATAN KERJA</b>		
1	Mengikuti Pelatihan Program K3 RS	Jumlah Tenaga yang mengikuti pelatihan	100 % Semua staf dan kepala instalai
2	Monitoring keselamatan kerja	Data dan monitoring dan sesuai standar	100 % ada monitoring perbulan

<b>VII</b>	<b>PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN INFEKSI (PPI)</b>		75%
1	Mengikuti Pelatihan PPI	Jumlah Tenaga yang mengikuti pelatihan	100 % Semua staf dan kepala instalai
2	Monitoring PPI	Data dan monitoring dan sesuai standar	100 % ada monitoring perbulan
<b>VI</b>	<b>INOVASI</b>		
1	Pendaftaran online	Terlaksananya pendaftaran online	100 % pendaftaran online
2	Intervensi Promosi Kesehatan berfokus pada pasien dan keluarga pasien dengan kunjungan rumah.	Terlaksananya kunjungan rumah Sebagai promosi kesehatan berkelanjutan terhadap kasus-kasus yang perlu ditindaklanjuti.	100 % terlaksananya kunjungan rumah.
<b>IX</b>	<b>FASILITAS</b>		
1	Pengajuan Ruang PKRS dan HUmAs ( ruang Pengaduan , saran dan masukan )	Ruang PKRS dan HUmAs	100%
2	Inventarisasi alat	Rekapitulasi inventarisasi alat	100 % Ada Daftar inventaris per tahun
3	Pemeliharaan Alat ( pemeliharaan dan penggantian spare part)	Terlaksananya pemeliharaan alat	100 % Ada pemeliharaan alat per tahun
4	Pengadaan Media Promosi kesehatan Dan kehumasan	Media Promosi kesehatan dan kehumasan	100 % Pengadaan media sesuai ajuan

## 6. JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN

No	Kegiatan	Tahun 2021												Keterangan
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
<b>I</b>	<b>ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN</b>													
1	Menyusun Program Kerja Instalasi sesuai format standar RS	x												
2	Identifikasi dan mengusulkan kebutuhan (dalam format RAB):	x												Pengajuan untuk tahun kedepan



1	Pelayanan Promosi Kesehatan Rumah Sakit, melaksanakan Asesmen Promosi Kesehatan bagi Pasien, Keluarga Pasien, SDM Rumah Sakit, Pengunjung Rumah Sakit dan Masyarakat sekitar Rumah Sakit.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
2	Rumah Sakit melaksanakan intervensi Promosi Kesehatan	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
3	Pelayanan Humas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
4	Pelayanan Sarana Prasarana	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
<b>III SDM</b>														
1	Orientasi karyawan	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Sesuai kebutuhan
2	Pelatihan Manajemen Promosi Kesehatan		x											
3	Pelatihan Kehumasan							x						
4	Pelatihan komunikasi efektif						x							
5	Pelatihan eksternal													Sesuai jadwal yang ada
6	Evaluasi kinerja			x			x			x			x	
<b>IV MUTU PELAYANAN</b>														
1	Menyelesaikan dan menangani pengaduan, saran dan masukan pasien	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
2	Kegiatan Promosi Kesehatan	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
<b>V KESELAMATAN KERJA</b>														
<b>VI PPI</b>														
<b>VIII FASILITAS /PERALATAN PKRS DAN HUMAS</b>														
1	Pemeliharaan fisik ruangan						x							

2	Inventarisasi alat	x											x	Jika ada alat baru
3	Pemeliharaan Alat	x					x						x	

## 7. PENCATATAN, PELAPORAN DAN EVALUASI KEGIATAN

### Pencatatan

Pencatatan pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan sistem komputerisasi dan manual

### Pelaporan

Pelaporan atas pelaksanaan kegiatan dengan menggunakan format standar RSUD Muntilan, dibuat setiap bulan untuk laporan bulanan dan setahun untuk laporan Tahunan ditandatangani oleh Sekretaris dan Kepala Instalasi PKRS dan Humas dibuat rangkap 3 (1 berkas untuk arsip) yang ditujukan kepada:

1. Kepala Bagian Tata Usaha untuk dilakukan Analisa lebih lanjut untuk selanjutnya diteruskan kepada Direktur
2. Ketua Tim SPI RSUD Muntilan untuk menjadi bahan evaluasi SPI

### Evaluasi

Evaluasi pelaksanaan kegiatan dilakukan secara rutin setiap tiga bulan oleh Sekretaris dan Ka. Instalasi PKRS dan Humas bersama koordinator melalui rapat evaluasi untuk melihat pencapaian kegiatan dengan cara membandingkan hasil kegiatan dengan target yang sudah ditetapkan serta kesesuaian jadwal kegiatan, sehingga diketahui permasalahan yang ada untuk selanjutnya disusun rencana tindak lanjutnya untuk internal dan rekomendasi untuk eksternal/manajemen.

Muntilan, Desember 2020

Mengetahui,  
Kepala Bagian Tata Usaha

Aslichah, SH, MM.

NIP: 19640205 198503 2 005

Kepala Instalasi PKRS dan Humas

drg. Y. Murti Wuryandari, Sp.KGA

NIP: 19750621 200903 2 002

Menyetujui,  
Direktur RSUD Muntilan



dr. M. SYUKRI, M.P.H.  
NIP: 19660115 199603 1 003