



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT INTAN HUSADA GARUT
Nomor: 232/SK/DIR/RSIH/VIII/2022
TENTANG
PENEMPATAN Sdri. Titan Tania, A.Md
SEBAGAI STAF *MARKETING* INTERNAL UNIT *MARKETING* DAN PKRS
DI RUMAH SAKIT INTAN HUSADA

DIREKTUR RUMAH SAKIT INTAN HUSADA,

- Menimbang :**
- a. bahwa guna peningkatan mutu dan layanan RS Intan Husada perlu menunjuk dan menugaskan staf yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugasnya.
 - b. bahwa RS Intan Husada perlu memberikan batas-batas wewenang dan tanggung jawab setiap staf dalam menjalankan tugasnya.
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b diatas, maka Direktur perlu menetapkan tentang Penempatan Sdri. Titan Tania, A.Md Sebagai Staf *Marketing* Internal Unit *Marketing* dan PKRS di Rumah Sakit Intan Husada.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan;
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit;
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;
 4. Peraturan Presiden Nomor 77 Tahun 2015 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit;
 5. Peraturan Direktur Utama PT. RS Intan Husada Nomor 052/PT-RSIH/X/2021-S0 Tentang Struktur dan Tata Kerja RS Intan Husada;
 6. Keputusan Direktur Utama PT. RS Intan Husada Nomor 34/PT.RSIH/XI/2021 Tentang Pengangkatan drg. Muhammad Hasan, MARS Sebagai Direktur Rumah Sakit Intan Husada;
 7. Peraturan Direktur RS Intan Husada Nomor 3530/A000/XI/2021 Tentang Kebijakan Standar Manajemen RS;
 8. Peraturan Direktur RS Intan Husada Nomor 3682/A000/XI/2021 Tentang Pedoman Pengorganisasian Unit *Marketing* dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS);
 9. Peraturan Direktur RS Intan Husada Nomor 3706/A000/XI/2021 Tentang Pedoman Pelayanan Unit SDM dan Diklat;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :** **PENEMPATAN Sdri. Titan Tania, A.Md SEBAGAI STAF *MARKETING* INTERNAL UNIT *MARKETING* DAN PKRS DI RUMAH SAKIT INTAN HUSADA**



- Kesatu : Memberlakukan Keputusan Direktur Nomor 232/SK/DIR/RSIH/VIII/2022 tentang Penempatan Sdri. Titan Tania, A.Md Sebagai Staf *Marketing* Internal Unit *Marketing* dan PKRS di Rumah Sakit Intan Husada.
- Kedua : Menunjuk dan menugaskan Sdri. Titan Tania, A.Md Sebagai Staf *Marketing* Internal Unit *Marketing* dan PKRS di Rumah Sakit Intan Husada terhitung tanggal surat keputusan ini ditetapkan, dengan fungsi, tugas, wewenang dan tanggung jawab sesuai uraian tugas yang diatur dalam lampiran uraian tugas.
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Garut
Pada Tanggal : 11 Agustus 2022
Direktur,



drg. Muhammad Hasan, MARS
NIP. 21110183633



Lampiran Keputusan Direktur
Rumah Sakit Intan Husada

Nomor : 232/SK/DIR/RSIH/VIII/2022

Tentang : Penempatan Sdri. Titan Tania, A.Md Sebagai
Staf *Marketing* Internal Unit *Marketing* dan
PKRS di Rumah Sakit Intan Husada.

URAIAN TUGAS STAF *MARKETING* INTERNAL UNIT *MARKETING* DAN PKRS

1. Posisi dalam Struktur Organisasi

Bertanggung jawab kepada : Koordinator *Marketing* Internal

Yang bertanggung jawab kepadanya : -

1. Tugas Pokok

Menjadi penghubung antara pihak Internal dan pihak eksternal rumah sakit dalam hal memfasilitasi masyarakat agar dapat mengetahui informasi pelayanan serta fasilitas RS. Intan Husada.

2. Uraian Tugas dan Wewenang

Tugas:

- a) Memberikan informasi (fasilitas, jadwal praktek Dokter, dan acara-acara yang berlangsung, dll) kepada pelanggan yang datang langsung agar pelanggan mengetahui dan tetap menggunakan fasilitas pelayanan rumah sakit;
- b) Sebagai mediasi pelanggan dalam menyampaikan dan menangani keluhan demi memberikan kepuasan terhadap pelanggan terhadap pelayanan;
- c) Menerima seluruh keluhan/masukan dari pelanggan dan melaporkan kepada Koordinator *Marketing*;
- d) Berkoordinasi dengan unit terkait untuk keluhan/masukan yang diperoleh untuk mendapatkan pemecahan masalah yang cepat dan tepat;
- e) Turut serta dalam kegiatan promosi dalam bentuk publikasi massa guna meningkatkan jumlah pelanggan;
- f) Memastikan poster, spanduk atau alat promosi lain di RS Intan Husada terpasang sesuai dengan hari;
- g) Melakukan seluruh aktivitas kerja sesuai dengan prosedur dan perdoman kerja yang berlaku;
- h) Berkewajiban memberikan informasi yang jelas dan akurat terhadap setiap pertanyaan yang muncul dari pasien/keluarga/penanggung jawab pasien maupun *walk in customer*;
- i) Memberikan pelayanan yang baik terhadap setiap customer RSIH sesuai dengan prosedur (*for Customer Service*);
- j) Memberikan laporan mingguan dan bulanan, yang berisi tentang kegiatan *Customer Service*.

Wewenang

- a) Memberikan informasi (produk, fasilitas, jadwal praktek dokter dan acara-acara yang berlangsung, dll) kepada pelanggan baik yang datang langsung, agar pelanggan mengetahui dan tetap menggunakan fasilitas pelayanan Rumah Sakit.



- b) Melakukan mediasi pelanggan dalam menyampaikan dan menangani keluhan demi memberikan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan.
- c) Memeriksa secara berkala daftar pasien yang berkunjung ke RS Intan Husada melalui Sistem Pendaftaran.
- d) Memonitoring dan mendampingi Tamu khusus atau dokter luar yang datang ke RS Intan Husada.

3. Hubungan Kerja Organisasi

Internal

- a) Divisi Pelayanan Medik
- b) Divisi Pelayanan Keperawatan
- c) Divisi *Marketing* dan Keuangan
- d) Divisi Umum dan SDM
- e) Unit – Unit
- f) Dokter Umum/Spesialis

Eksternal

Hubungan kerja dengan pelanggan, baik perusahaan maupun pribadi.

Direktur,



drg. Muhammad Hasan, MARS
NIP. 21110183633