



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT INTAN HUSADA GARUT

Nomor : 497/SK/DIR/RSIH/XI/2022

TENTANG

PENETAPAN UNIT PROMOSI KESEHATAN RUMAH SAKIT

DIREKTUR RUMAH SAKIT INTAN HUSADA,

Menimbang :

- a. bahwa untuk mewujudkan organisasi rumah sakit yang efektif, efisien, dan akuntabel dalam rangka mencapai visi dan misi rumah sakit sesuai tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) dan tata kelola klinis yang baik (*Good Clinical Governance*), perlu didukung oleh pengorganisasian yang baik dan dikerjakan oleh sumber daya manusia yang terampil dan berkompeten sesuai bidangnya;
- b. bahwa untuk melaksanakan seperti yang dimaksud pada butir a dan perlu ditetapkan Keputusan Direktur Tentang Penetapan Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit di RS Intan Husada.

Mengingat :

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit;
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2015 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
4. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit;
5. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut Nomor 503/244/02-IORS.SOS/DPMPT/2021 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit Kelas C kepada Rumah Sakit Intan Husada;
6. Peraturan Direktur Utama PT. Rumah Sakit Intan Husada Nomor 052/PT-RSIH/X/2021-S0 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Intan Husada;
7. Peraturan Direktur Rumah Sakit Intan Husada Nomor 3530/A000/XI/2021 Tentang Kebijakan Standar Manajemen Rumah Sakit;



MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT INTAN HUSADA TENTANG PENETAPAN UNIT PROMOSI KESEHATAN RUMAH SAKIT**
- Kesatu : Memberlakukan Keputusan Direktur Rumah Sakit Intan Husada Nomor 497/SK/DIR/RSIH/XI/2022 Tentang Penetapan Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit.
- Kedua : Struktur Organisasi Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit di RS Intan Husada sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini
- Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam ketetapan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Garut
Pada Tanggal : 10 November 2022
Direktur,



drg. Muhammad Hasan, MARS
NIP. 21110183633

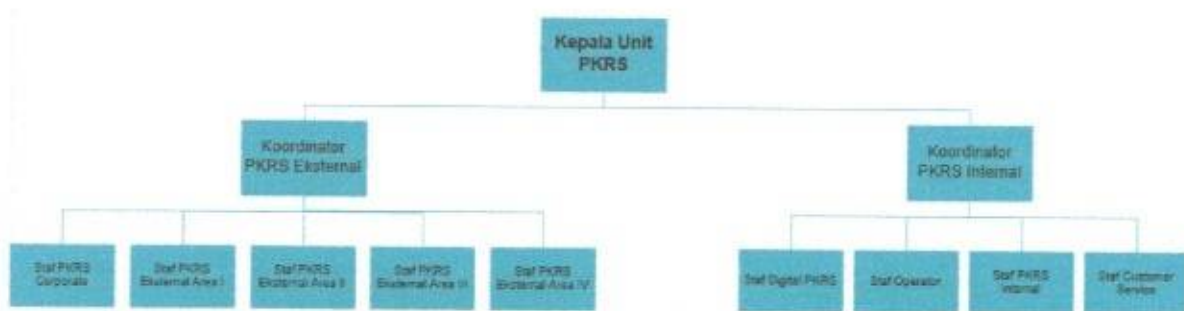


Lampiran Keputusan Direktur
Rumah Sakit Intan Husada
Nomor : 497/SK/DIR/RSIH/XI/2022
Tentang : Penetapan Unit Promosi Kesehatan
Rumah Sakit

STRUKTUR ORGANISASI

UNIT PROMOSI KESEHATAN RUMAH SAKIT

A. STRUKTUR ORGANISASI



Kepala Unit PKRS	:	Wahyu Suprayogo, SE.,MM
Koordinator PKRS Eksternal	:	Muhammad Hilmy M, S.Kom
Koordinator PKRS Internal	:	Firda Dzulfahmiyati G, SKM
Staf PKRS <i>Corporate</i>	:	Novie Masayu Azan, S.Kep
Staf PKRS Eksternal Area I	:	Rizwan Umari Mutaqin, A.Md
Staf PKRS Eksternal Area II	:	Muhammad Fakhruroji
Staf PKRS Eksternal Area III & IV	:	Bayu Nur
Staf Digital PKRS	:	1. Grace Rosita, S.Ds
	:	2. Irvan Syaidussalam, S.Kom
Staf Operator	:	1. Ajeng Wulandari
	:	2. Ajeng Aprila Noorsy
	:	3. Haqi Nugraha
	:	4. Rian Aprilianto
Staf PKRS Internal	:	Nurul Annisa Shaleh, S.Sos
Staf <i>Customer Service</i>	:	Titan Tania



B. URAIAN TUGAS

1. Kepala Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)

a) Posisi dalam Struktur Organisasi

Bertanggung jawab kepada : Manajer Keuangan dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)

Yang bertanggung jawab kepadanya :

- 1) Koordinator Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal
- 2) Koordinator Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal

b) Tugas Pokok

Bertanggungjawab untuk menjamin terlaksananya penyelenggaraan proker di Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS).

c) Uraian Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab

Tugas:

- 1) Merencanakan program pengelolaan dan bisnis bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) dan pengembangan (*Bussines Plan*) jangka menengah, jangka pendek/ tahunan
- 2) Merencanakan kebutuhan tenaga yang diperlukan untuk kebutuhan layanan jangka pendek selama setahun
- 3) Merencanakan kebutuhan pengadaan sarana dan prasarana untuk kebutuhan layanan selama setahun
- 4) Merencanakan kebutuhan pendidikan dan pelatihan tenaga Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) jangka pendek/tahunan
- 5) Menyusun pedoman pengorganisasian bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 6) Menyusun kebijakan-kebijakan terkait pelayanan di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 7) Membuat pedoman pelaksanaan dan uraian tugas tenaga di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 8) Menyusun prosedur kerja di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 9) Menyusun petunjuk teknis pelaksanaan pekerjaan untuk mendukung pencapaian program kerja bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 10) Melaksanakan rencana kerja dan anggaran tahunan bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) yang telah disetujui direktur
- 11) Menyusun laporan bulanan, tiga bulanan dan tahunan pelaksanaan program kerja bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 12) Melaksanakan program orientasi khusus bagi calon pegawai di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 13) Melaksanakan kegiatan evaluasi, klarifikasi, dan pembinaan terhadap kinerja kedisiplinan pegawai



- 14) Merencanakan SDM dan mengatur kehadiran pegawai (termasuk sakit, cuti, ijin, penugasan, dll)
- 15) Melakukan koordinasi rutin, terjadwal dan insidental dengan tim kerja dibawah koordinasi bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 16) Melakukan koordinasi dengan pimpinan dan bidang lain, baik untuk pelaksanaan program kerja bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) maupun program kerja bidang lain
- 17) Melakukan koordinasi dengan pemerintahan, instansi, lembaga pendidikan dan organisasi diluar rumah sakit dalam rangka pengelolaan dan pengembangan layanan di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 18) Melakukan koordinasi dengan Kepala Bagian Umum dan Kepala Bagian lain terkait dalam pemilihan dan pengadaan alat yang dibutuhkan dalam pengembangan bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 19) Melakukan pembagian tugas pekerjaan kepada tim kerja dibawah koordinasi bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 20) Melaksanakan tugas pembimbingan di lingkup kerja bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 21) Memberikan petunjuk, arahan dan bimbingan kepada tim kerja di lingkup koordinasi bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) untuk menjamin tim kerja dapat bekerja secara efektif dan efisien
- 22) Memonitor, mengevaluasi, dan melaksanakan tindak lanjut dari hasil evaluasi program bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 23) Mengambil langkah-langkah yang perlu untuk menyelesaikan urusan yang berkaitan dengan tugas bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) baik yang berada dalam garis koordinasi maupun yang ada di unit lain
- 24) Menganalisis perilaku pasar dan positioning rumah sakit
- 25) Merencanakan strategi Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) yang aplikatif dan komprehensif
- 26) Merencanakan segmentasi pasar
- 27) Merencanakan program kehumasan untuk pencitraan rumah sakit
- 28) Merencanakan program edukasi kesehatan dan sasaran penyuluhan kesehatan masyarakat
- 29) Mengendalikan keteraturan, ketertiban, kejelasan seluruh pelaksanaan dan tata kerja di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 30) Merencanakan program orientasi pengenalan produk dan layanan kepada seluruh pegawai
- 31) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugasnya;
- 32) Berpartisipasi dalam kegiatan non operasional RS Intan Husada.



Wewenang :

- 1) Memberikan masukan dan usulan perihal pengelolaan program pengelolaan dan bisnis bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) (*Bussines Plan*) kepada Direktur/Direksi untuk jangka menengah, jangka pendek/ tahunan
- 2) Memberikan masukan dan usulan perihal perencanaan kebutuhan tenaga yang diperlukan untuk kebutuhan layanan jangka pendek selama setahun
- 3) Memberikan masukan dan usulan perihal perencanaan kebutuhan pengadaan sarana dan prasarana untuk kebutuhan layanan selama setahun
- 4) Memberikan masukan dan usulan perihal kebutuhan pendidikan dan pelatihan tenaga
- 5) Memberikan masukan dan usulan perihal pedoman pengorganisasian bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) kepada Direktur/Direksi
- 6) Memberikan masukan, usulan, dan paraf terhadap kebijakan dan dokumen bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) kepada Direktur/ Direksi
- 7) Memberikan masukan, usulan, dan paraf terhadap pedoman pelaksanaan dan uraian tugas tenaga di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 8) Memberikan masukan, usulan, dan paraf terhadap prosedur kerja di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) kepada Direktur/ Direksi
- 9) Memberikan masukan, usulan, dan paraf terhadap petunjuk teknis di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 10) Melakukan monitoring pelaksanaan rencana kerja dan anggaran tahunan bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) yang telah disetujui Direktur/ Direksi
- 11) Meminta kelengkapan data/ informasi yang dibutuhkan dari unit terkait
- 12) Melakukan monitoring dan evaluasi program orientasi khusus di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 13) Memberikan masukan, saran, evaluasi, klarifikasi, dan pembinaan terhadap kinerja kedisiplinan pegawai
- 14) Mengatur jadwal kerja
- 15) Menandatangani dan menolak surat pengajuan cuti-cuti dan izin pegawai sesuai dengan kebijakan penerbitan regulasi rumah sakit
- 16) Memberikan masukan, saran, dan evaluasi terhadap kinerja tim kerja di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 17) Memberikan masukan, saran, dan evaluasi terhadap pelaksanaan program kerja bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) maupun program kerja bidang lain
- 18) Memberikan masukan dan saran terhadap pengelolaan dan pengembangan layanan di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 19) Meminta kelengkapan data/ informasi perihal pemilihan dan pengadaan alat
- 20) Melakukan monitoring dan evaluasi pembagian tugas pekerjaan kepada tim kerja bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 21) Menolak hasil kerja yang tidak sesuai ketentuan



- 22) Memberikan masukan, usulan, dan saran terhadap tugas pembimbingan dan penelitian di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) dan Pengembangan
- 23) Memberikan masukan, usulan, saran, dan evaluasi kinerja
- 24) Monitoring terhadap hasil kerja staf yang ada di unit-unit pelayanan bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 25) Mengusulkan pelatihan-pelatihan dan peningkatan kompetensi
- 26) Mengadakan inhouse training
- 27) Memberikan masukan, saran, dan evaluasi terhadap pelaksanaan program bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 28) Meminta kelengkapan data/ informasi yang dibutuhkan yang berhubungan dengan penyelesaian urusan yang berkaitan dengan tugas bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) baik yang berada dalam garis koordinasi maupun yang ada di unit lain
- 29) Menggunakan sumber daya yang ada untuk melaksanakan tugas-tugas yang diinstruksikan
- 30) Memberikan masukan dan saran terhadap permasalahan dalam pelaksanaan tugas
- 31) Memberikan masukan dan usulan perihal perilaku pasar dan *positioning* rumah sakit kepada Direktur/ Direksi
- 32) Memberikan masukan dan usulan perihal strategi pemasaran rumah sakit kepada Direktur/ Direksi
- 33) Memberikan masukan dan usulan perihal segmentasi pasar rumah sakit kepada Direktur/ Direksi
- 34) Memberikan masukan dan usulan perihal program kehumasan untuk pencitraan kepada Direktur/ Direksi
- 35) Memberikan masukan dan usulan perihal program edukasi kesehatan dan sasaran penyuluhan kesehatan masyarakat kepada Direktur/ Direksi
- 36) Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan dan tata kerja di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) dan pengembangan
- 37) Memberikan masukan dan usulan perihal program orientasi pengenalan produk dan layanan kepada seluruh pegawai kepada Direktur/ Direksi

2. Koordinator Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal

a) Posisi dalam Struktur Organisasi

Bertanggung jawab kepada : Manajer Keuangan dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)

Yang bertanggung jawab kepadanya :

- 1) Staf Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) *Corporate*
- 2) Staf Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Area I
- 3) Staf Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Area II
- 4) Staf Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Area III



5) Staf Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Area IV

b) Tugas Pokok

Bertanggungjawab untuk menjamin terlaksananya penyelenggaraan proker di Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal.

c) Uraian Tugas dan Wewenang

Tugas:

1) Fungsi Perencanaan

- Menyusun rencana pengendalian dan peningkatan mutu dan keselamatan pasien di RS. Intan Husada;
- Merencanakan perubahan alur dan prosedur kerja di Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal;
- Mengusulkan kebutuhan jumlah tenaga dan jenis pendidikan/pelatihan di Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal.

2) Fungsi Pengorganisasian

- Mengarahkan pelaksanaan pelayanan di Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal agar sesuai dengan program kerja;
- Melakukan pengawasan pembinaan sumber daya manusia di Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS);
- Membina dan mengarahkan pelayanan agar sesuai dengan perjanjian kerjasama;
- Menyusun dan mengevaluasi kegiatan Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal (monitoring kegiatan harian).

3) Fungsi Penggerak

- Melaksanakan kebijakan, regulasi dan standar peningkatan mutu dan keselamatan pasien di RS. Intan Husada;
- Melaksanakan program pengembangan pegawai dan orientasi pegawai baru untuk Staf yang bekerja di Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal;
- Melaksanakan program kerja sesuai dengan anggaran berdasarkan rencana kerja tahunan;
- Menampung dan menanggulangi usul-usul serta keluhan-keluhan di pihak ketiga yang bekerja sama dengan RS. Intan Husada, serta menyampaikannya kepada Manajer Keuangan dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS).

4) Fungsi Pengawasan dan Pengendalian

- Mengendalikan dan mengawasi kepatuhan Staf terhadap kebijakan, prosedur dan standar peningkatan mutu dan keselamatan pasien di RS. Intan Husada;
- Mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan program kerja Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal;
- Mengawasi dan mengendalikan setiap pemakaian fasilitas dan perlengkapan di Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal;



- Melakukan pengawasan kinerja pegawai di Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal;

5) Fungsi Evaluasi

- Mengevaluasi pelaksanaan peningkatan mutu dan keselamatan pasien serta kinerja pegawai di Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal;
- Mengevaluasi pelaksanaan barang dan fasilitas di Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal.

Wewenang:

- 1) Memberikan masukan tentang pelaksanaan Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal kepada Direksi;
- 2) Merekomendasi, menandatangani surat serta dokumen dinas yang berkaitan dengan Unit Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal;
- 3) Mengarahkan dan membimbing masing-masing kepala unit beserta pelaksanaannya;
- 4) Menentukan skala prioritas pekerjaan;
- 5) Meminta kelengkapan data dan informasi kepada unit kerja terkait.

d) Hubungan Kerja/Organisasi

Internal

- 1) Direksi
- 2) Komite - Komite
- 3) Divisi Pelayanan Medik
- 4) Divisi Pelayanan Keperawatan
- 5) Divisi Keuangan dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 6) Divisi Umum dan SDM
- 7) Unit – Unit

Eksternal

- 1) Rumah Sakit yang sudah bekerja sama
- 2) Klinik yang sudah bekerja sama
- 3) Puskesmas yang sudah bekerja sama
- 4) Perusahaan asuransi
- 5) Vendor

3. Staf Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Corporate

a) Posisi dalam Struktur Organisasi

Bertanggung jawab kepada : Koordinator Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal

b) Tugas Pokok

Memperluas jaringan kerjasama dengan perusahaan dan asuransi , serta menjaga hubungan baik dengan pasien asuransi.



c) Uraian Tugas dan Wewenang

Tugas:

- 1) Penambahan Kerjasama dengan Pihak Penjamin (Asuransi/ Perusahaan) .
- 2) Bertanggung jawab dalam penguasaan produk-produk dan segala peraturan yang ditetapkan perusahaan-perusahaan asuransi.
- 3) Memelihara hubungan baik dengan Perusahaan Asuransi.
- 4) Memberikan konsultasi ataupun membantu mencari solusi untuk bagian lain jika terdapat masalah terkait Asuransi.
- 5) Melaksanakan pelayanan *Medical Check Up Corporate* (pelanggan asuransi)
- 6) Memelihara hubungan baik dengan Pasien Asuransi.
- 7) Memeriksa dan merespon pesan/komentar pelanggan
- 8) Membantu hal yang berkaitan dengan klaim Asuransi
- 9) Mengikuti briefing dan meeting yang berkaitan dengan bagian Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 10) Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang berkaitan dengan bagian Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 11) Membantu kegiatan promosi dan kegiatan lainnya seperti Webinar, seminar dan program penyuluhan kesehatan di rumah sakit.
- 12) Publikasi

d) Hubungan Kerja/Organisasi

Internal

- 1) Divisi Pelayanan Medik
- 2) Divisi Pelayanan Keperawatan
- 3) Divisi Keuangan dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 4) Divisi Umum dan SDM
- 5) Unit – Unit

Eksternal

- 1) Perusahaan asuransi
- 2) Vendor

4. Staf Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal Area I

a) Posisi dalam Struktur Organisasi

Bertanggung jawab kepada : Koordinator Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal

b) Tugas Pokok

Memperluas jaringan kerjasama dengan dokter, bidan, dan klinik serta menjaga hubungan baik dengan pasien rujukan di Area I Garut Kota yang meliputi Kecamatan Garut Kota.



c) Uraian Tugas dan Wewenang

Tugas:

- 1) Penambahan Kerjasama dengan dokter, bidan dan klinik di area I.
- 2) Bertanggung jawab dalam penguasaan produk-produk, fasilitas dan segala peraturan yang ditetapkan RS Intan Husada.
- 3) Memelihara hubungan baik dengan dokter, bidan, dan klinik di area I.
- 4) Memberikan konsultasi ataupun membantu mencari solusi untuk bagian lain jika terdapat masalah terkait rujukan.
- 5) Memelihara hubungan baik dengan Pasien rujukan di area I.
- 6) Memeriksa dan merespon pesan/komentar pasien rujukan
- 7) Membantu hal yang berkaitan dengan penggantian uang transportasi perujuk di area I
- 8) Mengikuti briefing dan meeting yang berkaitan dengan bagian Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal
- 9) Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang berkaitan dengan bagian Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal
- 10) Membantu kegiatan promosi dan kegiatan lainnya seperti seminar dan program penyuluhan kesehatan di rumah sakit.
- 11) Publikasi

d) Hubungan Kerja/Organisasi

Internal

- 1) Divisi Pelayanan Medik
- 2) Divisi Pelayanan Keperawatan
- 3) Divisi Keuangan dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 4) Divisi Umum dan SDM
- 5) Unit – Unit

Eksternal

- 1) Dokter
- 2) Bidan
- 3) Klinik
- 4) Vendor

5. Staf Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal Area II

a) Posisi dalam Struktur Organisasi

Bertanggung jawab kepada : Koordinator Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal

b) Tugas Pokok

Memperluas jaringan kerjasama dengan dokter, bidan, dan klinik serta menjaga hubungan baik dengan pasien rujukan di Area II Tarogong yang meliputi Kecamatan Tarogong Kidul dan Tarogong Kaler.



c) Uraian Tugas dan Wewenang

Tugas:

- 1) Penambahan Kerjasama dengan dokter, bidan dan klinik di area II.
- 2) Bertanggung jawab dalam penguasaan produk-produk, fasilitas dan segala peraturan yang ditetapkan RS. Intan Husada.
- 3) Memelihara hubungan baik dengan dokter, bidan, dan klinik di area II.
- 4) Memberikan konsultasi ataupun membantu mencari solusi untuk bagian lain jika terdapat masalah terkait rujukan.
- 5) Memelihara hubungan baik dengan Pasien rujukan di area II.
- 6) Memeriksa dan merespon pesan/komentar pasien rujukan.
- 7) Membantu hal yang berkaitan dengan penggantian uang transportasi perujuk di area II.
- 8) Mengikuti briefing dan meeting yang berkaitan dengan bagian Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal.
- 9) Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang berkaitan dengan bagian Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal
- 10) Membantu kegiatan promosi dan kegiatan lainnya seperti seminar dan program penyuluhan kesehatan di rumah sakit.
- 11) Publikasi

d) Hubungan Kerja/Organisasi

Internal

- 1) Divisi Pelayanan Medik
- 2) Divisi Pelayanan Keperawatan
- 3) Divisi Keuangan dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 4) Divisi Umum dan SDM
- 5) Unit – Unit

Eksternal

- 1) Dokter
- 2) Bidan
- 3) Klinik
- 4) Vendor

6. Staf Eksternal Area III

a) Posisi dalam Struktur Organisasi

Bertanggung jawab kepada : Koordinator Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal

b) Tugas Pokok

Memperluas jaringan kerjasama dengan dokter, bidan, dan klinik serta menjaga hubungan baik dengan pasien rujukan di Area III yang meliputi kecamatan Selaawi, Banyuresmi, Kadungora, Leles, Leuwigoong, Limbangan, Malangbong dan Cibatu.



c) Uraian Tugas dan Wewenang

Tugas:

- 1) Penambahan Kerjasama dengan dokter, bidan dan klinik di area III.
- 2) Bertanggung jawab dalam penguasaan produk-produk, fasilitas dan segala peraturan yang ditetapkan RS. Intan Husada.
- 3) Memelihara hubungan baik dengan dokter, bidan, dan klinik di area III.
- 4) Memberikan konsultasi ataupun membantu mencari solusi untuk bagian lain jika terdapat masalah terkait rujukan.
- 5) Memelihara hubungan baik dengan Pasien rujukan di area III.
- 6) Memeriksa dan merespon pesan/komentar pasien rujukan.
- 7) Membantu hal yang berkaitan dengan penggantian uang transportasi perujuk di area III.
- 8) Mengikuti *briefing* dan *meeting* yang berkaitan dengan bagian Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal.
- 9) Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang berkaitan dengan bagian Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal.
- 10) Membantu kegiatan promosi dan kegiatan lainnya seperti seminar dan program penyuluhan kesehatan di rumah sakit.
- 11) Publikasi.

d) Hubungan Kerja/Organisasi

Internal

- 1) Divisi Pelayanan Medik
- 2) Divisi Pelayanan Keperawatan
- 3) Divisi Keuangan dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 4) Divisi Umum dan SDM
- 5) Unit – Unit

Eksternal

- 1) Dokter
- 2) Bidan
- 3) Klinik
- 4) Vendor

7. Staf Eksternal Area IV

a) Posisi dalam Struktur Organisasi

Bertanggung jawab kepada : Koordinator Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal

b) Tugas Pokok

Memperluas jaringan kerjasama dengan dokter, bidan, dan klinik serta menjaga hubungan baik dengan pasien rujukan di Area IV yang meliputi kecamatan Karangpawitan, Cibatu, Sukawening, Wanaraja, Cilawu, Pasirwangi, Samarang, Sukaresmi, Kamojang, dan Bayongbong.



c) Uraian Tugas dan Wewenang

Tugas:

- 1) Penambahan Kerjasama dengan dokter, bidan dan klinik di area IV.
- 2) Bertanggung jawab dalam penguasaan produk-produk, fasilitas dan segala peraturan yang ditetapkan RS. Intan Husada.
- 3) Memelihara hubungan baik dengan dokter, bidan, dan klinik di area IV.
- 4) Memberikan konsultasi ataupun membantu mencari solusi untuk bagian lain jika terdapat masalah terkait rujukan.
- 5) Memelihara hubungan baik dengan Pasien rujukan di area IV.
- 6) Memeriksa dan merespon pesan/komentar pasien rujukan.
- 7) Membantu hal yang berkaitan dengan penggantian uang transportasi perujuk di area IV.
- 8) Mengikuti *briefing* dan *meeting* yang berkaitan dengan bagian Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal.
- 9) Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang berkaitan dengan bagian Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Eksternal.
- 10) Membantu kegiatan promosi dan kegiatan lainnya seperti seminar dan program penyuluhan kesehatan di rumah sakit.
- 11) Publikasi.

d) Hubungan Kerja/Organisasi

Internal

- 1) Divisi Pelayanan Medik
- 2) Divisi Pelayanan Keperawatan
- 3) Divisi Keuangan dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 4) Divisi Umum dan SDM
- 5) Unit – Unit

Eksternal

- 1) Dokter
- 2) Bidan
- 3) Klinik
- 4) Vendor

8. Koordinator Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal

a) Posisi dalam Struktur Organisasi

Bertanggung jawab kepada : Manajer Keuangan dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)

Yang bertanggung jawab kepadanya :

- 1) Staf *Digital* Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 2) Staf Operator
- 3) Staf Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal
- 4) *Customer Service*



b) Tugas Pokok

- 1) Mencapai target penjualan rumah sakit pertahunnya;
- 2) Memastikan penjualan dan promosi berjalan sesuai dengan standar prosedur operasional di bagian Internal
- 3) Membuat program kerja dan mengawasi kinerja Staf Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal.

c) Uraian Tugas dan Wewenang

Tugas:

- 1) Merencanakan program kerja Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal dan pengembangan (*Bussines Plan*) jangka menengah, jangka pendek/tahunan.
- 2) Merencanakan kebutuhan tenaga yang diperlukan untuk kebutuhan layanan jangka pendek selama setahun.
- 3) Merencanakan kebutuhan pengadaan sarana dan prasarana untuk kebutuhan layanan selama setahun.
- 4) Merencanakan kebutuhan pendidikan dan pelatihan tenaga Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal jangka pendek/tahunan.
- 5) Menyusun pedoman pengorganisasian bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal.
- 6) Menyusun kebijakan-kebijakan terkait pelayanan di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal.
- 7) Membuat pedoman pelaksanaan dan uraian tugas tenaga di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal.
- 8) Menyusun prosedur kerja di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal.
- 9) Menyusun petunjuk teknis pelaksanaan pekerjaan untuk mendukung pencapaian program kerja bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal.
- 10) Melaksanakan rencana kerja dan anggaran tahunan bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) yang telah disetujui direktur Internal.
- 11) Menyusun laporan mingguan bulanan, tiga bulanan dan tahunan pelaksanaan program kerja bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal.
- 12) Melaksanakan program orientasi khusus bagi calon pegawai di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal.
- 13) Melaksanakan kegiatan evaluasi, klarifikasi, dan pembinaan terhadap kinerja kedisiplinan Staf Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal.
- 14) Merencanakan SDM dan mengatur kehadiran Staf Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal (termasuk sakit, cuti, ijin, penugasan, dll)
- 15) Melakukan koordinasi rutin, terjadwal dan insidental dengan tim kerja dibawah koordinasi bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal.
- 16) Melakukan koordinasi dengan pimpinan dan bidang lain, baik untuk pelaksanaan program kerja bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal maupun program kerja bidang lain.



- 17) Melakukan koordinasi dengan Kepala Bagian Umum dan Kepala Bagian lain terkait dalam pemilihan dan pengadaan alat yang dibutuhkan dalam pengembangan bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal.
- 18) Melakukan pembagian tugas pekerjaan kepada tim kerja dibawah koordinasi bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal.
- 19) Melaksanakan tugas pembimbingan di lingkup kerja bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal.
- 20) Memberikan petunjuk, arahan dan bimbingan kepada tim kerja di lingkup koordinasi bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal untuk menjamin tim kerja dapat bekerja secara efektif dan efisien.
- 21) Memonitor, mengevaluasi, dan melaksanakan tindak lanjut dari hasil evaluasi program bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal.
- 22) Mengambil langkah-langkah yang perlu untuk menyelesaikan urusan yang berkaitan dengan tugas bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal baik yang berada dalam garis koordinasi maupun yang ada di unit lain.
- 23) Menganalisis perilaku pasar digital dan positioning rumah sakit.
- 24) Merencanakan strategi Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) digital yang aplikatif dan komprehensif.
- 25) Merencanakan segmentasi pasar.
- 26) Merencanakan program kehumasan untuk pencitraan rumah sakit.
- 27) Merencanakan program edukasi kesehatan dan sasaran penyuluhan kesehatan masyarakat.
- 28) Mengendalikan keteraturan, ketertiban, kejelasan seluruh pelaksanaan dan tata kerja di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal.
- 29) Merencanakan program orientasi pengenalan produk dan layanan kepada seluruh Staf Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal.

Wewenang:

- 1) Memberikan masukan dan usulan perihal kebutuhan pendidikan dan pelatihan Staf Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal.
- 2) Memberikan masukan dan usulan perihal pedoman pengorganisasian bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal kepada Direktur/Direksi.
- 3) Memberikan masukan, usulan, dan paraf terhadap kebijakan dan dokumen bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal kepada Direktur/ Direksi.
- 4) Melakukan monitoring pelaksanaan rencana kerja dan anggaran tahunan bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal yang telah disetujui Direktur/ Direksi.
- 5) Meminta kelengkapan data/ informasi yang dibutuhkan dari unit terkait.
- 6) Melakukan monitoring dan evaluasi program orientasi khusus di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal.
- 7) Memberikan masukan, saran, evaluasi, klarifikasi, dan pembinaan terhadap kinerja kedisiplinan Staf Internal.



- 8) Mengatur jadwal kerja Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal.
- 9) Menandatangani dan menolak surat pengajuan cuti-cuti dan izin Staf Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal sesuai dengan kebijakan penerbitan regulasi rumah sakit.
- 10) Memberikan masukan, saran, dan evaluasi terhadap kinerja tim kerja di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal
- 11) Memberikan masukan, saran, dan evaluasi terhadap pelaksanaan program kerja bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal maupun program kerja bidang lain.
- 12) Memberikan masukan dan saran terhadap pengelolaan dan pengembangan layanan di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal
- 13) Meminta kelengkapan data/ informasi perihal pemilihan dan pengadaan alat
- 14) Melakukan monitoring dan evaluasi pembagian tugas pekerjaan kepada tim kerja bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal
- 15) Menolak hasil kerja yang tidak sesuai ketentuan
- 16) Memberikan masukan, usulan, dan saran terhadap tugas pembimbingan dan penelitian di bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal dan Pengembangan
- 17) Memberikan masukan, usulan, saran, dan evaluasi kinerja
- 18) Monitoring terhadap hasil kerja Staf yang ada di unit-unit pelayanan bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 19) Mengusulkan pelatihan-pelatihan dan peningkatan kompetensi Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal
- 20) Mengadakan inhouse training
- 21) Memberikan masukan, saran, dan evaluasi terhadap pelaksanaan program bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 22) Meminta kelengkapan data/ informasi yang dibutuhkan yang berhubungan dengan penyelesaian urusan yang berkaitan dengan tugas bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) baik yang berada dalam garis koordinasi maupun yang ada di unit lain
- 23) Memberikan masukan dan usulan perihal program kehumasan untuk pencitraan kepada Direktur/ Direksi
- 24) Memberikan masukan dan usulan perihal program edukasi kesehatan dan sasaran penyuluhan kesehatan masyarakat kepada Direktur/ Direksi
- 25) Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan dan tata kerja di Bidang Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) dan Pengembangan
- 26) Memberikan masukan dan usulan perihal program orientasi pengenalan produk dan layanan kepada seluruh pegawai kepada Direktur/ Direksi



d) Tolak Ukur Keberhasilan

- 1) Tercapainya target penjualan rumah sakit pertahunnya.
- 2) Tercapainya penjualan dan promosi berjalan sesuai dengan standar prosedur operasional, di bagian Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal.

e) Hubungan Kerja/Organisasi

Internal

- 1) Direksi
- 2) Komite - Komite
- 3) Divisi Pelayanan Medik
- 4) Divisi Keperawatan
- 5) Divisi Keuangan dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 6) Divisi Umum dan SDM
- 7) Unit – Unit

Eksternal

Hubungan kerja dengan pelanggan, baik perusahaan maupun pribadi.

9. Staf Digital Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Design

a) Posisi dalam Struktur Organisasi

Bertanggung jawab kepada : Koordinator Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal

b) Tugas Pokok

Bertanggung jawab mencapai target penjualan rumah sakit dengan melakukan kegiatan promosi dengan membuat ide-ide yang akan digunakan untuk melakukan promosi Rumah Sakit dalam rangka membangun *Brand Image*

c) Uraian Tugas dan Wewenang:

- 1) Membuat rencana kerja bulanan dan mingguan.
- 2) Membuat laporan bulanan /laporan mingguan.
- 3) Bertanggung jawab terhadap *corporate identity* RS Intan Husada (*branding newsletter, poster, banner, flyer, brosur, komunikasi Internal, t-shirt dll*).
- 4) Mempersiapkan konten terkait informasi layanan kesehatan yang akan dipublikasikan melalui media sosial.
- 5) Membuat *design* untuk bahan promosi (seperti promo layanan Rawat Inap, promo layanan rawat jalan, promo penunjang medis, dll).
- 6) *Management* media sosial
- 7) Membangun dan Mempertahankan *Brand Image* Rumah Sakit, materi promosi dan iklan (*website, media sosial*).
- 8) Memeriksa dan merespon pesan/komentar pelanggan.
- 9) Mengikuti briefing dan meeting yang berkaitan dengan bagian Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS).



- 10) Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang berkaitan dengan bagian Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS).
- 11) Membantu kegiatan promosi dan kegiatan lainnya seperti Webinar, seminar dan program penyuluhan kesehatan di Rumah Sakit
- 12) Publikasi

Wewenang

- 1) Melakukan koordinasi dengan logistik untuk memastikan desain media promo di pesan dengan benar;
- 2) Mengatur konten apa saja yang akan di *share* di Instagram, terutama konten khusus yang berkaitan dengan hari besar Islam.

d) Hubungan Kerja/Organisasi

Internal

- 1) Divisi Pelayanan Medik
- 2) Divisi Pelayanan Keperawatan
- 3) Divisi Keuangan dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 4) Divisi Umum dan SDM
- 5) Unit – Unit
- 6) Dokter/Spesialis

Eksternal

Hubungan kerja dengan pelanggan, baik perusahaan maupun pribadi.

10. Staf Digital Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Video

a) Posisi dalam Struktur Organisasi

Bertanggung jawab kepada : Koordinator Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal

b) Tugas Pokok

Mencapai target penjualan rumah sakit dengan melakukan kegiatan promosi dengan membuat ide-ide yang akan digunakan untuk melakukan promosi Rumah Sakit dalam rangka membangun *Brand Image*.

c) Uraian Tugas dan Wewenang:

- 1) Membuat laporan bulanan /laporan mingguan.
- 2) Membuat ide-ide untuk promosi Rumah Sakit; *newsletter*, poster, banner, *flyer*, brosur, komunikasi Internal, *t-shirt* dll.
- 3) Membuat video untuk bahan promosi bulanan (seperti promo layanan Rawat Inap, promo layanan rawat jalan, promo penunjang medis, dll).
- 4) Pembuatan video edukasi kesehatan dengan narasumber dokter-dokter dari RS Intan Husada dan dipublikasikan melalui akun media sosial milik RS Intan Husada (*minute of health*, *podcast*).



- 5) Mengambil foto untuk mempromosikan layanan, dokter, paket, atau promo Rumah Sakit.
- 6) Mengambil foto untuk dokumentasi kegiatan, baik kegiatan Internal maupun eksternal.
- 7) *Management* media sosial.
- 8) Membangun dan mempertahankan *Brand Image* Rumah Sakit, materi promosi dan iklan (*website*, media sosial).
- 9) Memeriksa dan merespon pesan/komentar pelanggan.
- 10) Melaporkan Statistik Media Sosial milik RS Intan Husada (Instagram, Youtube, Facebook).
- 11) Mengikuti *briefing* dan *meeting* yang berkaitan dengan bagian Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS).
- 12) Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang berkaitan dengan bagian Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS).
- 13) Membantu kegiatan promosi dan kegiatan lainnya seperti Webinar, seminar dan program penyuluhan kesehatan di rumah sakit.
- 14) Publikasi.

Wewenang :

- 1) Melakukan koordinasi dengan teknisi untuk memastikan media promo di pasang dengan tepat di area Rumah Sakit
- 2) Mengatur konten apa saja yang akan di masukkan ke USB untuk di tampilkan di TV Promosi

d) Hubungan Kerja/Organisasi Internal

- 1) Divisi Pelayanan Medik
- 2) Divisi Pelayanan Keperawatan
- 3) Divisi Keuangan dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 4) Divisi Umum dan SDM
- 5) Unit – Unit
- 6) Dokter Umum/Spesialis

Eksternal

Hubungan kerja dengan pelanggan, baik perusahaan maupun pribadi.

11. Staf Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)

a) Posisi dalam Struktur Organisasi

Bertanggung jawab kepada : Koordinator Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Internal



b) Tugas Pokok

Melaksanakan kegiatan promosi untuk mengenalkan pelayanan yang ada di Rumah Sakit kepada pasien Rawat Inap, agar mereka mau memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada di RS. Intan Husada

c) Uraian Tugas dan Wewenang

Tugas:

- 1) Menjalin hubungan baik dengan pasien (*Voice of Customer/Customer Relations*), meliputi :
 - Memberikan & mengedukasi brosur terkait program Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) yang sedang berlangsung
 - Memberikan rasa aman dan nyaman untuk pengaduan terkait ketidaknyamanan saat di rumah sakit
 - Memberikan tindak lanjut dan solusi segala bentuk pengaduan terkait ketidaknyamanan saat di rumah sakit
 - Membangun pengalaman baik pasien Rawat Inap pada saat di rumah sakit
 - Membina hubungan yang baik/ *Social Bounding* dengan pasien Rawat Inap bertujuan untuk menciptakan pasien-pasien setia terhadap rumah sakit
- 2) Menjalin hubungan baik dengan dokter dalam rumah sakit (*Voice of Doctor*), meliputi:
 - Memberikan *gimmick* selamat ulang tahun dan selamat hari raya kepada masing-masing
 - Membangun pengalaman baik dokter pada saat di rumah sakit
 - Membina hubungan yang baik terhadap semua dokter di rumah sakit untuk pelayanan yang lebih baik lagi.
- 3) Melakukan kegiatan *press release*, yaitu informasi dalam bentuk berita yang dimuat oleh *public relation out patient* rumah sakit yang disampaikan ke pengelola pers atau redaksi media massa untuk dipublikasikan dalam media massa tersebut, seperti : radio, tv, dll.
- 4) Memberikan laporan bulanan, yang berisi tentang kegiatan dan kunjungan *public relation out patient*. Meliputi : nama kegiatan, tanggal, tempat kunjungan, *contact person*, hasil kunjungan.
- 5) Memberikan laporan bulanan tentang media promosi yang digunakan, meliputi : penyebaran area Rawat Inap berupa brosur/*leaflet*, jumlah & biaya yang digunakan untuk menggandakan brosur/*leaflet*, mengontrol akrilik area Rawat Inap, dll.
- 6) Menganalisa dan mengkliping berita dan *survey* kepuasan pelanggan Internal (pasien Rawat Inap).
- 7) Memeriksa dan merespon pesan/komentar pelanggan
- 8) Menawarkan pembuatan akta kelahiran kepada pasien dan membantu pembuatan akta kelahiran untuk pasien Rawat Inap RSIH
- 9) Membuat laporan data *Referral Fee*
- 10) Memelihara hubungan baik dengan dokter dan bidan eksternal



- 11) Mengikuti briefing dan meeting yang berkaitan dengan bagian *Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)*
- 12) Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang berkaitan dengan bagian *Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)*
- 13) Membantu kegiatan promosi dan kegiatan lainnya seperti webinar, seminar dan program penyuluhan kesehatan di rumah sakit.

Wewenang :

- 1) Memeriksa secara berkala daftar pasien yang berkunjung ke RS Intan Husada melalui Sistem Pendaftaran
- 2) Melakukan validasi dengan unit lain terkait keluhan/pengaduan pasien
- 3) Pengantaran ,Memonitoring dan Penjemputan Tamu khusus atau dokter luar yang datang ke RS Intan Husada
- 4) Menyelesaikan permasalahan (apabila ada) pasien *complain*
- 5) Reorientasi *Hospital Tour* tamu penting atau karyawan baru RS Intan Husada

d) Hubungan Kerja/Organisasi

Internal

- 1) Divisi Pelayanan Medik
- 2) Divisi Pelayanan Keperawatan
- 3) Divisi Keuangan dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 4) Divisi Umum dan SDM
- 5) Unit – Unit
- 6) Dokter Umum/Spesialis

Eksternal

Hubungan kerja dengan pelanggan, baik perusahaan maupun pribadi.

12. Staf Operator

a) Posisi dalam Struktur Organisasi

Bertanggung jawab kepada : Koordinator *Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)*
Internal

b) Tugas Pokok

Melaksanakan pemenuhan kebutuhan komunikasi telepon baik dari dalam maupun luar, dalam rangka mendukung aktivitas operasional rumah sakit.

c) Uraian Tugas dan Wewenang

Tugas:

- 1) Melayani telpon yang masuk.Melayani permintaan telpon keluar, baik dari pasien maupun karyawan rumah sakit.
- 2) Mampu menjaga kondisi peralatan pendukung kerja tetap baik.
- 3) Melakukan pembersihan secara berkala terhadap alat pendukung kerja.



- 4) Tersusunnya informasi laporan aktivitas baik harian. Melakukan pencatatan pemakaian telepon keluar, baik lokal, *handphone*, maupun interlokal. Mencatat setiap telepon keluar RSIH, termasuk di dalamnya mencatat penggunaan pulsa *handphone* untuk pelaporan ke keuangan setiap bulannya
- 5) Bertanggung jawab terhadap penyimpanan hasil pemeriksaan radiologi, laboratorium, dokumen hasil PA dan akta kelahiran
- 6) Berkewajiban memberikan informasi yang jelas dan akurat terhadap setiap pertanyaan yang diajukan baik via telepon maupun *face to face*, termasuk di dalamnya pertanyaan yang muncul dari pasien/keluarga/penanggung jawab pasien maupun *walk in customer*
- 7) Berkewajiban mengeskalasikan ke bagian yang lebih berwenang apabila informasi yang akan diberikan diluar kapasitas OCS.
- 8) Memberikan pelayanan yang baik terhadap setiap customer RSIH sesuai dengan prosedur (*for Customer Service*)
- 9) Membina hubungan baik dengan seluruh bagian di RSIH
- 10) Menjaga kebersihan, kenyamanan dan kerapian area kerja
- 11) Melakukan *roleplay* secara berkala dengan kepala *Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)* terkait program baru/promosi baru.
- 12) Berkoordinasi dengan Koordinator *Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)*
- 13) Memberikan laporan bulanan terkait pemakaian telepon keluar, telepon masuk dan penggunaan pulsa *handphone* setiap bulannya.

Wewenang :

Akses terhadap semua dokumen pencatatan, informasi yang berkaitan dengan promosi dan pelayanan rumah sakit untuk menunjang pelaksanaan tugas

d) Hubungan Kerja/Organisasi

Internal

- 1) Divisi Pelayanan Medik
- 2) Divisi Pelayanan Keperawatan
- 3) Divisi Keuangan dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 4) Divisi Umum dan SDM
- 5) Unit – Unit
- 6) Dokter Umum/Spesialis

Eksternal

Hubungan kerja dengan pelanggan, baik perusahaan maupun pribadi.

13. Staf Customer Service

a) Posisi dalam Struktur Organisasi

Bertanggung jawab kepada : Koordinator *Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)*
Internal



b) 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.

c) Uraian Tugas dan Wewenang

Tugas:

- 1) 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.
- 2) Sebagai mediasi pelanggan dalam menyampaikan dan menangani keluhan demi memberikan kepuasan terhadap pelanggan terhadap pelayanan.
- 3) Menerima seluruh keluhan/masukan dari pelanggan dan melaporkan kepada Koordinator *Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)*.
- 4) Berkoordinasi dengan unit terkait untuk keluhan/ masukan yang diperoleh untuk mendapatkan pemecahan masalah yang cepat dan tepat.
- 5) Turut serta dalam kegiatan promosi dalam bentuk publikasi massa guna meningkatkan jumlah pelanggan.
- 6) Memastikan poster, spanduk atau alat promosi lain di RS Intan Husada terpasang sesuai dengan hari.
- 7) Melakukan seluruh aktivitas kerja sesuai dengan prosedur dan perdoman kerja yang berlaku.
- 8) Berkewajiban memberikan informasi yang jelas dan akurat terhadap setiap pertanyaan yang muncul dari pasien/keluarga/penanggung jawab pasien maupun *walk in customer*
- 9) Memberikan pelayanan yang baik terhadap setiap customer RSIH sesuai dengan prosedur (*for Costomer Service*)
- 10) Memberikan laporan mingguan dan bulanan, yang berisi tentang kegiatan *Costumer Service*

Wewenang :

- 1) 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)
- 2) Melakukan mediasi pelanggan dalam menyampaikan dan menangani keluhan demi memberikan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan
- 3) Memeriksa secara berkala daftar pasien yang berkunjung ke RS Intan Husada melalui Sistem Pendaftaran
- 4) Memonitoring dan mendampingi Tamu khusus atau dokter luar yang datang ke RS Intan Husada



d) Hubungan Kerja/Organisasi

Internal

- 1) Divisi Pelayanan Medik
- 2) Divisi Pelayanan Keperawatan
- 3) Divisi Keuangan dan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS)
- 4) Divisi Umum dan SDM
- 5) Unit – Unit
- 6) Dokter Umum/Spesialis

Eksternal :

Hubungan kerja dengan pelanggan, baik perusahaan maupun pribadi.

RUMAH SAKIT
Direktur,

drg. Muhammad Hasan, MARS
NIP. 21110183633