



KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT INTAN HUSADA GARUT

Nomor: 237/SK/DIR/RSIH/VIII/2022

TENTANG

**PENEMPATAN Sdri. Nurul Annisa Saleh, S.Sos
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. Nurul Annisa Saleh, S.Sos 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. Nurul Annisa Saleh, S.Sos SEBAGAI STAF
MARKETING INTERNAL UNIT *MARKETING* DAN PKRS DI RUMAH
SAKIT INTAN HUSADA**



- Kesatu : Memberlakukan Keputusan Direktur Nomor 237/SK/DIR/RSIH/VIII/2022 tentang Penempatan Sdri. Nurul Annisa Saleh, S.Sos Sebagai Staf *Marketing* Internal Unit *Marketing* dan PKRS di Rumah Sakit Intan Husada.
- Kedua : Menunjuk dan menugaskan Sdri. Nurul Annisa Saleh, S.Sos 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 : 237/SK/DIR/RSIH/VIII/2022

**Tentang : Penempatan Sdri. Nurul Annisa Saleh,
S.Sos 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

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*.

2. Uraian Tugas dan Wewenang

Tugas:

- a) Menjalin hubungan baik dengan pasien (*Voice of Customer/Customer Relations*), meliputi :
 - 1) Memberikan & mengedukasi brosur terkait program *Marketing* yang sedang berlangsung;
 - 2) Memberikan rasa aman dan nyaman untuk pengaduan terkait ketidaknyamanan saat di rumah sakit;
 - 3) Memberikan tindak lanjut dan solusi segala bentuk pengaduan terkait ketidaknyamanan saat di rumah sakit;
 - 4) Membangun pengalaman baik pasien Rawat Inap pada saat di rumah sakit;
 - 5) Membina hubungan yang baik/*social bounding* dengan pasien Rawat Inap bertujuan untuk menciptakan pasien-pasien setia terhadap rumah sakit.
- b) Menjalin hubungan baik dengan Dokter dalam rumah sakit (*Voice of Doctor*), meliputi:
 - 1) Memberikan *gimmick* selamat ulang tahun dan selamat hari raya kepada masing-masing;
 - 2) Membangun pengalaman baik Dokter pada saat di rumah sakit;
 - 3) Membina hubungan yang baik terhadap semua Dokter di rumah sakit untuk pelayanan yang lebih baik lagi.
- c) 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;
- d) Memberikan laporan bulanan, yang berisi tentang kegiatan dan kunjungan *public relation out patient*. Meliputi : nama kegiatan, tanggal, tempat kunjungan, *contact person*, hasil kunjungan;
- e) 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;

- f) Menganalisa dan mengkliping berita dan *survey* kepuasan pelanggan Internal (pasien Rawat Inap);
- g) Memeriksa dan merespon pesan/komentar pelanggan;
- h) Menawarkan pembuatan akta kelahiran kepada pasien dan membantu pembuatan akta kelahiran untuk pasien Ranap RSIH;
- i) Membuat laporan data *Refferal Fee*;
- j) Memelihara hubungan baik dengan Dokter dan bidan eksternal;
- k) Mengikuti briefing dan meeting yang berkaitan dengan bagian *Marketing*;
- l) Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang berkaitan dengan bagian *Marketing*;
- m) Membantu kegiatan promosi dan kegiatan lainnya seperti webinar, seminar dan program penyuluhan kesehatan di rumah sakit.

Wewenang:

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

Eksternal

Hubungan kerja dengan pelanggan, baik perusahaan maupun pribadi.

RUMAH SAKIT
Direktur,



drg. Muhammad Hasan, MARS
NIP. 21110183633