

**PERATURAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT INTAN HUSADA
NOMOR : 066/PER/DIR/RSIH/VIII/2022**

**TENTANG
PANDUAN PELAYANAN *MARKETING AREA***

LEMBAR VALIDASI
PANDUAN PELAYANAN *MARKETING AREA*
NOMOR: 066/PER/DIR/RSIH/VIII/2022

		Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Penyusun	:	Muhammad Hilmy M, S. Kom	Koordinator <i>Marketing</i> Eksternal		02.08.22
Verifikator	:	Wahyu Suprayogo, SE. MM.	Manajer <i>Marketing</i> dan Keuangan		02.08.22
Validator	:	drg. Muhammad Hasan, MARS	Direktur RS Intan Husada		02.08.22

LEMBAR PENGESAHAN
PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT INTAN HUSADA
NOMOR : 066/PER/DIR/RSIH/VIII/2022
TENTANG
PANDUAN PELAYANAN *MARKETING AREA*
DIREKTUR RUMAH SAKIT INTAN HUSADA

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka meningkatkan pendapatan Rumah Sakit Intan Husada penerapan tata kerja *marketing* eksternal rumah sakit yang baik perlu dibuat ketentuan dasar untuk melakukan/melaksanakan kegiatan pelaksanaan pada Staf *Marketing Area* di Unit *Marketing Eksternal*.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam butir a maka Direktur RS Intan Husada perlu menetapkan Panduan Pelayanan *Marketing Area* di Unit *Marketing Eksternal*.

Mengingat :

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;
3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1787/Menkes/PER/XII/2010 Tentang Iklan dan Publikasi Pelayanan Kesehatan;
5. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Garut Nomor 503/244/02-IORS.SOS/DPMPPT/2021 Tentang Izin Operasional Rumah Sakit;
6. Surat Keputusan PT. Rumah Sakit Intan Husada Nomor 34/PT-RSIH/XI/2021-S2 Tentang Pengangkatan drg. Muhammad Hasan, MARS Sebagai Direktur RS Intan Husada Periode 2021-2024;
7. Peraturan Direktur Utama PT. Rumah Sakit Intan Husada Nomor 052/PT-RSIH/X/2021-S0 Tentang Struktur dan Tata Kerja Rumah Sakit Intan Husada;
8. Peraturan Direktur RS Intan Husada Nomor 3530/A000/XI/2021 Tentang Kebijakan Standar Manajemen Rumah Sakit;
9. Peraturan Direktur Rumah Sakit Intan Husada Nomor 3682/A000/XI/2021 Tentang Pedoman Pengorganisasian Unit *Marketing*;
10. Peraturan Direktur Rumah Sakit Intan Husada Nomor 3714/A000/XI/2021 Tentang Pedoman Pelayanan *Marketing Eksternal*;
11. Peraturan Direktur Rumah Sakit Intan Husada Nomor 3830/A000/XII/2022 Tentang *Refferal Fee*;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **PERATURAN DIREKTUR TENTANG PANDUAN PELAYANAN MARKETING AREA**
- Kesatu : Pengesahan Peraturan Direktur Nomor 066/PER/DIR/RSIH/VIII/2022 Tentang Panduan Pelayanan *Marketing Area*
- Kedua : Memberlakukan Peraturan Direktur 066/PER/DIR/RSIH/VIII/2022 Tentang Panduan Pelayanan *Marketing Area* Di Rumah Sakit Intan Husada.
- Ketiga : Panduan Pelayanan *Marketing Area* digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan Pelayanan *Marketing Area* di Rumah Sakit Intan Husada.
- Keempat : Panduan Pelayanan *Marketing Area* sebagaimana tercantum dalam lampiran ini menjadi satu kesatuan dari Peraturan Direktur yang tidak dipisahkan.
- Kelima : Peraturan 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 : 02 Agustus 2022
Direktur,



drg. Muhammad Hasan, MARS
NIP. 21110183633

DAFTAR ISI

LEMBAR VALIDASI.....	1
LEMBAR PENGESAHAN.....	3
DAFTAR ISI.....	i
BAB I	1
DEFINISI.....	1
A. Pengertian	1
B. Tujuan.....	1
BAB II	2
RUANG LINGKUP	2
BAB III	3
TATA LAKSANA.....	3
A. Tata Laksana Menjalين Kerjasama Dengan Pihak Ketiga	3
B. Tata Laksana Membangun Kerjasama Dengan Pihak Ketiga	4
C. Tata Laksana Memberikan <i>Referral Fee</i> Kepada Perujuk	4
BAB IV	6
DOKUMENTASI	6

BAB I DEFINISI

A. Pengertian

Pelayanan *Marketing Area* adalah pelayanan yang diberikan kepada pihak ketiga seperti Dokter, Bidan, dan/atau Klinik sebagai perujuk pasien yang sudah bekerjasama dengan RS Intan Husada ataupun menjalin kerjasama dengan pihak ketiga dengan melakukan kunjungan dan komunikasi untuk menjalin hubungan yang baik antara perujuk dan RS Intan Husada berdasarkan wilayahnya.

B. Tujuan

1. Untuk menjalin kerjasama dengan perujuk
2. Untuk meningkatkan pendapatan RS Intan Husada
3. Sebagai acuan pelayanan Staf *Marketing Area*

BAB II RUANG LINGKUP

- A. Menjalinkan Kerjasama Dengan Pihak Ketiga terbagi dalam 3 area. Adapun area tersebut sebagai berikut :
1. Staf *Marketing* Area 1 meliputi :
 - a) Garut Kota
 - b) Tarogong Kidul
 - c) Tarogong Kaler
 2. Staf *Marketing* Area 2 meliputi :
 - a) Tanjung
 - b) Warung Peuteuy
 - c) Leles
 - d) Kadungora
 - e) Leuwigoong
 - f) Cibiuk
 - g) Limbangan
 - h) Bagendit
 - i) Banyuresmi
 - j) Cibatu
 3. Staf *Marketing* Area 3 meliputi :
 - a) Samarang
 - b) Kamojang
 - c) Pasirwangi
 - d) Darajat
 - e) Bayongbong
 - f) Cisurupan
 - g) Cikajang
 - h) Ngamplang
 - i) Cilawu
 - j) Bojongloa
 - k) Karangpawitan
 - l) Wanaraja
 - m) Sukaweuning
- B. Membangun Kerjasama Dengan Pihak Ketiga
- C. Memberikan *Referral Fee* Kepada Perujuk

BAB III TATA LAKSANA

A. Tata Laksana Menjalين Kerjasama Dengan Pihak Ketiga

Proses komunikasi dengan cara mengunjungi pihak ketiga seperti Dokter, Bidan dan/atau Klinik secara berkala dengan tujuan menjalin kerjasama sebagai perujuk pasien ke RS Intan Husada ataupun memperkenalkan fasilitas kesehatan yang ada di RS Intan Husada. Adapun alur untuk menjalin kerjasama dengan pihak ketiga adalah sebagai berikut :

1. Staf *Marketing Area* mencari informasi jadwal praktek Dokter, Bidan dan/atau Klinik
2. Staf *Marketing Area* melakukan visitasi kepada Dokter, Bidan dan/atau Klinik sesuai dengan jadwal praktek
3. Staf *Marketing Area* memperkenalkan diri kepada Dokter, Bidan dan klinik
4. Staf *Marketing Area* menanyakan kabar kepada Dokter, Bidan dan/atau Klinik
5. Staf *Marketing Area* menjelaskan maksud dan tujuan visitasi kepada Dokter, Bidan dan/atau Klinik
6. Staf *Marketing Area* menjelaskan materi RS Intan Husada diantaranya :
 - a) Alamat RS Intan Husada
 - b) Layanan IGD
 - c) Layanan Poliklinik
 - d) Layanan Rawat Inap
 - e) Layanan Penunjang Medis
 - f) Layanan Fasilitas RS Intan Husada
7. Staf *Marketing Area* menjelaskan materi *referral fee* yang didapatkan oleh Dokter, Bidan dan/atau Klinik jika berkenan bekerjasama dengan RS Intan Husada
8. Staf *Marketing Area* memberikan form kerjasama untuk diisi oleh Dokter, Bidan dan/atau Klinik yang ingin bekerjasama dengan RS Intan Husada
9. Staf *Marketing Area* bisa membantu isi form kerjasama Dokter, Bidan dan/atau Klinik
10. Form kerjasama ditanda tangani dan di cap oleh Dokter, Bidan dan/atau Klinik
11. Staf *Marketing Area* memberikan form penunjang medis kepada Dokter, Bidan dan/atau Klinik untuk memudahkan rujukan ke RS Intan Husada
12. Staf *Marketing Area* menjelaskan akan adanya membangun kerjasama yang berkelanjutan oleh Staf *Marketing Eksternal*
13. Staf *Marketing area* mengucapkan terimakasih kepada Dokter, Bidan dan/atau Klinik yang sudah di visitasi
14. Staf *Marketing Area* menulis data kunjungan di buku kunjungan *marketing area*
15. Staf *Marketing Area* meminta tanda tangan dan cap kepada Dokter, Bidan dan/atau Klinik yang sudah di visitasi untuk bukti kunjungan
16. Staf *Marketing Area* meminta foto bersama dengan Dokter, Bidan dan/atau Klinik untuk bukti kunjungan
17. Staf *Marketing Area* merekap data kerjasama dengan RS Intan Husada sesuai dengan area

B. Tata Laksana Membangun Kerjasama Dengan Pihak Ketiga

Proses komunikasi dengan cara mengunjungi pihak ketiga seperti Dokter, Bidan dan/atau Klinik secara berkala yang sudah bekerjasama dengan RS Intan Husada sebagai perujuk pasien untuk menjalin hubungan yang lebih erat dengan mendengarkan masukan, keluhan, maupun kendala yang terjadi pada saat proses kerjasama berlangsung. Adapun alur untuk membangun kerjasama dengan pihak ketiga sebagai berikut :

1. Staf *Marketing Area* melakukan visitasi kepada Dokter, Bidan dan/atau Klinik sesuai dengan jadwal praktek
2. Staf *Marketing Area* menanyakan kabar kepada Dokter, Bidan dan/atau Klinik
3. Staf *Marketing Area* menjelaskan maksud dan tujuan visitasi kepada Dokter, Bidan dan/atau Klinik
4. Staf *Marketing Area* menanyakan kendala atau masukan dari perujuk yang sudah bekerjasama dengan RS Intan Husada
5. Staf *Marketing Area* menjelaskan informasi terbaru RS Intan Husada
6. Staf *Marketing Area* menginformasikan kembali untuk merujuk pasien ke RS Intan Husada
7. Staf *Marketing Area* mengecek ketersediaan form penunjang medis RS Intan Husada
8. Staf *Marketing Area* memberikan form penunjang medis jika ketersediaan form penunjang medis akan habis
9. Staf *Marketing Area* mengucapkan terimakasih kepada Dokter, Bidan dan/atau Klinik yang sudah di visitasi
10. Staf *Marketing Area* menulis data kunjungan di buku kunjungan *marketing area*
11. Staf *Marketing Area* meminta tanda tangan dan stempel kepada Dokter, Bidan dan/atau Klinik yang sudah dilakukan visitasi untuk bukti kunjungan
12. Staf *Marketing Area* meminta foto bersama dengan Dokter, Bidan dan/atau Klinik untuk bukti kunjungan

C. Tata Laksana Memberikan *Referral Fee* Kepada Perujuk


Pemberian *Referral Fee* merupakan kegiatan Staf *Marketing Area* untuk memberikan apresiasi kepada Dokter, Bidan dan/atau Klinik yang sudah merujuk pasien ke RS Intan Husada setiap bulannya. Adapun alur untuk memberikan *Referral Fee* kepada perujuk sebagai berikut :

1. Koordinator *Marketing Eksternal* mengumpulkan data *Referral Fee* dari Rekam Medis, Laboratorium, Radiologi, dan *Billing* pada tanggal 5 setiap bulannya.
2. Koordinator *Marketing Eksternal* merekap data *Referral Fee*
3. Koordinator *Marketing Eksternal* memberikan laporan *Referral Fee* yang ditujukan ke Direktur RS Intan Husada yang selanjutnya di lakukan pencairan *Referral Fee* oleh Unit Pengeluaran
4. Koordinator *Marketing Eksternal* membawa uang *Referral Fee* dari Unit Pengeluaran yang sudah disetujui oleh Direktur RS Intan Husada
5. Koordinator *Marketing Eksternal* memisahkan dan memasukan uang ke dalam amplop putih polos sesuai dengan laporan *Referral Fee* yang dibantu oleh Staf *Marketing Area*

6. Koordinator *Marketing* Eksternal membagi *Referral Fee* yang sudah disusun dan di masukan ke dalam amplop putih polos sesuai dengan area masing-masing
7. Staf *Marketing* Area melakukan visitasi kepada Dokter, Bidan dan/atau Klinik sesuai dengan jadwal praktek yang mendapatkan *referral fee*
8. Staf *Marketing* Area melakukan visitasi kepada Dokter, Bidan dan/atau Klinik sebelum atau sesudah praktek
9. Staf *Marketing* Area menanyakan kabar kepada Dokter, Bidan dan/atau Klinik
10. Staf *Marketing* Area menanyakan kendala atau masukan dari perujuk yang sudah bekerjasama dengan RS Intan Husada
11. Staf *Marketing* Area menjelaskan informasi terbaru RS Intan Husada
12. Staf *Marketing* Area memberikan *Referral Fee* kepada perujuk
13. Staf *Marketing* Area meminta tanda tangan di tanda terima *Referral Fee*
14. Staf *Marketing* Area membawa tanda terima *Referral Fee* untuk dilaporkan ke Koordinator *Marketing* Eksternal
15. Staf *Marketing* Area menginformasikan kembali untuk merujuk pasien ke RS Intan Husada
16. Staf *Marketing* Area mengucapkan terimakasih kepada Dokter, Bidan dan/atau Klinik yang sudah di visitasi
17. Staf *Marketing* Area menulis data kunjungan di buku kunjungan *marketing* area
18. Staf *Marketing* Area meminta tanda tangan dan stempel kepada Dokter, Bidan dan/atau Klinik yang sudah di visitasi untuk bukti kunjungan
19. Staf *Marketing* Area meminta foto bersama dengan Dokter, Bidan dan/atau Klinik dengan memegang amplop *referral fee* untuk bukti kunjungan
20. Staf *Marketing* Area memberikan tanda terima dari semua perujuk kepada Koordinator *Marketing* Eksternal
21. Koordinator *Marketing* Eksternal merekap tanda terima *Referral Fee* dan disusun berdasarkan abjad di laporan
22. Koordinator *Marketing* Eksternal memberikan laporan dan tanda terima *Referral Fee* kepada Staf Pengeluaran RS Intan Husada

BAB IV DOKUMENTASI

1. Buku Kunjungan *Marketing Area*
2. Formulir kerjasama dengan pihak ketiga



PT INTAN HUSADA

SURAT KERJASAMA RS. INTAN HUSADA – KLINIK - PUSKESMAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Klinik : _____
Alamat : _____
Pemangku/jelemb : _____
Jabatan : _____
No. Handphone : _____
No. Rekening : _____
Email : _____

Rekor pembicaraan : _____

Saran : _____


Dengan surat ini menyatakan sepihak untuk melakukan kerjasama dengan RS. Intan Husada.

Gaut,

Klinik/ Puskesmas

Marketing Eksternal

- ### 3. Formulir Tanda Terima *Referral Fee*



TANDA TERIMA REFERRAL FEE

()

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : _____

Telah menerima Referral Fee ***Rujukan Dokter*** periode 1 April – 30 April 2022

dari ***RS Intan Husada***.

Penerima,

4. Contoh foto kunjungan



5. Contoh foto pemberian *Referral Fee*

