


**PERATURAN DIREKTUR
RUMAH SAKIT INTAN HUSADA
NOMOR : 070/PER/DIR/RSIH/VIII/2022**

**TENTANG
PANDUAN PELAYANAN *MARKETING*
*CORPORATE***

LEMBAR VALIDASI
PANDUAN PELAYANAN *MARKETING CORPORATE*
NOMOR: 070/PER/DIR/RSIH/VIII/2022

		Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Penyusun	:	Muhammad Hilmy M, S. Kom	Koordinator <i>Marketing</i> Eksternal		09-08-2022
Verifikator	:	Wahyu Suprayogo, SE. MM.	Manajer terkait <i>Marketing</i> dan Keuangan		09-08-2022
Validator	:	drg. Muhammad Hasan, MARS	Direktur RS Intan Husada		09-08-2022

LEMBAR PENGESAHAN
PERATURAN DIREKTUR RUMAH SAKIT INTAN HUSADA
NOMOR : 070/PER/DIR/RSIH/VIII/2022
TENTANG
PANDUAN PELAYANAN *MARKETING CORPORATE*
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 Corporate* di Unit *Marketing* Eksternal.
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam butir a maka Direktur RS Intan Husada perlu menetapkan Panduan Pelayanan *Marketing Corporate* 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/DPMPT/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;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **PERATURAN DIREKTUR TENTANG PANDUAN PELAYANAN MARKETING CORPORATE**
- Kesatu : Pengesahan Peraturan Direktur Nomor 070/PER/DIR/RSIH/VIII/2022 Tentang Panduan Pelayanan *Marketing Corporate*
- Kedua : Memberlakukan Peraturan Direktur 070/PER/DIR/RSIH/VIII/2022 Tentang Panduan Pelayanan *Marketing Corporate* Di Rumah Sakit Intan Husada.
- Ketiga : Panduan Pelayanan *Marketing Corporate* digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan Pelayanan *Marketing Corporate* di Rumah Sakit Intan Husada.
- Keempat : Panduan Pelayanan *Marketing Corporate* 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 : 09 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 Perusahaan	3
B. Tata Laksana Menjalين Kerjasama Dengan Perusahaan Asuransi.....	4
C. Tata Laksana Membangun Kerjasama Dengan Perusahaan	4
D. Tata Laksana <i>Entertaint Marketing Corporate</i>	5
BAB IV	7
DOKUMENTASI	7

BAB I DEFINISI

A. Pengertian

Pelayanan *Marketing Corporate* adalah pelayanan untuk menjalin kerjasama dengan pihak ketiga seperti perusahaan dan asuransi. Pelayanan yang diberikan kepada pihak ketiga yakni pelayanan kesehatan yang ada di RS Intan Husada untuk memudahkan anggota atau peserta perusahaan asuransi mendapatkan pelayanan kesehatan yang terbaik di kota Garut.

Pelayanan *Marketing Corporate* ini menyebar ke daerah Kabupaten Garut dan luar Garut untuk menjalin kerjasama dengan perusahaan di Garut dan perusahaan asuransi yang ada di Indonesia. Adapun *Marketing Corporate* ini dibagi menjadi 2 bagian yakni *Marketing Corporate* yang berfokus menjalin kerjasama dengan perusahaan yang ada di Garut dan sekitarnya dan *Marketing Insurance* yang berfokus menjalin kerjasama dengan perusahaan asuransi.

B. Tujuan

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

BAB II RUANG LINGKUP

- A. Menjalين Kerjasama Dengan Perusahaan
- B. Menjalين Kerjasama Dengan Perusahaan Asuransi
- C. *Maintain* Kerjasama Dengan Perusahaan
- D. *Entertaint Marketing Corporate*

BAB III TATA LAKSANA

A. Tata Laksana Menjalين Kerjasama Dengan Perusahaan

Marketing Corporate berfokus menjalin Kerjasama perusahaan umum dengan RS Intan Husada sebagai penyedia layanan Kesehatan bagi anggota dari perusahaan tersebut.

Adapun alur Komunikasi Kerjasama untuk *Marketing Corporate* sebagai berikut :

Marketing area mencari informasi jadwal praktek Dokter, Bidan dan Klinik

1. Staf *Marketing Corporate* mencari informasi perusahaan yang bisa diajak kerjasama dengan RS. Intan Husada
2. Staf *Marketing Corporate* mencari informasi PIC perusahaan untuk menjalin kerjasama dengan RS. Intan Husada
3. Staf *Marketing Corporate* melakukan visitasi kepada PIC perusahaan
4. Staf *Marketing Corporate* memperkenalkan diri kepada PIC perusahaan
5. Staf *Marketing Corporate* menjelaskan maksud dan tujuan visitasi kepada PIC perusahaan
6. Staf *Marketing Corporate* menanyakan informasi tentang perusahaan, diantaranya:
Perusahaan bergerak dibidang apa?
Dan jumlah karyawan?
7. Staf *Marketing Corporate* menanyakan informasi tentang MCU di perusahaan
8. Staf *Marketing Corporate* 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. Fasilitas RS Intan Husada
 - g. Layanan MCU
9. Staf *Marketing Corporate* menjelaskan materi mengenai diskon yang didapatkan oleh perusahaan jika berkenan bekerjasama dengan RS Intan Husada
10. Staf *Marketing Corporate* menjelaskan akan adanya hubungan kerjasama yang berkelanjutan oleh *Marketing Eksternal*
11. Staf *Marketing Corporate* mengucapkan terimakasih kepada PIC perusahaan yang sudah di visitasi
12. Staf *Marketing Corporate* meminta foto bersama dengan PIC perusahaan untuk bukti kunjungan
13. Staf *Marketing Corporate* membuat PKS (Perjanjian Kerja Sama) untuk menjalin kerjasama dengan perusahaan
14. Staf *Marketing Corporate* memberikan PKS (Perjanjian Kerja Sama) kepada perusahaan

B. Tata Laksana Membangun Kerjasama Dengan Perusahaan *Insurance*

Marketing asuransi berfokus menjalin kerjasama perusahaan asuransi dengan RS Intan Husada sebagai penyedia layanan Kesehatan bagi anggota dari perusahaan asuransi tersebut.

Adapun alur Komunikasi Kerjasama untuk *Marketing Insurance* sebagai berikut :

1. Staf *Marketing Insurance* mencari informasi perusahaan asuransi yang bisa diajak kerjasama dengan RS Intan Husada
2. Staf *Marketing Insurance* mencari informasi PIC perusahaan untuk menjalin kerjasama dengan RS Intan Husada
3. Staf *Marketing Corporate* melakukan komunikasi melalui email, telepon, ataupun *visit* langsung kepada PIC perusahaan asuransi
4. Staf *Marketing Insurance* memperkenalkan diri kepada PIC perusahaan asuransi
5. Staf *Marketing Insurance* menjelaskan maksud dan tujuan kepada PIC perusahaan asuransi
6. Staf *Marketing Insurance* menanyakan informasi tentang perusahaan asuransi, diantaranya:
Jumlah anggota atau peserta di daerah Garut?
Sudah bekerjasama dengan perusahaan mana saja?
7. Staf *Marketing Insurance* 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. Fasilitas RS. Intan Husada
 - g. Layanan MCU
8. Staf *Marketing Insurance* menawarkan kerjasama dengan RS Intan Husada sebagai pelayanan fasilitas kesehatan
9. Staf *Marketing Insurance* meminta PKS (perjanjian kerjasama) jika pihak asuransi bersedia untuk menjalin kerjasama dengan RS Intan Husada dan dikirimkan ke email Marketing.rsih@gmail.com
10. Staf *Marketing Insurance* mengucapkan terimakasih kepada PIC perusahaan
11. Staf *Marketing Insurance* mengecek email Marketing.rsih@gmail.com jika sudah dikirim PKS (perjanjian kerjasama) oleh perusahaan asuransi yang ditawarkan kerjasama
12. Staf *Marketing Insurance* mengirimkan PKS (perjanjian kerjasama) kepada Staf Legal RS Intan Husada untuk ditindaklanjuti
13. Staf Legal RS Intan Husada melakukan *review* PKS (perjanjian kerjasama) dan melakukan kordinasi terkait negosiasi (jika ada)
14. Staf Legal RS Intan Husada memberikan PKS (perjanjian kerjasama) yang sudah di *review* dan di cetak kepada Kepala Unit dan Manajer terkait terkait untuk di lakukan *review*
15. Kepala Unit dan Manajer terkait terkait memberikan komentar di formulir *review* manajemen kontrak perjanjian kerjasama
16. Staf Legal memverifikasi komentar dari Kepala Unit dan Manajer terkait

17. Staf Legal melakukan koordinasi kepada perusahaan asuransi terkait hasil komentar dan negosiasi dari Kepala Unit dan Manajer terkait.
18. Staf Legal memberikan *final* PKS (perjanjian kerjasama) yang telah dilakukan pencetakan kepada Kepala Unit Kesekretariatan untuk di tanda tangan oleh Direktur RS Intan Husada
19. *Final* PKS (perjanjian kerjasama) yang sudah ditanda tangani oleh Direktur RS Intan Husada dikirimkan ke perusahaan asuransi untuk di tanda tangani
20. *Final* PKS (perjanjian kerjasama) yang sudah ditanda tangani oleh kedua perusahaan dikirimkan kembali ke Staf Legal
21. Staf *Marketing Insurance* menjadwalkan sosialisasi pembukaan layanan asuransi
22. Staf *Marketing Insurance* mengundang unit terkait untuk dilakukan sosialisasi
23. Sosialisasi bisa dilakukan secara *offline* ataupun *online*
24. Staf *Marketing Insurance* membuat surat pembukaan layanan asuransi
25. Staf *Marketing Insurance* meminta logo perusahaan asuransi ke PIC Perusahaan asuransi tersebut
26. Staf *Marketing Insurance* memberikan logo perusahaan asuransi kepada Staf *Digital Marketing* untuk di promosikan di media sosial RS Intan Husada atas pembukaan layanan asuransi

C. Tata Laksana Membangun Kerjasama Dengan Perusahaan

Membangun kerjasama dengan perusahaan bertujuan untuk menjalin hubungan yang lebih baik antara perusahaan yang sudah bekerja sama dengan RS. Intan Husada. Staf *Corporate* harus menghubungi perusahaan dan asuransi sebanyak minimal 5 perusahaan/asuransi per hari .

Adapun alur komunikasi *Maintain* kerjasama dengan perusahaan sebagai berikut :

1. Staf *Marketing Corporate* melakukan komunikasi melalui telepon, *WhatsApp*, atau visit langsung kepada PIC perusahaan atau asuransi
2. Staf *Marketing Corporate* menanyakan kabar PIC perusahaan atau asuransi
3. Staf *Marketing Corporate* menanyakan jika ada keluhan atau masukan tentang kerjasama dengan RS. Intan Husada
4. Staf *Marketing Corporate* memberikan informasi terbaru jika ada promo terbaru di RS Intan Husada
5. Staf *Marketing Corporate* menyampaikan terimakasih atas kerjasama yang sudah berlangsung
6. Staf *Marketing Corporate* melakukan *screenshot chatting* dengan perusahaan dan melampirkan di laporan mingguan *Marketing Eksternal*

D. Tata Laksana *Entertaint Marketing Corporate*

Entertaint Marketing Corporate adalah pelayanan yang diberikan kepada tamu perusahaan atau asuransi yang berkunjung ke RS Intan Husada maupun Staf *Marketing Corporate* yang berkunjung ke perusahaan atau asuransi dengan memberikan jamuan makanan atau minuman.

Adapun alur *Entertaint Marketing Corporate* dibagi menjadi 2 bagian yaitu:

1. *Entertaint* di RS. Intan Husada

- a. Staf *Marketing Corporate* yang menerima tamu perusahaan atau asuransi melapor kepada Koordinator *Marketing Eksternal* untuk memberikan *Entertaint* kepada perusahaan atau asuransi yang berkunjung ke RS Intan Husada
 - b. Koordinator *Marketing Eksternal* meminta ijin kepada Manajer Terkait *Marketing* dan Keuangan untuk memberikan *Entertaint* kepada perusahaan atau asuransi yang berkunjung kepada *Marketing Corporate*
 - c. Koordinator *Marketing Eksternal* memberikan arahan kepada Staf *Marketing Corporate* untuk memberikan *Entertaint*
 - d. Staf *Marketing Corporate* memesan makanan atau minuman ke I-Food RS Intan Husada
 - e. Staf *Marketing Corporate* membayar makanan atau minuman sesuai tagihan I-Food RS Intan Husada
 - f. Staf *Marketing Corporate* menulis nama perusahaan dan tujuan perusahaan atau asuransi yang dikunjungi di dalam tagihan
 - g. Staf *Marketing Corporate* membawa struk untuk dilakukan *reimburse* kepada Staf Pengeluaran
2. *Entertaint* di luar RS Intan Husada
- a. Staf *Marketing Corporate* yang berkunjung ke perusahaan atau asuransi dengan tujuan menjalin atau *maintain* kerjasama melapor kepada koordinator *Marketing* eksternal untuk memberikan *Entertaint* kepada perusahaan atau asuransi yang dikunjungi
 - b. Koordinator *Marketing* eksternal meminta ijin kepada Manajer terkait *Marketing* dan Keuangan untuk memberikan *Entertaint* kepada perusahaan atau asuransi yang dikunjungi oleh Staf *Marketing Corporate*
 - c. Koordinator *Marketing* eksternal memberikan arahan kepada Staf *Marketing Corporate* untuk memberikan *Entertaint*
 - d. Staf *Marketing Corporate* memesan makanan atau minuman
 - e. Staf *Marketing Corporate* membayar makanan atau minuman sesuai tagihan
 - f. Staf *Marketing Corporate* menulis nama perusahaan dan tujuan perusahaan atau asuransi yang dikunjungi di dalam tagihan
 - g. Staf *Marketing Corporate* membawa struk untuk dilakukan *reimburse* kepada Staf Pengeluaran

BAB IV DOKUMENTASI

1. Formulir proses PKS

FORM REVIEW MANAJEMEN KONTRAK PERJANJIAN KERJASAMA				<input type="checkbox"/> PKS Baru <input type="checkbox"/> PKS Medis <input type="checkbox"/> PKS Perpanjangan <input type="checkbox"/> PKS Non Medis	
Pihak yang bekerjasama PT. ASURANSI RAMAYANA Tbk Tanggal Efektif PKS :		Tanggal draft PKS masuk : Tanggal jatuh tempo review :		Pemohon : <input type="checkbox"/> Biasa <input type="checkbox"/> CITO <input type="checkbox"/> Draft awal	
Reviewer 1 Pihak Pemohon PKS	Reviewer 2 Atasan Pihak Pemohon PKS	Reviewer 3 Pendapatan	Reviewer 4 Akuntansi	Reviewer 5 Manajer Mkt & Keuangan	
Komentar	Komentar	Komentar	Komentar	Komentar	
Tgl Terima : Tgl Kembali :	Tgl Terima : Tgl Kembali :	Tgl Terima : Tgl Kembali :	Tgl Terima : Tgl Kembali :	Tgl Terima : Tgl Kembali :	
Pemohon, (Novie M A)	Reviewer, (M Hilmy Mubarak)	Reviewer, (Mila Sofariah)	Reviewer, (Nurdin)	Reviewer, (Wahyu Suprayogo)	
Reviewer 6 Manajer Umum dan SDM	Reviewer 7 Manajer Pelayanan Medik	Reviewer 8 Manajer Keperawatan	Reviewer 9 Direktur	Verifikasi	
				Kanit Kesejahteraan	Staf Legal
Komentar	Komentar	Komentar	Komentar	Hasil verifikasi kelengkapan dokumen	
Tgl Terima : Tgl Kembali :	Tgl Terima : Tgl Kembali :	Tgl Terima : Tgl Kembali :	Tgl Terima : Tgl Kembali :	Tgl Terima : Tgl Kembali :	Tgl Terima : Tgl Kembali :
Reviewer, (Maya Anggraini)	Reviewer, (dr. Iva Tania)	Reviewer, (Depi Rismayanti)	Reviewer, (dr. Muhammad Hasan MARS)	Diketahui, (Rani Setia Ujani)	Diketahui, (Ira Purnamasari)

006.F/SEKRE/RSIH/2022
REV.00

2. Contoh foto kunjungan

