



**KEPUTUSAN DIREKTUR  
RUMAH SAKIT INTAN HUSADA**

**NOMOR : Kpts- 4104/A000/XII/2021**

**TENTANG**

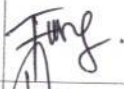
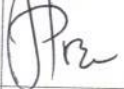

**PROGRAM KERJA  
UNIT PROMOSI KESEHATAN  
RUMAH SAKIT (PKRS) TAHUN 2022**

**RS INTAN HUSADA**

Jl. Mayor Suherman No. 72 Tarogong Kidul – Garut 44151

### LEMBAR VALIDASI

**PROGRAM KERJA UNIT PKRS INTERNAL TAHUN 2022**  
**NOMOR : Kpts- 4104/A000/XII/2021**

		Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<b>Penyusun</b>	:	Firda Dzulfahmiyanti Gandara, SKM	Koordinator PKRS Internal		30-12-2021
<b>Verifikator</b>	:	Wahyu Suprayogo, SE.MM	Manajer Keuangan dan PKRS		30-12-2021
<b>Validator</b>	:	drg. Muhammad Hasan, MARS	Direktur RS Intan Husada		30-12-2021

**KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT INTAN HUSADA  
NOMOR : Kpts- 4104/A000/XII/2021**

**TENTANG**

**PROGRAM KERJA TAHUNAN UNIT PKRS INTERNAL  
TAHUN 2022**

**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 berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud dalam huruf a di atas, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur tentang Program Kerja Unit PKRS Internal Tahun 2022

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan;
2. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan;
3. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan;
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2015 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit;

8. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/PER/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
9. Peraturan Direktur Utama PT. Rumah Sakit Intan Husada Nomor 052/PT-RSIH/X/2021-S0 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja RS Intan Husada;
10. Peraturan Direktur RS Intan Husada Nomor 3530/A000/XI/2021 Tentang Kebijakan Standar Manajemen RS;
11. Keputusan Direktur Utama PT. Rumah Sakit Intan Husada Nomor 34/PT-RSIH/XI/2021-S2 Tentang Pengangkatan drg. Muhammad Hasan, MARS Sebagai Direktur Rumah Sakit Intan Husada;

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKTUR TENTANG PROGRAM KERJA UNIT PKRS INTERNAL TAHUN 2022**
- Kesatu : Memberlakukan Keputusan Direktur Nomor Kpts-4104/A000/XII/2021 Tentang Program Kerja Unit PKRS Internal Tahun 2022.
- Kedua : Keputusan Direktur tentang Program Kerja Unit PKRS Internal Tahun 2022 digunakan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan PKRS Internal di Rumah Sakit Intan Husada.
- Ketiga : Keputusan Direktur tentang Program Kerja Unit PKRS Internal Tahun 2022 sebagaimana tercantum dalam lampiran ini menjadi satu kesatuan dari Keputusan Direktur yang tidak dipisahkan.
- Keempat : 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 : 30 Desember 2021  
Direktur,



**drg. Muhammad Hasan, MARS**  
**NIP. 21110183633**



## LAMPIRAN

Keputusan Direktur Rumah Sakit Intan Husada

Nomor : Kpts-4104/A000/XII/2021

Tentang : Program Kerja Unit PKRS Internal  
Tahun 2022

### PROGRAM KERJA UNIT PKRS INTERNAL TAHUN 2022

#### BAB I PENDAHULUAN

##### A. Latar Belakang

Rumah sakit ialah sebuah lembaga yang berwenang untuk melaksanakan pelayanan kesehatan komprehensif. Pelayanan yang diberikan berupa rawat jalan, rawat inap serta kegawatdaruratan (Undang-Undang Nomor 44/2009). Saat ini rumah sakit tidak bisa lagi dipandang hanya sebagai institusi sosial belaka, tetapi sudah menjadi institusi yang bersifat sosio ekonomis/industri jasa (dari social oriented ke private good oriented).

Bergesernya fungsi rumah sakit dari institusi sosial menjadi institusi yang bersifat sosio ekonomis/industri jasa (dari social oriented ke private good oriented) serta semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, mau tidak mau membuat institusi ini harus berupaya *survive* di tengah persaingan yang semakin ketat sekaligus memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut melalui *Marketing* (Yuwono, 2005)

Rumah Sakit Intan Husada memiliki visi menjadi rumah sakit terbaik di Priangan Timur, sedangkan salah satu misi yang diemban adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna dan bersikap mengutamakan keselamatan pasien dan kepuasan pasien. Oleh karena itu dengan menerapkan strategi PKRS Internal, diharapkan dapat meningkatkan penilaian konsumen (*perceived quality*) terhadap Rumah Sakit. Apabila konsumen memberi persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diperoleh, pada akhirnya pandangan konsumen (*corporate image*) terhadap rumah sakit jadi lebih baik. Situasi tersebut bisa menaikkan rasa puas konsumen (*customer satisfaction*), kemudian terbentuklah konsumen yang loyal (*Customer Loyalty*). Penyampaian yang positif dari loyalitas konsumen tentu menyenangkan bagi manajemen, karena sangat terbantu dalam memberi penyampaian yang bersifat positif kepada lingkungan masyarakat.

Ada tiga produk untuk dipasarkan, yakni : kesadaran akan program kesehatan, isi pesan dari informasi program untuk disampaikan, dan pilihan yang terkait gaya hidup sehat. Strategi PKRS Internal dan PKRS sangatlah tepat diterapkan pada sebuah lembaga kesehatan, misalnya rumah sakit. Karena Rumah Sakit Intan Husada adalah lembaga yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan bagi masyarakat, yang juga memiliki unsur komersil dan unsur sosial.

Sebuah tim yang solid mutlak diperlukan untuk dapat berkoordinasi dengan semua bagian dan unit dalam organisasi rumah sakit, untuk itu diperlukan suatu pedoman yang menjadi acuan dalam layanan di unit PKRS.

## B. Tujuan

### 1. Tujuan Umum

Meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan serta meningkatkan pendapatan Unit PKRS di RS Intan Husada

### 2. Tujuan Khusus (sesuai dengan tujuan umum dan RKA)

- a) Meningkatkan standar layanan dengan pembuatan Regulasi Unit PKRS
- b) Meningkatkan mutu layanan Unit PKRS
- c) Meningkatkan kualitas Unit PKRS
- d) Meningkatkan Pendapatan Unit PKRS

## BAB II

### KEGIATAN POKOK DAN RINCIAN KEGIATAN

#### A. Kegiatan Pokok dan Rincian Kegiatan

No	Kegiatan Pokok	Rincian Kegiatan	Pelaksana	Sasaran
1.	Increase Profit ( Meningkatkan Pendapatan )	- Penambahan kerjasama dengan pihak ke 3 ( 15 penjamin ) dan 12 perusahaan	Koordinator PKRS Eksternal	100%
2.	Increase Number Of Customer ( Meningkatkan Pelanggan Baru )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimalisasi dengan menggunakan media promosi Garut Update dan iklan di Radio Reks</li> <li>- Membuat dan mendistribusikan Media promo ( Brosur utama/layanan/stiker, leaflet, Roll Banner)</li> <li>- Membuat design Sticker lift</li> <li>- Membuat Design Akrilic Di Lift</li> <li>- Melakukan promosi melalui media Tv</li> <li>- Melaksanakan Promo Giveaway</li> </ul>	Koordinator PKRS Internal dan staf pkrs desain grafis, staf PKRS desain video	100%
3	Close Medical Services Gap Program ( Meningkatkan Pelanggan Baru Dengan Mempertahankan Pelanggan Lama, Memenuhi Kebutuhan & Keinginan Terkait Layanan Yang Diberikan )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Survey Kepuasan Pelanggan Rawat inap ( Pengisian Kuesioner 10 pasien sehari ) &amp; Rawat jalan 15 pasien sehari</li> <li>- Survey Kompetitor Tarif dan Pelayanan RS sekitar Garut, Tasikmalaya, dan Bandung sesuai dengan kebutuhan</li> <li>- Pemberian hasil foto bayi berupa figura foto bagi pasien lahiran di RS. Intan Husada (Welcome to the world)</li> <li>- Pemberian merchandise bagi pasien anak di rawat jalan berupa Hotwheels dan stiker anak (Happy Kids)</li> <li>- Pemberian kue ulang tahun untuk</li> </ul>	Koordinator PKRS Internal, staf PKRS Internal dan Pelayanan Medis	



		<p>pasien rawat inap yang berulang tahun saat di rawat di RS Intan Husada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemberian makanan (kurma) bagi seluruh pasien rawat inap yang dirawat pada hari raya idul fitri di RS Intan Husada</li> <li>- Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) di poliklinik 1 dan 2 tiap hari kamis</li> <li>- Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Geriatri</li> </ul>		
	Doctor Participan Campaign ( Menarik Pelanggan Baru Dengan Memberikan Pengaruh Dari Partisipasi Dokter )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kerjasama Talkshow Spesialis di Radio Reks</li> </ul>	Koordinator PKRS Internal dan PKRS desain video	
	Doctor Relationship Campaign ( Menarik Pelanggan Baru Dengan Memberikan Pengaruh Menjalin Hubungan Dengan Dokter )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan design ulang tahun dokter RS Intan Husada</li> <li>- Pemberian Referral Fee rawat inap dan penunjang medis kepada dokter atau bidan eksternal</li> <li>- Kunjungan ke seluruh dokter dan bidan area marketing eksternal (10 kunjungan dalam sehari kerja)</li> <li>- Melakukan kunjungan ke dokter internal (Voice of Doctor)</li> </ul>	Koordinator PKRS Internal, PKRS desain grafis, dan staf PKRS area	
4	Apibility Demonstration Campaign ( Menarik Pelanggan Baru Dengan Meningkatkan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat video edukasi kesehatan oleh dokter dengan waktu 1 - 2 menit yang ditampilkan di TV Promosi (minute of health)</li> <li>- Membuat video diskusi kesehatan dengan dokter internal (podcast)</li> <li>- Video Promosi (promosi event, fasilitas,</li> </ul>	Koordinator PKRS Internal dan staf pkrs desain grafis, staf PKRS desain video	100%

	Kesadaran Merk Demonstrasi Kemampuan )	promo atau diskon, prestasi , dan program baru rumah sakit) - Pembuatan kalender duduk 2023 - Flyer hari besar nasional dan internasional - Pembuatan Flyer promosi (promosi event, fasilitas, promo dan program baru rumah sakit)		
5	Terakreditasi Oleh LAM-KPRS	- Pembuatan pedoman organisasi marketing dan pkrs - Pembuatan panduan Komplain - Pembuatan pedoman pelayanan marketing dan pkrs - Pembuatan Perdir referral fee - Pembuatan Perdir transportasi - Pembuatan Perdir Bonus Marketing - Pembuatan SPO kunjungan marketing eksternal - Pembuatan SPO penyerahan Referral Fee - Pembuatan SPO Referral Fee - Pembuatan SPO Menyambungkan telepon - Pembuatan SPO Mengangkat Telepon - Pembuatan SPO Kegiatan PKRS - Pembuatan SPO Voice of doctor - Pembuatan SPO Voice of customer - SPO pembuatan desain video - SPO pembuatan desain Grafis - Pembuatan SPO PKS Perusahaan	Koordinator PKRS Internal dan Koordinator PKRS Eksternal	100%

**B. Sasaran**

Sasaran Program Kerja Unit PKRS secara spesifik, terukur dan jelas sesuai dengan tujuan dari RS Intan Husada Garut.

**C. Anggaran**

Anggaran kegiatan yang dimasukkan dalam program kerja tahunan merupakan perkiraan biaya yang langsung yang dibutuhkan untuk kegiatan tersebut.

**D. Penjadwalan**

Jadwal kegiatan Program Kerja diatur sedemikian rupa dengan dikoordinasikan dengan pihak terkait, jadwal kegiatan dibuat per bulan dalam satu tahun



## E. Jadwal Kegiatan

RENCANA PROGRAM, KEGIATAN, INDIKATOR, DAN TARGET KINERJA UNIT MARKETING RUMAH SAKIT INTAN HUSADA TAHUN 2022																			
Tujuan	Sasaran	Indikator Sasaran	Program dan Kegiatan	Data Awal	Indikator Kinerja Program (Outcome) dan Kegiatan (Output)												Data Akhir	Ang. Biaya	Penanggung Jawab
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Tujuan I																			
INCREASE PROFIT ( MENINGKATKAN PENDAPATAN )	I.1. Kerjasama dengan Pihak ke-3	Meningkatnya pendapatan Rumah Sakit melalui kerja sama dengan penjamin (Asuransi) dan perusahaan sebesar 5%	I.1.1. Penambahan kerjasama dengan pihak ke 3 ( 15 penjamin ) dan 12 perusahaan	0%													100%		Marketing Eksternal Corporate
Tujuan II																			
Increase Number Of Customer ( Meningkatkan Pelanggan Baru )	II.1 Meningkatkan pelanggan baru sebesar Rumah Sakit melalui Website dan media sosial	Peningkatan jumlah like viewers di Garut Update dan radio reks sebesar 10% setiap post	II.1.1 Optimalisasi dengan menggunakan media promosi Garut Update dan iklan di Radio Reks	0%													100%		Digital Marketing
	II.2 Meningkatkan pelanggan baru Rumah Sakit melalui media promosi	Peningkatan invoice pasien baru rawat jalan dan rawat inap RS Intan Husada sebesar 5%	II.2.1 Membuat dan mendistribusikan Media promo ( Brosur utama/layanan/stiker, leaflet, Roll Banner)	0%													100%		Marketing Eksternal dan Marketing Internal
			II.2.2 Membuat Sticker lift design	0%													100%	2.370.000	Digital Marketing
			II.2.3 Membuat Akrilik Di Lift Design	0%													100%		Digital Marketing
			II.2.4 Melakukan promosi melalui media Tv	0%													100%		Digital Marketing
	II.3 Meningkatkan pelanggan baru Rumah Sakit melalui lomba online	Penambahan followers dan subsonber media sosial sebesar 30 perbulan	II.3.1 Melaksanakan Promo Giveaway	0%													100%	5.710.000	Digital Marketing
																		8.000.000	Digital Marketing
Tujuan III																			
Close Medical Services Gap Program ( Meningkatkan Pelanggan Baru Dengan Mempertahankan Pelanggan Lama, Memenuhi Kebutuhan & Keinginan Terkait Layanan Yang Diberikan )	III.1 Terpenuhiya kebutuhan dan keinginan pasien melalui survey kepuasan pelanggan (VOC)	Tersedianya data survey kepuasan pelanggan RS Intan Husada sebanyak 25 pasien sehani	III.1.1 Survey Kepuasan Pelanggan Rawat inap ( Pengisian Kuesioner 10 pasien sehani ) & Rawat jalan 15 pasien sehani	0%													100%		Public Relation & Customer Service
	III.2 Terpenuhiya kebutuhan dan keinginan pasien melalui survey kompetitor dan tarif pelayanan RS	Tersedianya data tarif Rumah Sakit pesaing di wilayah Garut, Tasikmalaya, dan Bandung	III.2.1 Survey Kompetitor Tarif dan Pelayanan RS sekitar Garut, Tasikmalaya, dan Bandung sesuai dengan kebutuhan	0%													100%		Staff Marketing Eksternal
	III.3 Penambahan pelanggan baru dengan strategi pengembangan program rawat jalan	Bertambahnya pelanggan baru dengan mempertahankan pelanggan lama pasien	III.3.1 pemberian hasil foto bayi berupa figura foto bagi pasien lahiran di RS. Intan Husada (Welcome to the world)	0%													100%	8.400.000	Digital Marketing
		Bertambahnya pelanggan baru dengan mempertahankan	III.3.2 Pemberian merchandise bagi pasien anak di rawat jalan berupa Hotwheels	0%													100%		Public Relation,





[illegible]



#### **F. Evaluasi Pelaksanaan Kegiatan**

Evaluasi pelaksanaan kegiatan dilakukan berdasarkan

1. Ketepatan waktu pelaksanaan
2. Pencapaian terhadap sasaran
3. Kesesuaian antara anggaran dan realisasi biaya
4. Kendala-kendala yang dihadapi

Pelaporan evaluasi kegiatan disusun dalam bentuk laporan kegiatan oleh Penanggung jawab kegiatan dan dikoordinasikan dengan unit terkait. Pelaporan paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai kegiatan. Laporan berisi tentang kegiatan berisi undangan, materi, daftar hadir, notulensi dan bukti kegiatan lain (dokumentasi foto)

### **BAB III**

#### **PENCATATAN, PELAPORAN DAN EVALUASI PROGRAM KERJA**

##### **A. Pencatatan**

Pencatatan dilakukan oleh Koordinator Unit PKRS RS Intan Husada yang meliputi pencatatan laporan kegiatan PKRS eksternal serta laporan cepat tanggap komplain dan laporan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RS Intan Husada.

##### **B. Pelaporan (sesuaikan)**

Pelaporan Program Kerja Unit PKRS diantaranya

1. Laporan Mingguan seluruh kegiatan unit PKRS
2. Laporan Bulanan seluruh kegiatan unit PKRS
3. Laporan Tahunan seluruh kegiatan unit PKRS

##### **C. Evaluasi (sesuaikan)**

Evaluasi dilakukan dengan melakukan pelaporan setiap bulan ke Manajer Keuangan dan PKRS untuk dilakukan tindak lanjut dan evaluasi dalam peningkatan mutu pelayanan di Unit PKRS

Direktur,



**drg. Muhammad Hasan, MARS**  
**NIP. 21110183633**