

Surabaya, 27 September 2024

Nomor : 84/RSMU/PNHK/IX/2024
Lampiran : 1 bendel
Perihal : Evaluasi Kontrak Dengan PT. GRAB TEKNOLOGI INDONESIA

Yth. Dyan Kartika S.KM
GM Umum & SDM
di Tempat

Dengan hormat,

Menindaklanjuti kontrak kerjasama Nomor "1281/PKS/DIR/RSMU/V/2023" dengan PT. GRAB TEKNOLOGI INDONESIA yang akan segera berakhir pada tanggal 03 Oktober 2024, berikut kami sampaikan hasil evaluasi kontrak:

A. INFORMASI KONTRAK

- I. Periode kontrak : 04 Oktober 2023 – 03 Oktober 2024
- II. Jenis Kerjasama : Layanan Grab Concierge

B. PARAMETER PENILAIAN

Parameter yang dinilai adalah proses *Komunikasi*, *Kemudahan Web Portal* dan *Pembayaran Insentif* selama periode kerjasama. Berikut penjabaran masing-masing parameter:

- I. Komunikasi
Proses komunikasi yang dilakukan dengan pihak GRAB dilakukan melalui telpon, Whatsapp dan email untuk laporan Monthly Payment. PIC GRAB yaitu Bu Anita yang sering berkomunikasi secara langsung, terkait Kendala Web Portal, Insentif, dan Konten Bersama.
- II. Kemudahan Web Portal
Proses pemesanan GRAB Concierge oleh rekan security di lobby lama mengeluhkan terkait penginputan alamat tujuan pada Web Portal. Pada web portal wajib memasukan Alamat tujuan yang otomatis tersedia dari Web Portal GRAB, tetapi seringnya Alamat yang di input tidak muncul atau lengkap sampai nomor rumah sesuai permintaan pasien. Sehingga akan di pilih oleh rekan security yang mendekati titik Lokasi tujuan, sesuai pertujuan dari pemesan.
- III. Pemanfaatan Layanan GRAB Concierge
Berikut capaian atas pemanfaatan Layanan GRAB Concierge selama periode Oktober tahun 2023 hingga Oktober 2024:

NO	CAPAIAN	KETERANGAN
1.	Banyak pesanan	1.843 Pesanan
2.	Tujuan pengantaran terbanyak	Terminal Bungurasih
3.	Total transaksi	Rp 65.037.500
4.	Total Insentif untuk RS Mata Undaan	Rp 5.529.000
5.	Insentif terbayar	Rp 5.058.000
6.	Keluhan	Harga Grab Concierge lebih mahal di banding harga Grab melalui aplikasi Hp.

C. HASIL PENILAIAN

Jika melihat manfaat yang di peroleh tanpa ada pengeluaran biaya dari RS Mata Undaan, kerjasama ini layak untuk di perpanjang dengan evaluasi lebih lanjut terkait penginputan alamat tujuan pada web portal.

D. KESIMPULAN

Kerjasama dengan PT Grab dalam layanan Grab Concierge memberikan manfaat bagi RS Mata Undaan tanpa biaya, Namun masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal penginputan alamat tujuan pada web portal. Keputusan perpanjangan kontrak dapat mempertimbangkan renegotiasi insentif dan peningkatan sistem layanan.

E. RENCANA TINDAK LANJUT/USULAN

Dengan mempertimbangkan hasil evaluasi kontrak kerjasama, kami mengusulkan memperpanjang kontrak kerjasama antara RS Mata Undaan dan PT. Grab Teknologi Indonesia untuk periode 2 (dua) tahun.

Demikian evaluasi kontrak Nomor "1281/PKS/DIR/RSMU/V/2023" PT. Grab Teknologi Indonesia yang kami susun. atas perhatian yang diberikan kami sampaikan terima kasih.

Hormat Kami,



Yonita Eka S.Sos
Manager Pemasaran & Hubungan Kemitraan