



RS Mata Undaan
Care and Smile

**KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN
NOMOR : 2507/SK/DIR/RSMU/XII/2019
TANGGAL : 16 DESEMBER 2019
TENTANG
PENUNJUKKAN PELAKSANA TUGAS
KEPALA UNIT HUMAS DAN PEMASARAN
RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA
DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN**

- Menimbang** :
- a. Bahwa dalam upaya peningkatan hubungan masyarakat dan promosi kesehatan di masyarakat internal dan eksternal rumah sakit;
 - b. Bahwa dalam memperlancar operasional kegiatan hubungan masyarakat dan promosi kesehatan maka perlu ditunjuk Pelaksana Tugas Kepala Unit Humas dan Pemasaran di RS. Mata Undaan Surabaya;
 - c. Bahwa penunjukkan Pelaksana Tugas Kepala Unit Humas dan Pemasaran RS. Mata Undaan Surabaya berdasarkan pada poin (a) dan (b) diatas perlu diatur dan ditetapkan dengan Keputusan Direktur.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
 2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
 3. Peraturan Perhimpunan Perawatan Penderita Penyakit Mata (P4M) Undaan Nomor 029/P4MU/IV/2018 Tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya;
 4. Keputusan Perhimpunan Perawatan Penderita Penyakit Mata Undaan Nomor : 014/P4M/SK/II/2019 Tentang Berlakunya Struktur Organisasi, *Job Description* dan *Job Spesification* Rumah Sakit Mata Undaan;
 5. Keputusan Perhimpunan Perawatan Penderita Penyakit Mata Undaan (P4MU) Nomor : 102/P4MU/SK/X/2019 tanggal 21 Oktober 2019.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- Kesatu** : Menunjuk Pelaksana Tugas Kepala Unit Humas dan Pemasaran di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya adalah **Yonita Eka Sudarto, S.Sos**
- Kedua** : Dalam melaksanakan tugasnya Pelaksana Tugas Kepala Unit Humas dan Pemasaran bertanggung jawab kepada Direktur.

- Ketiga** : Uraian Tugas, Tanggung Jawab dan Wewenang Pelaksana Tugas Kepala Unit Humas dan Pemasaran tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- Keempat** : Mencabut Keputusan Direktur Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya Nomor : 1654/SK/DIR/RSMU/VIII/2019 Tanggal : 1 Agustus 2019 tentang Pengangkatan Pelaksana Harian Kepala Unit Humas dan Pemasaran.
- Kelima** : Nama yang tercantum pada Diktum kesatu berhak atas tunjangan Struktural sebagai Pelaksana Tugas Kepala Unit Humas dan Pemasaran.
- Keenam** : Keputusan Direktur ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan dievaluasi secara berkala. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan Direktur ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 16 Desember 2019
Direktur,



dr. Sudjarno, Sp.M (K) *u*.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN

NOMOR : 2507/SK/DIR/RSMU/XII/2019

TANGGAL : 16 DESEMBER 2019

TENTANG

PENUNJUKKAN PELAKSANA TUGAS KEPALA UNIT HUMAS DAN PEMASARAN

RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA

Nama Jabatan	Pelaksana Tugas Kepala Unit Humas dan Pemasaran	
Kode Jabatan		
Unit Kerja	Unit Humas dan Pemasaran	
Atasan langsung	Direktur	Direktur
Bawahan langsung	1. Staff pemasaran 1. <i>Customer Service (CS)</i>	1. Staff pemasaran 2. <i>Customer Service (CS)</i>
Job description		
TUGAS POKOK		
Perencanaan		KPI
1. Menyusun program kerja dan anggaran Unit Humas dan Pemasaran 2. Menyusun SPO pelayanan Unit Humas dan Pemasaran		1. Program kerja dan anggaran 2. SPO pelayanan
Pengorganisasian		KPI
1. Menghadiri rapat mingguan rumah sakit 2. Menyelenggarakan <i>morning report</i> / koordinasi bulanan di Unit Humas dan Pemasaran		1. Kehadiran dalam rapat 2. <i>Morning report</i> / koordinasi bulanan terselenggara
Pembinaan dan Pelaksanaan		KPI
1. Melakukan analisis permasalahan Unit Humas dan Pemasaran 2. Menyelesaikan masalah Unit Humas dan Pemasaran 3. Supervisi dan monitoring pelaksanaan program kerja Unit Humas dan Pemasaran 4. Membantu memberikan pelayanan di Unit Humas dan Pemasaran 5. Melakukan supervisi, monitoring dan pembinaan terkait pelaksanaan tugas bawahan di Unit Humas dan Pemasaran		1. Identifikasi masalah 2. Masalah terselesaikan 3. Program kerja berjalan lancar 4. Pelayanan lancar 5. Kinerja bawahan optimal
Monitoring dan Evaluasi		KPI

1. Mengevaluasi kinerja dan anggaran Unit Humas dan Pemasaran	1. Laporan program kerja dan anggaran
2. Mengevaluasi kinerja bawahan di Unit Humas dan Pemasaran	2. Laporan kinerja SDM
Lainnya	KPI
1. Mengelola survey kepuasan pasien	1. Tingkat kepuasan pasien
2. Melaksanakan tugas protokoler di rumah sakit	2. Kegiatan protokoler
Tugas Lainnya di Luar TUPOKSI	KPI
1. PIC pelayanan perusahaan/asuransi rekanan	1. Koordinasi pelayanan pasien jaminan/ rekanan
Tanggung jawab	
1. Pengelolaan komplain	
2. Mempertahankan customer lama dan meningkatkan yang baru	
3. Pengelolaan promosi kesehatan	
4. Mencapai target pemasaran	
5. Terselenggaranya kegiatan promosi kesehatan	
6. Terlaksananya survey kepuasan pasien	
7. Mengelola kinerja CS	
8. Pengelolaan Citra Rumah Sakit	
9. Pengelolaan Media Sosial Rumah Sakit	
10. Pengelolaan Kartu Saran Rumah Sakit	
Kewenangan	
a. Kebijakan	1. Mengusulkan program kerja dan anggaran Unit Humas dan Pemasaran 2. Mengusulkan SPO pelayanan Unit Humas dan Pemasaran
b. SDM	1. Mengusulkan kebutuhan tenaga di Unit Humas dan Pemasaran 2. Mengusulkan Diklat SDM Unit Humas dan Pemasaran 3. Memberi penilaian kerja bawahan di Unit Humas dan Pemasaran 4. Memberi ijin cuti bawahan di Unit Humas dan Pemasaran
Sarana prasarana, peralatan medis, logistik medis	1. Mengusulkan kebutuhan sarana prasarana di Unit Humas dan Pemasaran
d. Lainnya	-
Koordinasi	
a. Antar individu di unit kerja	1. Evaluasi kinerja staf <i>customer service</i> dan marketing 2. Pembagian kerja pemasaran 3. Laporan pasien rekanan dan perusahaan dengan staf marketing
	1. Staf CS dan marketing

	4. Cuti ijin kerja 5. Laporan telf masuk dan keluar dari CS	3. Staf marketing 4. Staf CS dan marketing 5. Staf CS
b. Antar unit kerja	1. Koordinasi pengelolaan pasien rekanan 2. Koordinasi kegiatan bakti sosial 3. Koordinasi terkait edukasi pasien 4. Koordinasi pelaksanaan survey kepuasan pasien 5. Koordinasi pengelolaan komplain 6. Koordinasi pengelolaan media promosi (website) 7. Koordinasi penyebaran media promosi 8. Koordinasi pencetakan media edukasi 9. Koordinasi pelaporan akuntabilitas unit kerja 10. Koordinasi laporan tahunan unit kerja	1. Semua unit 2. Semua unit 3. Semua unit 4. Pelayanan 5. Pelayanan 6. Unit SIRS 7. Pelayanan 8. Unit tata usaha 9. Subbag Perencanaan 10. Subbag Pelaporan
c. Pihak eksternal RS	1. Koordinasi pengelolaan pasien kerjasama 2. Koordinasi pencetakan media promosi 3. <i>Lobbying</i> penawaran kerjasama, baksos	1. Pemasaran RS lain 2. Percetakan 3. Yayasan
Job specification		
a. Pendidikan	S1 Ilmu Kesehatan Masyarakat	
b. Pengalaman kerja	Berpengalaman dalam bidang humas dan pemasaran minimal 3 tahun	
c. Pelatihan yang pernah diikuti	1. BIMTEK dan Edukasi 2. Audit marketing 3. GKM	
d. Syarat khusus	S1 Ilmu Kesehatan Masyarakat	

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 16 Desember 2019
Direktur,


RUMAH SAKIT MATA
KUNDAWA
Jalan Kulan 19 Surabaya

dr. Sudjarno, Sp.M (K)