

Surabaya, 5 Maret 2024

Nomor : 26/RSMU/PHK/III/2024
Hal : Laporan Perjalanan Dinas ke NTB (Mataram)

Kepada : Yth. Ibu Dyan Kartika S.KM
Di tempat

Dengan hormat,

Bersama ini, kami sampaikan Laporan Pelaksanaan Kunjungan Dinas Staf Marketing (Bimo) Ke Mataram (NTB), mohon dapat diterima dan dikoreksi.

Demikian Laporan ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,



Yonita Eka S.Sos
Manager Pemasaran & Hubungan Kemitraan
RS Mata Undaan Surabaya

I. PENCATATAN DAN LAPORAN EVALUASI KEGIATAN

NO.	DAFTAR KUNJUNGAN	DOKIUMENTASI KUNJUNGAN	PROFIL PERUSAHAAN/ DOKTER/SEKOLAH	RESPON KERJASAMA LANJUTAN	KENDALA	LANGKAH SELANJUTNYA
1	<p>Senin, 19 Februari RS Mata NTB Jl. Harimau no. 1 Bertemu dengan dr. Cahya Dessy, Sp.M (Direktur RS Mata NTB) & Bapak Imam (Kepala Pelayanan)</p>		<p>RS Mata milik Provinsi NTB. Saat ini memiliki 5 orang dokter Spesialis Mata. Salah satu diantaranya sedang melakukan fellowship Vitreoretina</p>	<p>RS Mata NTB sudah sering merujuk pasien ke RSMU, baik itu pasien BPJS, umum dan LASIK. Untuk pasien LASIK akan menginfokan kepada Staf Pemasaran jika ada pasien yang dirujuk.</p>	<p>Staf pemasaran tidak bisa bertemu dengan 4 dokter RS Mata NTB lainnya, mengingat jam kunjungan yang dilakukan oleh staf pemasaran pada jam pelayanan. Pasien yang dirujuk tidak semuanya ingin dirujuk ke RSMU atau Surabaya. Beberapa memilih ke Bali mengingat jarak lebih dekat.</p>	<p>Dr. Dessy dan Pak Imam sangat senang mendapatkan kunjungan dari RSMU, mengingat RS Mata NTB sebelumnya pernah berkunjung pada tahun 2021 untuk study banding. Seiring perkembangan layanan dan teknologi yang dimiliki oleh RSMU, RS Mata NTB baru tahu terkait layanan subspesialis dan layanan lainnya (Layanan Premium) yang ada di RSMU. Presentasi yang dilakukan oleh Staf Pemasaran menjadi dasar untuk bisa merujuk pasien ke RSMU. Staf RSMU akan rutin memberikan update terkait layanan yang ada di RSMU kepada dr. Dessy, Sp.M.</p>
2	<p>Senin, 19 Februari Klinik Mata Lombok Bertemu dengan dr. Sriana Wulansari, Sp.M (Direktur Klinik Mata Lombok)</p>		<p>Dr. Sriana Wulansari, Sp.M merupakan direktur Klinik Mata Lombok. Klinik Mata Lombok merupakan salah satu faskes yang memberikan</p>	<p>Kerjasama untuk rujukan pasien khususnya Layanan Premium. Dr. Wulan juga mempersilahkan untuk titip akrilik SMILE Pro di</p>	<p>Tidak ada kendala, hanya menunggu untuk bertemu dr. Wulan setelah selesai pelayanan pasien.</p>	<p>dr. Wulan terkejut dengan kunjungan yang dilakukan oleh RSMU, mengingat nama RSMU yang sudah besar namun masih melakukan kunjungan ke daerah. dr. Wulan berterima kasih atas update informasi mengenai layanan yang ada di RSMU, dan akan menjadikan RSMU sebagai opsi rujukan pasien premium termasuk LASIK. Selama ini dr. Wulan beberapa kali merujuk</p>

			layanan spesialis mata non BPJS.	Klinik Mata Lombok. dr. Wulan juga beberapa kali merujuk pasien untuk keratoplasty, namun terkendala jumlah donor kornea yang terbatas.		pasien LASIK di RSMU, namun tidak tahu akan kelanjutannya. Maka dari itu staf pemasaran akan terus menjalin komunikasi dengan dr. Wulan agar RSMU selalu diingat oleh dr. Wulan.
3	Senin, 19 Februari RS Risa Sentra Medika Bertemu dr. Gede Supartha, Sp.M		dr. Gede Supartha, Sp.M adalah Ketua Perdami NTB dan salah satu dokter senior di NTB.	Bersedia kirim pasien meskipun pernah kirim ke RS Ciputra dan dr helen menyampaikan jika rs mata undaan memberikan fee dokter sama dengan ciputra akan lebih baik, dr Hasna juga mempersilahkan untuk titip brosur di klinik borneo	Tidak ada kendala, hanya staf pemasaran menunggu hingga pukul 23.00 WITA untuk bertemu dr. Gede karena pasiennya yang banyak.	dr. Gede sendiri menjelaskan sering merujuk pasien ke RSMU. Staf pemasaran juga menjelaskan tentang system referral fee yang didapatkan oleh dokter perujuk LASIK di RSMU. dr. Gede juga sempat menawarkan kolaborasi antara PERDAMI NTB dengan RSMU dalam kegiatan zoom rutin Perdami NTB untuk sharing keilmuan oftalmologi.

<p>4</p>	<p>Selasa, 20 Februari Influencer Emma.Hilma</p>		<p>Emma.Hilma Salah satu influencer/ selebgram asli Mataram, NTB</p>	<p>Produksi konten terkait Mitos atau Fakta tentang dunia Oftalmologi.</p>	<p>Waktu yang molor sehingga berdampak ke kunjungan selanjutnya.</p>	<p>Untuk konten kreator dan influencer daerah juga dapat dipertimbangkan untuk bisa menjadi sarana promosi layanan RSMU kedepannya.</p>
<p>5</p>	<p>Selasa, 20 Februari Siloam Hospital Mataram bertemu dr. Marie Yuni, Sp.M</p>		<p>Dr. Wahyu Yuni, Sp.M merupakan dokter Sp.M yang juga aktif mengajar di FK Unram</p>	<p>Diantara dokter Sp.M di NTB, dr. Yuni paling sering merujuk pasien ke RSMU, mengingat kedekatan dr. Yuni dengan dokter-dokter di RSMU. Dokter Yuni juga akan menginfokan kepada mahasiswanya di Unram terkait penawaran dokter magang</p>	<p>Staf pemasaran telat dari waktu yang dijanjikan karena jadwal sebelumnya staf pemasaran molor. dr. Yuni bersedia menunggu sekitar 30 menit.</p>	<p>Dr. Yuni mendapatkan banyak informasi mengenai update layanan-layanan yang ada di RSMU. Mengingat dr. Yuni pernah bekerjasama mengikuti praktek di RSMU selama sebulan pada tahun 2010 dan banyak kenal dengan dokter SpM di RSMU. dr. Yuni akan menginfokan staf pemasaran jika akan merujuk pasien LASIK di RSMU. dr. Yuni masih rutin untuk berkomunikasi dengan dr. SpM di RSMU terkait rujukan pasien.</p> <p>dr. Yuni saat ini juga aktif mengajar di FK Unram. Staf pemasaran juga sudah menginfokan terkait program magang dokter umum di RSMU. Hal</p>

				yang ingin melanjutkan PPDS mata.		ini disambut baik oleh dr. Yuni mengingat dokter umum juga akan mendapatkan ilmu yang banyak jika magang di RSMU mengingat layanan subspecialistik di RSMU sudah cukup lengkap dan banyak dokter senior.
6	Selasa, 20 Februari Klinik Mata Lombok bertemu dengan dr. Fitriani Hanis, Sp.M		dr. Fitriani Hanis, Sp.M saat juga aktif sebagai anggota Persit Kartika Chandra Kirana (Persatuan Istri Anggota TNI AD) dan berpraktek di RSAD Mataram.	dr. Fitri mengatakan bersedia menjadikan opsi rujukan pasien LASIK ke RSMU meskipun sering merujuk pasien di NEC dengan dr. Dini dan Ciputra.	Masalah referral fee dari RSMU lebih kecil dibandingkan dengan NEC dan Ciputra.	dr. Fitri sering menerima pasien untuk persiapan sekolah kedinasan. dr. Fitri mengatakan bahwa layanan SMILE Pro yang dari RSMU yang saat ini menjadi teknologi terbaru bisa menjadi opsi untuk merujuk pasien. Namun dr. Fitri mengatakan bahwa sebaiknya untuk referral fee setidaknya tidak terlalu jauh perbandingannya dengan Ciputra. dr. Fitri akan menghubungi staf pemasaran jika ada pasien yang bersedia untuk dirujuk ke RSMU.
7	Rabu, 21 Februari Jalasenastri NTB Ny. Nilam Waluyo		Persatuan Istri Anggota TNI AL NTB	Staf pemasaran menjelaskan berbagai layanan yang ada di RSMU dan menitikberatkan layanan LASIK & SMILE Pro. Staf pemasaran menawarkan paket bundling antar jemput bandara dan paket menginap	Tidak ada kendala, staf pemasaran diterima dengan baik dan antusias	Ibu-ibu Jalasenastri bersedia menjadikan RSMU sebagai LASIK center untuk membantu bebas dari kacamata. Dari ibu-ibu Jalasenastri juga tertarik untuk mendaftarkan suaminya karena alasan pekerjaan, namun dengan persetujuan suaminya terlebih dahulu. Staf pemasaran juga sudah menitipkan akrilik SMILE Pro di kantor Jalasenastri NTB untuk info tentang SMILE Pro.

				di hotel untuk keluarga Ibu-ibu anggota Jalasenastris NTB.		
8	Rabu, 21 Februari RS Biomedika Mataram dr. I Ketut Ngurah Geradanta, Sp.M		Anggota Perdami NTB dan dokter Sp.M di RS Biomedika Mataram	Akan menjadikan RSMU sebagai opsi rujukan pasien, mengingat dr. Gera tidak begitu mengenal dengan RSMU dan lebih sering merujuk pasien ke RS Mata Bali Mandara.	dr. Gera tidak begitu mengenal RSMU dan waktu kunjungan singkat karena dr. Gera akan berangkat ke Bali untuk menghadiri PIT APAO	Karena kurang mengenalnya dr. Gera dengan RSMU, staf pemasaran menjelaskan mengenai layanan yang ada di RSMU. Dr. Gera sering merujuk pasien LASIK ke Bali, namun tidak menjelaskan mengenai referral fee yang diterima. Staf pemasaran juga menjelaskan mengenai referral fee yang diterima dokter perujuk LASIK di RSMU. Staf pemasaran akan rutin berkomunikasi dengan dr. Gera untuk update layanan dan promo yang ada di RSMU.
9	Rabu, 21 Februari Dokter Koordinator Yan HC PLN NTB dr. Kevin		Dokter Koordinator Yan HC PLN NTB	dr. Kevin bersedia kirim pasien ke RSMU karena sudah dijelaskan terkait layanan subspecialis yang ada di RSMU.	Pasien lebih sering minta dirujuk ke dr. Marie Yuni, Sp.M dan Bali karena lebih dekat.	dr. Kevin mengatakan bahwa baru mengirim 1 pasien ke dr. pediatrik oftalmologi RSMU. dr. Kevin mengetahui RSMU selama ini hanya dari Pak Dikdik yang sebelumnya bertugas di Yan HC PLN Jatim. Setelah mengetahui banyaknya layanan subspecialistik yang tersedia di RSMU, dr. Kevin akan menjadikan opsi RSMU sebagai rujukan pasien dari PLN yang mengalami keluhan di mata. Dengan pertimbangan keterbatasan SDM dan subspecialis yang ada di NTB, maka akan lebih baik jika langsung

						<p>dirujuk ke RSMU yang sudah jelas bekerjasama dengan PLN.</p> <p>dr. Kevin juga berkenan untuk merujuk pasien non jaminan untuk LASIK dan SMILE Pro setelah staf pemasaran menjelaskan tentang program referral fee kepada dokter perujuk.</p>
10	<p>Kamis, 22 Februari Bhayangkari NTB Ny. Ena Azas</p>		<p>Persatuan Istri Anggota POLRI Polda NTB</p>	<p>Ibu Ena Azas menginfokan kepada anggota Bhayangkari NTB melalui WAG terkait layanan LASIK dan SMILE Pro RSMU. Jika ada anak-anak yang ingin melanjutkan pendidikan kedinasan dan membutuhkan LASIK akan menghubungi staf pemasaran.</p>	<p>Waktu kunjungan staf pemasaran singkat karena saat itu ada kunjungan dari Bhayangkari Pusat. Sehingga staf pemasaran hanya dapat menemui sekretaris Bhayangkari Polda NTB.</p>	<p>Ibu Ena Azas meskipun waktu kunjungan staf pemasaran singkat, namun langsung memfoto dan share fact sheet RSMU yang diberikan oleh staf pemasaran di WAG anggota Bhayangkari Polda NTB.</p> <p>Staf pemasaran akan terus update dan berkomunikasi dengan Bu Ena Anaz terkait layanan LASIK dan SMILE Pro.</p> <p>Staf pemasaran juga sudah menitipkan Tent Card di kantor Bhayangkari NTB untuk info mengenai SMILE Pro.</p>

NO.	II. HASIL EVALUASI KUNJUNGAN SECARA UMUM:
1.	Staf Pemasaran bertemu dengan Ketua Perdami NTB dr. Gede Supartha, Sp.M, dan mengajukan kerjasama di bidang keilmuan untuk sharing ilmu dan pengalaman dengan dokter Sp.M yang ada di RSMU. dr. Gede menyambut baik tawaran yang diajukan oleh staf pemasaran, mengingat hal ini dirasa penting oleh dokter Sp.M di NTB yang memiliki keterbatasan terkait informasi dan teknologi di bidang oftalmologi terbaru, serta penanganan pasien yang ada di RSMU. Perdami NTB rutin melakukan sharing melalui zoom sebulan sekali untuk membahas jurnal-jurnal ilmiah.
2.	Pasien dengan keluhan mata di NTB terbilang tinggi di Indonesia mengingat NTB merupakan provinsi dengan tingkat kebutaan tertinggi nomor 2 di Indonesia. Pemprov NTB sangat mendukung program-program kesehatan mata di NTB, seperti bakti sosial operasi katarak yang rutin diselenggarakan. Dalam sekali bakti sosial operasi katarak bisa sampai 200 pasien dalam sehari, dan bahkan lebih. Dokter Sp.M di NTB terkendala layanan subspecialis dan alkes yang sangat terbatas. Di NTB sudah ada 2 dokter subspecialis Vitreoretina (1 sudah selesai fellowship dan 1 lagi sedang fellowship), namun terkendala alat operasi vitrektomi yang belum tersedia. Maka dari itu banyak pasien yang dirujuk ke luar daerah, seperti Surabaya, Bali, Jakarta, Bandung, dan Jogja.
3.	RSMU menjadi salah satu faskes dengan rujukan terbanyak dari NTB selain RS Mata Bali Mandara. Mengingat banyak dokter Sp.M di NTB sekolah S1 kedokteran dan PPDS Mata di Universitas Airlangga, sehingga banyak kenal dengan dr. Sp.M yang ada di RSMU. Dan juga pertimbangan jarak yang hanya 1 jam perjalanan pesawat. Namun terkait layanan yang ada di RSMU, dr. Sp.M di NTB kurang mendapatkan update.
4.	Dalam kunjungan ke persatuan istri anggota POLRI dan TNI, staf pemasaran mendapatkan insight bahwa kebutuhan akan LASIK dan SMILE bukan hanya untuk persiapan anak-anak yang ingin sekolah kedinasan. Namun juga para suami yang juga anggota POLRI dan TNI yang ingin mengurangi ketergantungan kacamata untuk menunjang pekerjaan, terutama anggota TNI yang sudah perwira.
5.	Penawaran untuk paket LASIK dan SMILE Pro bundling antar jemput bandara dan paket menginap di Hotel diterima dengan baik. Namun penawaran yang diberikan hanya menginap 1 malam saja. Perlu dikoordinasikan dengan Instalasi Layanan Premium untuk bisa melakukan tindakan Pre LASIK dan LASIK atau SMILE Pro di hari yang sama untuk dapat menghemat anggaran promo. Paket bundling antar jemput bandara dan menginap di hotel lebih menarik dibandingkan dengan promo voucher belanja sebesar 300 ribu.
6	Staf pemasaran tidak dapat bertemu dengan Persatuan Istri TNI AU (Persit Ardhya Garini), dikarenakan Ketua dan Sekretaris tidak berdomisili di Mataram. Staf pemasaran juga meminta untuk bertemu dengan perwakilan namun tidak ada respon. Ketika datang ke kantor perwakilan Persit Ardhya Garini juga kosong tidak ada yang bertugas. Hanya anggota TNI AU saja yang terlihat sedang bekerja di kompleks markas TNI AU.

III. REALISASI ANGGARAN BIAYA

NO.	KEBUTUHAN	PENGAJUAN	REALISASI
1.	Akomodasi		
	<ul style="list-style-type: none"> Estimasi Tiket pesawat 23 Januari 2024, pk 06.00 WIB (citilink) 	Rp 788.000	Rp 788.000

	<ul style="list-style-type: none"> Estimasi Tiket pesawat 26 Januari 2024, pk 17.00 WIB (Airjet) 	Rp 730.000	Rp 730.000
	<ul style="list-style-type: none"> Penginapan (Hotel Sunwood Hotel, C/I 19/02/24 – C/O 22/01/24) 	Rp 1.080.000	Rp 1.080.000
	<ul style="list-style-type: none"> Transportasi 	Rp 800.000	Rp 610.500
2.	Biaya Perjalanan Dinas (BPD)		
	<ul style="list-style-type: none"> Uang Makan 	Rp 400.000	Rp 320.000
	<ul style="list-style-type: none"> Uang Saku 	Rp 1.800.000	Rp 1.200.000
3.	Promosi		
	<ul style="list-style-type: none"> Kolaborasi Influencer 	Rp 2.000.000	Rp 2.000.000
	<ul style="list-style-type: none"> Souvenir RSMU & oleh2 	Rp 1.500.000	Rp 550.000
	Total	Rp 9.098.000	Rp 7.278.500

Surabaya, 5 Maret 2024

Demikian Laporan Kunjungan Dinas ini kami buat agar dapat menjadi bahan evaluasi untuk rencana marketing selanjutnya.

Hormat kami,

Disusun oleh,



Bimoadi Wicaksono
Marketing Executive & Liaison Officer

Mengetahui,



Yonita E. S. Sos
Manager Pemasaran & Hubungan Kemitraan