

Surabaya, 9 Desember 2024

Nomor : 96/RSMU/PnHK/XII/2024

Hal : Laporan Perjalanan Dinas ke Makassar 18-25 November 2024 (Andre & Bram)

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

Dengan hormat,

Bersama ini, kami sampaikan Laporan Pelaksanaan Kunjungan Dinas Staf Marketing (Andre & Bram) Ke Makassar, 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


PENCATATAN DAN LAPORAN EVALUASI KEGIATAN

Kunjungan Perusahaan/Dokter/Bimbel




NO.	DAFTAR KUNJUNGAN	DOKUMENTASI KUNJUNGAN	PROFIL PERUSAHAAN/DOKTER/BIMBEL	RESPON KERJASAMA LANJUTAN	KENDALA	LANGKAH SELANJUTNYA
1.	PT United Traktor		Bp. Saddan	PT. United traktor memiliki beberapa sub perusahaan dan mempunyai ketentuan yang berbeda, dalam kunjungan ini pak saddan memang menginformasikan untuk level direksi di tanggung untuk semua, jika ada yang membutuhkan akan lanjut by wa	Tidak ada kendala	Selalu berkomunikasi melalui wa tentang smilepro jika ada promo
2	Kalla Grup		Bp Fikly	Beberapa karyawan memiliki benefit yang berbeda, dan perusahaan memberi kebebasan untuk melakukan pemeriksaan di kota mana, untuk sementara memang lebih fokus di makassar dan di jakarta, setelah kunjungan akan di meetingkan jika karyawan diberikan layanan kesehatan mata di surabaya	Belum Terinfo tentang surabaya	Selalu berkomunikasi melalui wa tentang smilepro jika ada promo

3	Klinik Mata Sedayu		dr. Ruslinah HTM, Sp.M	Informasi dari dokter ruslinah,beberapa orang makassar ingin berobat di luar makassar,dan dokter memberikan informasi siap untuk merujuk pasien ke rsmu	Bersaing dengan JEC Makassar & Jakarta	akan chat WA untuk promo dan informasi lain dengan mengirim beberapa promo, dan kemarin sudah menitipkan brosur lvc
4	PT Kima		Bp. Jabaryans	Baru saja mengetahui RSMU, Penawaran untuk kerjasama akan di meetingkan untuk layanan kesehatan mata karyawan	Tidak ada kendala	akan chat Wa untuk promo dan informasi lain
5	Rumah Sakit Angkatan Laut JALA AMMARI		dr. Andi Rachmi. Sp.M	Siap untuk mengirim pasien lasik ke rsmu	Tidak ada kendala	akan chat Wa untuk promo dan informasi lain

6	Pelindo IV		Bp. Reza	Selama ini memang selalu mengarahkan pasien ke jakarta, dan setelah bertemu akan mengarahkan pasien ke surabaya di RSMU	Tidak ada kendala	akan chat Wa untuk promo dan informasi lain
7	Semen Bossowa		Bp. Hari	Akan sosialisasi ke manajemen untuk kebutuhan karyawan	Tidak ada kendala	akan chat Wa untuk promo dan informasi lain
8	Masterprima bimbel		Ibu Sari Penanggung Jawab Bimbel	Sosialisasi SMILE Pro kepada murid murid BIMBEL	Tidak ada kendala	akan chat Wa untuk promo dan informasi lain

9	Klinik Mata Monginsidi		Dr. Noro Waspodo, Sp.M	Meminta lisensi dokter yang mengerjakan SmilePRO untuk meyakinkan	Tidak ada kendala	akan chat Wa untuk promo dan informasi lain
10	KLINIK MATA AXIS		dr. Ariyanie Nurtania, Sp.M	Menginfokan Referral Fee, Layanan Unggulan, Pelayanan Pasien Educator, Paket SMILE Cation untuk pasiennya Dokter.	Tidak ada kendala	Lanjut Chat WA, Mengirimkan Paket SMILE Cation, Brosur SMILE Pro.
11	BIMBEL PATRIOT MUDA		Ibu Dian Manajer Bimbel	Memiliki 150 Murid, akan merekomendasikan RS Mata Undaan, jika ada orang tua murid yang berminat untuk ke Surabaya	Akan di infokan ke orang tua murid, karena para murid bukan pemegang keputusan	<ul style="list-style-type: none"> • Mengirimkan Paket SMILE Cation • Mengirimkan Brosur Digital • Menyarankan menjalin Kerjasama Dengan Cabang Surabaya
12	RS SILOAM MAKASSAR		dr. Junely Vimala Jaury, SpM	Menanyakan layanan unggulan apa yang ada di RS Mata Undaan tetapi tidak ada di Makassar	Menurut Dokter Junely, semua Layanan Unggulan sudah ada di Makassar. Saran dari dokter, menambahkan Tindakan untuk Glaukoma yang terbaru.	Tidak ada, Dokter tidak memberikan No.WA, Sehingga tidak dapat mengirimkan informasi SMILE Pro, atau Follow up lebih lanjut.

13	Masterprima Bimbel		Bapak Aso Pemilik Bimbel	<ul style="list-style-type: none"> • Menginfokan referral Fee • Bapak Aso mengarahkan untuk langsung sosialisasi ke murid-murid. 	Terkendala jarak antara makassar ke surabaya	<p>Lanjut Chat WA, Mengirimkan Paket SMILE Cation, Brosur SMILE Pro.</p> <p>Menjadwalkan sosialisasi langsung kepada murid murid BIMBEL.</p>
14	Klinik Mata Axis		dr. Sitti Suleha Umar (Sp.M)	Akan memberikan pilihan RS Mata Undaan untuk pasien-pasiennya yang berencana Tindakan LASIK/SMILE Pro.	Paket SMILE Cation hanya untuk SMILE Pro saja, tidak untuk pelayanan lain seperti katarak, glaucoma, dan lainnya.	Lanjut Chat WA, Mengirimkan Paket SMILE Cation, Brosur SMILE Pro.
15	RS. Primaya Hertasing		dr. Hendra Kusuma, Sp. M, M.Kes	Menginfokan JEC Orbita sudah memiliki SMILE Pro beberapa minggu yang lalu	Dokter menghitung tarif paket SMILE Cation dengan tarif JEC Orbita. Masih Oke, Tetapi pastinya harus mengeluarkan biaya untuk pendamping juga jika ke Surabaya.	Lanjut Chat WA, Mengirimkan Paket SMILE Cation, Brosur SMILE Pro.
16	RS. Siloam		dr. Anastasia Vanny Launardo, M.Kes, SpM	<p>Dokter masih belum mengetahui jika JEC sudah ada SMILE Pro.</p> <p>Jika ada pasien yang berminat SMILE Pro, akan memberikan pilihan RS Mata Undaan</p>	Dokter kemungkinan agak sulit memberikan pilihan RS Mata Undaan karena jarak yang jauh, Tetapi akan di usahakn tetap berikan pilihan untuk pasien	<p>Lanjut Chat WA, Mengirimkan Paket SMILE Cation, Brosur SMILE Pro.</p> <p>Mengirimkan Brosur Tarif karena dokter minta.</p>

					dengan metode yang terbaru SMILE Pro	
17	RS. Siloam		Dr Aswira Aslam, Sp.M	Biasanya pasien yang berencana LASIK di berikan pilihan ke JEC Makassar / ke Jakarta Selanjutnya akan menambahkan pilihan ke RS Mata Undaan Surabaya	Tindakan LASIK Sudah ada di Makassar, Akan tetap memberikan pilihan RS Mata Undaan ke pasien, dan pasien yang memilih.	Lanjut Chat WA, Mengirimkan Paket SMILE Cation, Brosur SMILE Pro.
18	Klinik Mata Hasanudin Gowa		<ul style="list-style-type: none"> • dr. Muh. Fadli Hidayat, Sp.M • dr. Adriyanto W.A Ibrahim, Sp.M, M.Kes • dr. Rezka Wildan Nur Putra, Sp.M, M. Kes 	Info Referral Fee. Ketiga dokter masih belum tau jika di JEC Orbita sudah ada SMILE Pro. Akan Menghubungi Pasien Educator, jika ada pasien yang berminat SMILE Pro ke Surabaya.	Tidak ada kendala	Lanjut Chat WA ke setiap Dokter, Mengirimkan Paket SMILE Cation, Brosur SMILE Pro.
19	RS. Primaya Hertasing		• dr. Shintya Djayakusli , Sp. M M.Kes	Menginfokan Referral Fee. Jika ada pasien bertanya LASIK, akan memberikan pilihan ke RS Mata Undaan	RS Primaya berencana mendatangkan alat LASIK/SMILE juga, kapan pastinya masih belum di ketahui	Lanjut Chat WA ke setiap Dokter, Mengirimkan Paket SMILE Cation, Brosur SMILE Pro, dan Brosur tarif Tindakan ROO.
HASIL EVALUASI KUNJUNGAN SECARA UMUM:		<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara demografi: Makassar adalah kota yang berkembang telah memiliki beberapa klinik mata dan RS dengan SpM, artinya mereka memiliki kecukupan tenaga medis khususnya tentang mata. Hal inilah yang membuat Makassar menjadi kota tujuan untuk berobat dan rujukan pasien di area Sulawesi Selatan 2. Secara pangsa pasar (<i>market wise</i>): "Pasar Kesehatan" cukup bagus di Makassar, Sebagian besar masyarakat berkeinginan untuk melanjutkan karir kedinasan, Namun, sebelum keberangkatan ke Makassar, riset dan analisa pasar kurang detil dilakukan oleh tim 				

	<p>Marketing sehingga tidak memperhitungkan tingkat pengetahuan Masyarakat dan daya beli produk & layanan Kesehatan, khususnya jika harus berobat keluar pulau.</p> <p>3. Secara minat (<i>demand</i>) untuk Kesehatan mata: Minat untuk layanan Kesehatan mata cukup tinggi, hal ini dibuktikan dengan maraknya klinik mata dan bimbel kedinasan yang juga berfokus pada pasien-pasien yang memiliki kebutuhan akan Kesehatan mata.</p> <p>4. <i>Point to take</i>: Masyarakat Makassar dapat berobat hingga keluar Makassar jika diperlukan ataupun jika kota yang dituju memiliki daya tarik lebih, salah satunya teknologi kesehatan yang dimiliki di kota tersebut.</p>
--	--

Kegiatan Pameran Mall Panakukkang (22-24 November 2024)

Hasil Evaluasi:

- **Demografi pengunjung Pameran di Mall Panakukkang**

Pameran di Mall Panakukkang pada tanggal 22–24 November 2024 dihadiri oleh 27 pengunjung. Sebagian besar pengunjung berasal dari Makassar dan sekitarnya, namun terdapat pula beberapa pengunjung dari luar kota seperti Gowa, Baubau, dan bahkan luar negeri, seperti Australia.

Profil pengunjung pameran:

- **Domisili:** Mayoritas berasal dari Makassar, dengan beberapa dari kota-kota sekitar Sulawesi Selatan seperti Palu, serta satu pengunjung yang berasal dari Australia.
 - **Minat:** Dari para pengunjung mall, tidak banyak orang yang menunjukkan minatnya untuk menghilangkan ukuran minus pada mata, bahkan ada beberapa orang yang tidak memiliki ukuran minus, tetapi menggunakan kacamata. Orang yang berkunjung kebanyakan sudah mengenal metode LASIK, sehingga berkunjung untuk mendapatkan informasi lebih lanjut.
 - **Segmentasi usia:** Didominasi oleh usia pekerja, dan keluarga dengan anggota yang memiliki kebutuhan menghilangkan ukuran minus pada anaknya, atau suaminya.
- **Respon pengunjung :**

Berdasarkan daftar kehadiran pameran, dalam periode 3 (tiga) hari pameran dari tanggal 22-24 November 2024, jumlah pengunjung pameran hanyalah sebanyak 27 orang. Berbeda dengan kegiatan di Surabaya, pada periode *Weekend* biasanya jumlah kunjungan pameran di Mall bisa mencapai 400 orang. Hal ini disebabkan pemilihan waktu dan tempat pameran yang berada di mall besar tidak sepenuhnya menjamin tingginya jumlah pengunjung, terutama jika kegiatan tersebut tidak disertai acara pendukung yang menarik perhatian khalayak luas, seperti talkshow, diskon khusus, atau pemeriksaan mata gratis.

Faktor lainnya adalah tingkat kesadaran masyarakat Makassar terhadap layanan kesehatan mata canggih seperti SMILE Pro yang masih relatif rendah. Sebagian besar masyarakat belum memahami manfaatnya atau membandingkan layanan ini dengan fasilitas yang sudah tersedia di Makassar, seperti di JEC Makassar.

- **Kesesuaian produk / layanan yang ditawarkan dengan pengunjung yang datang :**

Dalam pameran di Makassar, Tim Marketing khusus menyiapkan paket SMILECATION dimana memfokuskan pada paket bundling yang dilengkapi dengan Akomodasi dan transportasi bagi pasien dari luar Surabaya. Menurut penuturan dari pengunjung terkait promo SMILECATION adalah promo tersebut cukup menarik, terutama bagi pengunjung yang berdomisili di luar Makassar seperti Palu dan sekitarnya, karena memberikan kemudahan dalam perencanaan perjalanan ke Surabaya. Namun, beberapa pengunjung merasa harga yang ditawarkan masih cukup tinggi, terutama jika dibandingkan dengan biaya tindakan serupa di Makassar, yang tidak membutuhkan biaya transportasi dan akomodasi tambahan.

Sebagian pengunjung juga menyarankan agar promo SMILECATION mencakup lebih banyak pilihan paket, seperti paket untuk keluarga yang menemani pasien, dan paket lainnya. Meskipun begitu, terdapat pengunjung yang mempertimbangkan promo ini karena percaya pada kualitas layanan dan teknologi SMILE Pro di RS Mata Undaan, yang diklaim unggul dibanding fasilitas lain di wilayah Timur Indonesia.

Dari tanggapan ini, dapat disimpulkan bahwa paket SMILECATION relevan dan menarik, tetapi perlu strategi pemasaran yang lebih spesifik untuk menonjolkan keunggulan dan manfaat tambahan dibandingkan fasilitas serupa di Makassar.

- **Tindak lanjut untuk kegiatan selanjutnya :**

Keseluruhan database yang diperoleh dari kunjungan ke Makassar tidak sesuai harapan, baik database Instansi, dokter SpM, klinik maupun database pengunjung Pameran. Untuk itu, perlu dilakukan evaluasi untuk rencana kunjungan ke luar pulau selanjutnya. Adapun hal-hal yang akan menjadi pertimbangan di pengajuan kunjungan luar pulau dan kegiatan pameran selanjutnya adalah:

1. **Analisis pasar lebih mendalam sebelum kunjungan:** Melakukan riset pasar yang lebih teliti mengenai kebutuhan, daya beli, dan preferensi masyarakat lokal terhadap layanan kesehatan mata. Hal ini mencakup pengumpulan data tentang kompetitor, potensi kerjasama dengan institusi lokal, dan kebiasaan masyarakat setempat terkait pengobatan.
2. **Peningkatan strategi promosi:** Memanfaatkan media sosial berbayar, dan kerja sama dengan influencer setempat untuk menarik perhatian masyarakat sebelum acara berlangsung. Selain itu, menambahkan aktivitas pendukung di lokasi pameran, seperti pemeriksaan mata gratis atau diskon khusus, untuk meningkatkan minat pengunjung.
3. **Kerjasama lebih erat dengan komunitas dan mitra lokal:** Membangun hubungan yang lebih kuat dengan dokter, klinik, atau institusi pendidikan di daerah yang akan dikunjungi. Hal ini dapat dilakukan melalui pemberian edukasi khusus tentang layanan unggulan RS Mata Undaan, referral fee, atau program sosialisasi bersama.
4. **Evaluasi dan penyesuaian paket promosi:** Mengembangkan paket layanan yang lebih fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Sebagai contoh, menawarkan pilihan paket yang lebih ekonomis atau menambahkan manfaat tambahan seperti konsultasi lanjutan secara daring.
5. **Peningkatan strategi pengumpulan data:** Mengoptimalkan pengumpulan database pengunjung pameran dengan cara yang lebih interaktif, seperti menggunakan QR code untuk pengisian data langsung, memberikan insentif kecil, atau mengadakan undian berhadiah bagi yang mendaftar.

Dengan langkah-langkah tersebut, kunjungan mendatang diharapkan lebih efektif dalam mencapai target dan meningkatkan jumlah calon pasien serta mitra potensial.

Terkait dengan database yang sudah diperoleh, akan dilanjutkan dengan mengirimkan melalui BC Whatsapp paket promo-promo lainnya yang lebih disesuaikan dengan sasaran yang lebih jelas.

Catatan tambahan :

- Tim Marketing RSMU baru mengetahui sesampainya di Makassar, bahwa alat ZEISS VISUMAX 800 baru saja tiba di JEC Orbita Makassar, dimana sebelumnya tidak diperoleh informasi tersebut. Hal ini tentu disayangkan, hingga menyebabkan *Brand Positioning* kita kurang diuntungkan kedepannya. Karena akan lebih mudah untuk masyarakat Makassar melakukan tindakan di JEC Makassar saja, jika dibanding harus PP ke Surabaya, walaupun secara harga, tindakan SMILE Pro di JEC dibandrol dengan harga 34 jt (2 mata), screening < 4 Juta, biaya Kontrol & obat 1.5 jt, sehingga total 38 jt an.
- Terjadi peningkatan anggaran di bagian tiket pesawat & akomodasi yang disebabkan perubahan harga dari pihak travel agent.

Dokumentasi Pameran



Database pengunjung pameran

1				
2	NO	NAMA	USIA	WHATSAPP
3	1	Naufal	56	87811863145
4	2	Fadila	22	85716137332
5	3	Mira	50	81355226414
6	4	Nur Alifia Suparman	21	81280769832
7	5	Nurul Dwiyanti Saputri	21	82291993180
8	6	Al-fina Rauf	26	82188438188
9	7	Yayak	30	87784217179
10	8	Syamsidar	34	81242140839
11	9	Ece	45	85242944114
12	10	Agus	40	85343566656
13	11	Tri	33	61422248976
14	12	Fitri	41	82192739999
15	13	Anina	40	8135523198
16	14	Diana	32	85320261447
17	15	Diana	32	85320261447
18	16	Yuni	42	82187476607
19	17	Erik	45	8114610360
20	18	Aminah	54	85397647737
21	19	Fanda	45	8114495777
22	20	Udi	46	85242015855
23	21	Mega	48	85145980767
24	22	Endrico	45	85282804924
25	23	Ale	49	81344425999
26	24	Nabila nur fadia.B	20	87712486976
27	25	Anka	20	82359373128

Anggaran Biaya

NO.	KEBUTUHAN	PENGAJUAN	REALISASI
1.	Akomodasi		
	<ul style="list-style-type: none">Estimasi Tiket pesawat 18 Nov 2024, pk 10.20 WIB (Citilink)	Rp 2.000.952	Rp 2.345.560
	<ul style="list-style-type: none">Estimasi Tiket pesawat 25 Nov 2024, pk 08.00 WIB (Lion)	Rp 2.000.952	Rp 2.256.690
	<ul style="list-style-type: none">Penginapan (D'Primahotel panakkukang), C/I 18/11/24 – C/O 25/11/24)	Rp 2.702.000	Rp 2.885.279
	<ul style="list-style-type: none">Transportasi		
2.	Pameran di Mall Panakukkang 21-24 November 2024		
	Biaya pameran 22-24 nov 2024 di Mall Panakukkang	Rp 6.743.250	Rp 6.743.250
	Jasa Sewa Booth Kustom	Rp 15.000.000	Rp 15.000.000
3.	Biaya Perjalanan Dinas (BPD)		
	<ul style="list-style-type: none">Uang Makan	Rp 3.200.000	Rp 1.360.000
	<ul style="list-style-type: none">Uang Saku	Rp 2.660.000	Rp 4.800.000
	<ul style="list-style-type: none">Transport		RP 1.250.000
4.	Oleh-Oleh		
	Spikoe	Rp 385.000	Rp 385.000
5.	Paid Promote Influencer	Rp 500.000	Rp 500.000
	Total	Rp 35.192.154	Rp 37.525.779

Demikian Laporan ini kami buat untuk dapat diterima dan dikoreksi.

Hormat kami

Disusun oleh,



Andreas Eko Julianto
Marketing Executive & Liaison Officer

Mengetahui,



Yonita E. S.Sos
Manager Pemasaran & Hubungan
Kemitraan

