



**KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN  
NOMOR : 1654/SK/DIR/RSMU/VIII/2019  
TANGGAL : 1 AGUSTUS 2019  
TENTANG  
PENGANGKATAN PELAKSANA HARIAN  
KEPALA UNIT HUMAS DAN PEMASARAN  
RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA**

**DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN**

- Menimbang** :
- a. Bahwa dalam upaya peningkatan mutu dan promosi pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit dalam kegiatan pemasaran kepada masyarakat serta menjalin hubungan dengan pasien dan pihak luar;
  - b. Bahwa kegiatan pemasaran harus dikelola dibawah Kepala Unit Humas dan Pemasaran;
  - c. Bahwa 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 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;
  2. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
  3. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
  4. Peraturan Perhimpunan Perawatan Penderita Penyakit Mata (P4M) Undaan Nomor 029/P4MU/IV/2018 Tentang Peraturan Internal Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya;
  5. Keputusan Perhimpunan Perawatan Penderita Penyakit Mata Undaar Nomor : 014/P4M/SK/II/2019 Tentang Berlakunya Struktur Organisasi, *Job Description* dan *Job Spesification* Rumah Sakit Mata Undaan;
  6. Keputusan Perhimpunan Perawatan Penderita Penyakit Mata (P4M) Undaan Nomor : 035/P4M/SK/VII/2017 tentang Pengangkatan Direktur Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** :
- Kesatu** :
- Mengangkat yang tersebut dibawah ini :
- Nama : Arnold Hariyono, S.KM., M.M  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 20 Mei 1990  
Sebagai Pelaksana Harian Kepala Unit Humas dan Pemasaran.
- Kedua** :
- Uraian Tugas, Tanggung Jawab dan Wewenang Kepala Unit Humas Pemasaran tercantum dalam lampiran Keputusan ini.

- Ketiga : Atas pengangkatan ini yang bersangkutan berhak atas tunjangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Keempat : Mencabut Keputusan Direktur Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya Nomor : 539/SK/DIR/RSMU/IV/2019 Tanggal : 2 April 2019 tentang Pengangkatan Kepala Sub Unit Pemasaran.
- Kelima : Keputusan Direktur ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya sampai dengan pejabat definitif ditetapkan oleh Direktur.
- Keenam : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan Direktur ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surabaya  
Pada tanggal 1 Agustus 2019  
Direktur,

  
  
dr. Sudjarno, Sp.M (K)

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT MATA UNDAAN  
NOMOR : 1654/SK/DIR/RSMU/VIII/2019  
TANGGAL : 1 AGUSTUS 2019  
TENTANG  
PENGANGKATAN PELAKSANA HARIAN  
KEPALA UNIT HUMAS DAN PEMASARAN  
RUMAH SAKIT MATA UNDAAN SURABAYA

**Uraian Tugas Kepala Unit Humas dan Pemasaran, sebagai berikut :**

**Tugas Pokok :**

**a. Perencanaan**

- 1) Menyusun program kerja dan anggaran Unit Humas dan Pemasaran
- 2) Menyusun panduan kerja di Unit Humas dan Pemasaran
- 3) Menyusun SPO pelayanan Unit Humas dan Pemasaran

**b. Pengorganisasian**

- 1) Menghadiri rapat koordinasi antar unit kerja rumah sakit
- 2) Menyelenggarakan rapat koordinasi bulanan Unit Humas dan Pemasaran

**c. Pembinaan dan Pelaksanaan**

- 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

**d. Monitoring dan Evaluasi**

- 1) Mengevaluasi kinerja dan anggaran Unit Humas dan Pemasaran
- 2) Mengevaluasi kinerja bawahan di Unit Humas dan Pemasaran

**e. Lainnya**

- 1) Menganalisa indikator kinerja Unit Humas dan Pemasaran
- 2) Membuat alur pelayanan di Unit Humas dan Pemasaran
- 3) Melaksanakan tugas protokoler di rumah sakit

**f. Tugas Lainnya di Luar TUPOKSI**

Mengikuti instruksi dari atasan langsung

**Tanggung jawab :**

- a. Mendapatkan kastamer baru
- b. Mempertahankan kastamer lama
- c. Pengelolaan promosi kesehatan
- d. Mencapai target pemasaran
- e. Membangun jaringan pelayanan kesehatan
- f. Terlaksananya pengembangan usaha rumah sakit
- g. Menggantikan CS dan Pemasaran apabila cuti
- h. Mengelola kinerja staf
- i. Mengelola dan penanganan keluhan pelanggan

**Kewenangan :**

**a. Kebijakan**

- 1) Mengusulkan program kerja dan anggaran Unit Humas dan Pemasaran
- 2) Mengusulkan panduan kerja di Unit Humas dan Pemasaran
- 3) 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 dan cuti bawahan di Unit Humas dan Pemasaran

**c. Sarana prasarana**

- 1) Mengusulkan kebutuhan sarana prasarana di Unit Humas dan Pemasaran

**d. Koordinasi**

**1. Antar individu di unit kerja**

- a) Evaluasi kinerja staf *customer service* dan pemasaran
- b) Pembagian kerja pemasaran
- c) Laporan pasien rekanan dan perusahaan dengan staf pemasaran
- d) Cuti atau ijin meninggalkan kerja
- e) Laporan telepon masuk dan keluar dari CS
- f) Laporan pertanyaan masuk pasien dari CS

**2. Antar unit kerja**

- a) Koordinasi pengelolaan pasien jaminan
- b) Koordinasi kegiatan bakti sosial dan/atau seminar kesehatan
- c) Koordinasi pengelolaan komplain
- d) Koordinasi pengelolaan media promosi
- e) Koordinasi penyebaran media promosi
- f) Koordinasi pelaporan akuntabilitas sub unit kerja
- g) Koordinasi laporan tahunan sub unit kerja

**3. Pihak eksternal RS**

- a) Koordinasi kegiatan pemasaran
- b) Koordinasi pengelolaan pasien kerjasama
- c) Koordinasi pengelolaan media promosi
- d) Koordinasi penawaran kerjasama dengan pihak kedua

Ditetapkan di Surabaya  
Pada tanggal 1 Agustus 2019  
Direktur,

  
  
dr. Sudjarno, Sp.M (K)