



PERATURAN DIREKTUR UTAMA RUMAH SAKIT UNHAS

NOMOR : 88/UN4.24.0/2023

TENTANG

PEDOMAN PENGORGANISASIAN  
BIDANG PEMASARAN DAN INOVASI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR UTAMA RUMAH SAKIT UNHAS

- Menimbang : 1. Bahwa dalam rangka menjalankan fungsi manajemen serta mendukung pelaksanaan kegiatan pelayanan yang efektif dan efisien pada Rumah Sakit Universitas Hasanuddin maka perlu mengatur Kebijakan Pengorganisasian Bidang Pemasaran dan Inovasi Rumah Sakit Universitas Hasanuddin;
2. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam poin 1 (satu) atas, maka perlu menetapkan Peraturan Direktur Utama tentang pedoman pengorganisasian bidang pelayanan penunjang dan sarana medik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit;
2. Peraturan Pemerintah R.I Nomor 23 Tahun 1956 tentang Pendirian Universitas Hasanuddin (Lembaran Negara Tahun 1956 Nomor 39);
3. Peraturan Pemerintah R.I Nomor 4 Tahun 2014 tanggal 30 Januari 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara R.I Tahun 2014 Nomor 16); Perubahan dari Peraturan Pemerintah R.I Nomor 66 Tahun 2010;
4. Peraturan Pemerintah R.I Nomor 82 Tahun 2014, Tanggal 17 Oktober 2014 tentang Penetapan Universitas Hasanuddin sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (Tambahan LN Tahun 2014 Nomor 303);
5. Peraturan Pemerintah R.I Nomor 53 Tahun 2015, tanggal 22 Juli 2015 tentang Status Universitas Hasanuddin (Tambahan LN Tahun 2015 Nomor 5722);
6. Peraturan Rektor Universitas Hasanuddin Nomor : 51861/UN4.1/KU.21/2016 tanggal 27 Desember 2016 tentang Penetapan Rumah Sakit pada Universitas Hasanuddin sebagai Unit Kerja yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Secara Otonomi;
7. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian

Teknologi Kesehatan (*Health Technology Assessment*) dalam Program Jaminan Kesehatan

8. Peraturan Rektor Universitas Hasanuddin Nomor 2/UN4.1/2021 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Universitas Hasanuddin.
9. Peraturan Rektor Universitas Hasanuddin Nomor 24/UN4.1/2022 Tanggal 1 Juli 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pengelola Universitas Hasanuddin;
10. Peraturan Rektor Universitas Hasanuddin Nomor 24/UN4.1/2022 Tanggal 17 Oktober 2022 tentang Organisasi dan Tata Kelola Rumah Sakit Universitas Hasanuddin.
11. Keputusan Rektor Universitas Hasanuddin Nomor: 7071/UN4.1/KEP/2022 tanggal 18 Oktober 2022 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Penjabat Direktur Utama Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin.
12. Peraturan Direktur Utama Rumah Sakit Unhas Nomor 17/UN4.24/2022 tanggal 8 Agustus 2022 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Rumah Sakit Unhas.

#### **MEMUTUSKAN :**

Menetapkan PERATURAN DIREKTUR UTAMA RUMAH SAKIT UNIVERSITAS HASANUDDIN TENTANG PEDOMAN PENGORGANISASIAN BIDANG PEMASARAN DAN INOVASI RUMAH SAKIT UNIVERSITAS HASANUDDIN

#### **BAB I**

#### **Ketentuan Umum**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Direktur Utama Rumah Sakit Universitas Hasanuddin ini yang dimaksud dengan :

1. **Rumah Sakit adalah** institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (UU No. 44 Tahun 2009)
2. **Visi** adalah cita-cita luhur yang ingin dicapai oleh Organisasi.
3. **Misi** adalah upaya pokok/utama yang ditetapkan oleh pemilik atau pendiri organisasi yang harus dilaksanakan oleh pengelola organisasi untuk mencapai cita-cita luhur organisasi tersebut.
4. **Tugas pokok** adalah uraian singkat yang menggambarkan ruang lingkup tugas jabatan yang disusun dalam satu atau beberapa kalimat.
5. **Fungsi** adalah penjabaran dari tugas-tugas pokok yang dikaitkan dengan fungsi-fungsi manajemen.

6. **Uraian tugas** adalah paparan secara rinci atas semua tugas jabatan yang merupakan upaya pokok yang dilakukan pemegang jabatan dalam memproses bahan kerja menjadi hasil kerja dengan menggunakan perangkat kerja dalam kondisi pelaksanaan kerja tertentu.
7. **Wewenang** adalah hak dan kekuasaan pemegang jabatan untuk mengambil sikap dan atau tindakan tertentu.
8. **Tanggung jawab** adalah rincian atas segala sesuatu yang harus dipertanggungjawabkan oleh pemegang jabatan.
9. **Hubungan kerja** adalah hubungan antara pemegang jabatan dalam rangka pelaksanaan tugasnya
10. **Pemasaran adalah** suatu proses sosial dan manajerial yg didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai kepada pihak lain.
11. **Kerjasama adalah** kesepakatan kerja antara RS Unhas dengan pihak mitra kerjasama seperti Rumah Sakit Lain, BUMN, Perusahaan Alkes, dan/atau Perguruan Tinggi Lain, Dunia Usaha, Atau pihak lain dalam ranah Tridarma Perguruan Tinggi
12. **Kinerja adalah** gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi organisasi tersebut.
13. **Monitoring adalah** proses rutin pengumpulan data dan pengukuran kemajuan dari objektif program yang berfokus pada proses dan keluaran pelayanan dari sebuah unit kerja/instalasi.
14. **Evaluasi adalah** proses untuk menentukan penilaian kinerja dari unit kerja/instalasi yang bertujuan untuk mengetahui efesiensi dan efektivitas kegiatan.
15. **Penilaian Kinerja adalah** suatu proses membandingkan kinerja karyawan dengan standar yang ditetapkan oleh organisasi.
16. **Rapat** adalah pertemuan antara sejumlah orang atau kelompok untuk membicarakan sesuatu masalah.

**BAB II**  
**Maksud dan Tujuan**  
**Pasal 2**

- 1) Tersusunnya pedoman dan tata laksana penyelenggaraan organisasi Bidang Pemasaran dan Inovasi Rumah Sakit Universitas Hasanuddin dimaksudkan untuk acuan agar supaya lebih terarah, berkesinambungan, efektif dan efisien.
- 2) Tersusunnya langkah - langkah prosedur penerapan kegiatan yang ada dilingkup Bidang Pemasaran dan Inovasi.

**BAB III**  
**Penyelenggaraan**  
**Pasal 3**

Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan di Bidang Pemasaran dan Inovasi Rumah Sakit Universitas Hasanuddin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur ini.

**BAB IV**  
**Ruang Lingkup**  
**Pasal 4**

Ruang lingkup Peraturan Direktur tentang pedoman Bidang Pemasaran dan Inovasi adalah :

- a. Penyusunan Pedoman Bidang Pemasaran dan Inovasi di rumah sakit
- b. Koordinasi dengan:
  - 1) Seluruh Direksi
  - 2) Seluruh Manajer
  - 3) Komite Medik
  - 4) Komite Keperawatan
  - 5) Komite Farmasi dan Terapi Rasional
  - 6) Komite Kesehatan Lainnya
  - 7) Para Kepala Instalasi/ unit kerja
  - 8) Para Kepala Ruangan
  - 9) Seluruh ketua KSM RS Unhas
- c. Penyusunan berbagai Kebijakan dan Prosedur
- d. Penyusunan berbagai program kerja Bidang Pemasaran dan Inovasi.
- e. Pengorganisasian kegiatan dan aktivitas.

**BAB V**  
**Organisasi dan PIC**  
**Pasal 5**

Bidang Pemasaran dan Inovasi

**Pasal 6**

- (1) Bidang Pemasaran dan Inovasi dipimpin oleh seorang Manajer yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Direktur Umum, Pemasaran dan Keuangan.
- (2) Manajer Pemasaran dan Inovasi melaksanakan tugas Direktur Umum, Pemasaran, dan Keuangan dalam penyelenggaraan penyusunan perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi sistem pemasaran dan pelaksanaan pengembangan bisnis rumah sakit.

**BAB VI**  
**Pengawasan**

**Pasal 7**

- 1) Manajer Bidang Pemasaran dan Inovasi melakukan pengawasan ke seluruh seksi/unit dan dibawah koordinasi dan pembinaan secara berjenjang.
- 2) Pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 ditujukan untuk peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit.

**BAB VII**  
**Pencatatan dan Pelaporan**

**Pasal 8**

Ketentuan lebih lanjut mengenai pencatatan dan pelaporan Bidang Pemasaran dan Inovasi di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur ini.

**BAB VIII**  
**Penutup**

**Pasal 9**

- 1) Peraturan Direktur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
- 2) Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Rektor dengan penempatannya.

Ditetapkan di Makassar  
Pada tanggal 05 Januari 2023



ANDI MUHAMMAD ICHSAN  
NIP. 197002122008011013

LAMPIRAN:  
PERATURAN DIREKTUR UTAMA RUMAH SAKIT UNHAS  
NOMOR 88/UN4.24.0/2023  
TANGGAL 05 JANUARI 2023  
TENTANG PEDOMAN PENGORGANISASIAN BIDANG  
PEMASARAN DAN INOVASI

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan dengan memberdayakan berbagai kesatuan personil terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik. Rumah sakit merupakan instansi yang bergerak di bidang jasa kesehatan kepada masyarakat dimana customer yang dilayani adalah pasien dengan jaminan kesehatan baik itu dari pemerintah atau BPJS Kesehatan, Umum maupun korporasi. Untuk menjalankan fungsi tersebut, perlu ditunjang dengan promosi kesehatan yang dilakukan oleh pemasaran.

Secara umum, pemasaran membantu mengarahkan alokasi sumber daya, karena didalamnya ada perencanaan, implementasi, dan kontrol terhadap program yang telah direncanakan guna meningkatkan penjualan jasa kesehatan yang disiapkan oleh rumah sakit yang nantinya menghasilkan keuntungan atau laba sesuai harapan manajemen rumah sakit.

Pemasaran rumah sakit dilakukan oleh manajemen rumah sakit untuk mengetahui kebutuhan pelanggan, sasaran pelanggan sehingga nantinya terciptalah kepuasan pelanggan. Pemasaran kini telah menjadi kebutuhan bagi setiap Rumah Sakit. Rumah Sakit harus yang besar harus menyusun strategi pemasaran dan segmentasi rumah sakit.

Pemahaman yang baik mengenai pemasaran akan mendorong pengambilan keputusan yang lebih baik dalam mengalokasikan sumber-sumber rumah sakit. Pemasaran merupakan sebuah jalan keluar yang baik dalam menjawab tantangan dalam kemampuan manajerial rumah sakit untuk dapat survive dan sustain serta menyikapi persaingan yang kompetitif antar rumah sakit dalam pelayanan kesehatan. maka dengan dengan adanya pemasaran yang efektif dan efisien akan terjalin kerjasama dari berbagai institusi, korporasi dan asuransi.

Untuk hal tersebut diatas, maka Rumah Sakit Universitas Hasanuddin perlu menyusun dan membuat pedoman yang terkait pengorganisasian

bidang pemasaran dan inovasi. Pedoman pengorganisasian Bidang Pemasaran dan Inovasi ini disusun sebagai acuan untuk menjalankan kegiatan-kegiatan pelayanan yang terarah, berkesinambungan, efektif dan efisien.

## **B. TUJUAN**

- 1) Tersusunnya pedoman dan tata laksana penyelenggaraan organisasi Bidang Pemasaran dan Inovasi di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin yang dimaksudkan untuk acuan agar supaya lebih terarah, berkesinambungan, efektif dan efisien.
- 2) Tersusunnya langkah - langkah prosedur penerapan kegiatan yang ada dilingkup Bidang Pemasaran dan Inovasi.
- 3) Mendorong pola komunikasi yang efektif antar semua stakeholder guna terciptanya pelayanan rumah sakit yang informatif, mendidik dan sesuai dengan kebutuhan konsumen;
- 4) Terciptanya iklim organisasi yang sehat, produktif dan bersinergi;

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT UNIVERSITAS HASANUDDIN**

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| 1. Nama Rumah Sakit                 | : Rumah Sakit Universitas Hasanuddin   |
| 2. Alamat / Telpon / Fax.           | : Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10,<br>Makassar, Sulawesi Selatan 90245   |
| Telepon                             | : (0411) 591331  |
| Fax                                 | : (0411) 591332  |
| Email                               | : info@rs.unhas.ac.id  |
| Website                             | : www.rs.unhas.ac.id   |
| 3. Status Kepemilikan               | : Universitas Hasanuddin   |
| 4. Nama Direktur Utama              | : dr. Andi Muhammad Ichsan, Ph.D., Sp.M<br>(K)   |
| 5. Kelas Rumah Sakit & SK Menkes RI | : RS Kelas B (HK.02.03/2180/2014)  |
| 6. No.& tanggal ijin operasional RS | : No: 6/J.09/PTSP/2018, Berlaku<br>23 Agustus 2023   |
| 7. Luas Bangunan                    | :<br>- Gedung A : 14.813 m <sup>2</sup><br>- Gedung EF : 28.000 m <sup>2</sup><br>- Gedung BCD : 32.000 m <sup>2</sup> |
| 8. Kapasitas Tempat Tidur           | :<br>- 240 TT<br>- Rencana BCD: 400 TT   |

9. Layanan Unggulan di RS Unhas :

1. Eye Centre
2. Trauma Centre
3. Cancer Centre
4. Fertility Endocrine Reproductive Centre dan
5. Neurointervention Centre

10. Jenis Pelayanan di RS Unhas :

1. Rawat Jalan

- |                               |                             |
|-------------------------------|-----------------------------|
| a. Bedah Urologi              | 1. Penyakit Dalam           |
| b. Bedah Digestif             | m. Saraf dan EEG            |
| c. Bedah Anak                 | n. Kesehatan Jiwa dan Stres |
| d. Bedah Saraf                | o. Gizi Klinik              |
| e. Bedah Onkologi             | p. Fisioterapi              |
| f. Bedah Thoraks              | q. Kardiologi               |
| g. Bedah Mulut                | r. Anak                     |
| h. Bedah Plastik              | s. Nyeri dan Paliatif       |
| i. Orthopedi dan Traumatologi | t. Pojok Laktasi            |
| j. Mata                       | u. THT                      |
| k. Obgin                      | v. Kulit dan Kelamin        |

2. Rawat Inap dan Bersalin

3. Rawat Darurat

4. Bedah Sentral

5. Rehabilitasi Medik

6. Perawatan Khusus (Kemoterapi dan Hemodialisa)

7. Perawatan Intensive (ICU/HCU dan NICU)

8. Rekam Medik

9. Laboratorium Patologi Klinik

10. Laboratorium Patologi Anatomi

11. Laboratorium Mikrobiologi Klinik

12. Radiodiagnostik

13. Radioterapi

14. Farmasi

15. Gizi

16. CSSD dan Laundry

17. Pemulasaran Jenazah

18. IPSRS

**BAB III**  
**VISI, MISI, FALSAFAH, MOTTO, NILAI,**  
**TUJUAN DAN BUDAYA KERJA RUMAH SAKIT**

**3.1 VISI**

“Menjadi pelopor terpercaya dan terkemuka dalam menintegrasikan pendidikan, penelitian, dan pemeliharaan kesehatan yang bertaraf internasional”

**3.2 MISI**

1. Menciptakan tenaga profesional, berakhlak mulia dan unggul dalam *interprofesional collaboration*.
2. Menciptakan lingkungan akademik yang optimal untuk mendukung, pengintegrasian, pendidikan, penelitian, dan pemeliharaan kesehatan.
3. Mempelopori inovasi pemeliharaan kesehatan melalui penelitian yang unggul dan perbaikan mutu pelayanan dan perbaikan mutu pelayanan berkesinambungan.
4. Memberikan pemeliharaan kesehatan secara *international collaboration* dengan pendidikan, penelitian yang berstandar international tanpa melupakan fungsi sosial.
5. Menyelenggarakan tata kelola berdasarkan prinsip good governance
6. Mengembangkan *academic health system*.

**3.3 TUJUAN DAN SASARAN STRATEGIS RUMAH SAKIT**

1. Terwujudnya RS Pendidikan yang menjadi pelopor pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi di bidang kesehatan;
2. Terselenggaranya Pendidikan, Penelitian dan Pemeliharaan kesehatan yang terintegrasi;
3. Terwujudnya RS Pendidikan yang berstandar Internasional;
4. Terbentuknya kemitraan jangka panjang yang saling menguntungkan;
5. Terwujudnya organisasi dan manajemen RS yang mendukung pelayanan kesehatan bermutu.

**3.4 FALSAFAH**

Menghargai hakekat manusia sebagai makhluk paripurna dengan totalitas dan nilai-nilai yang dianutnya.

### 3.5 NILAI DASAR

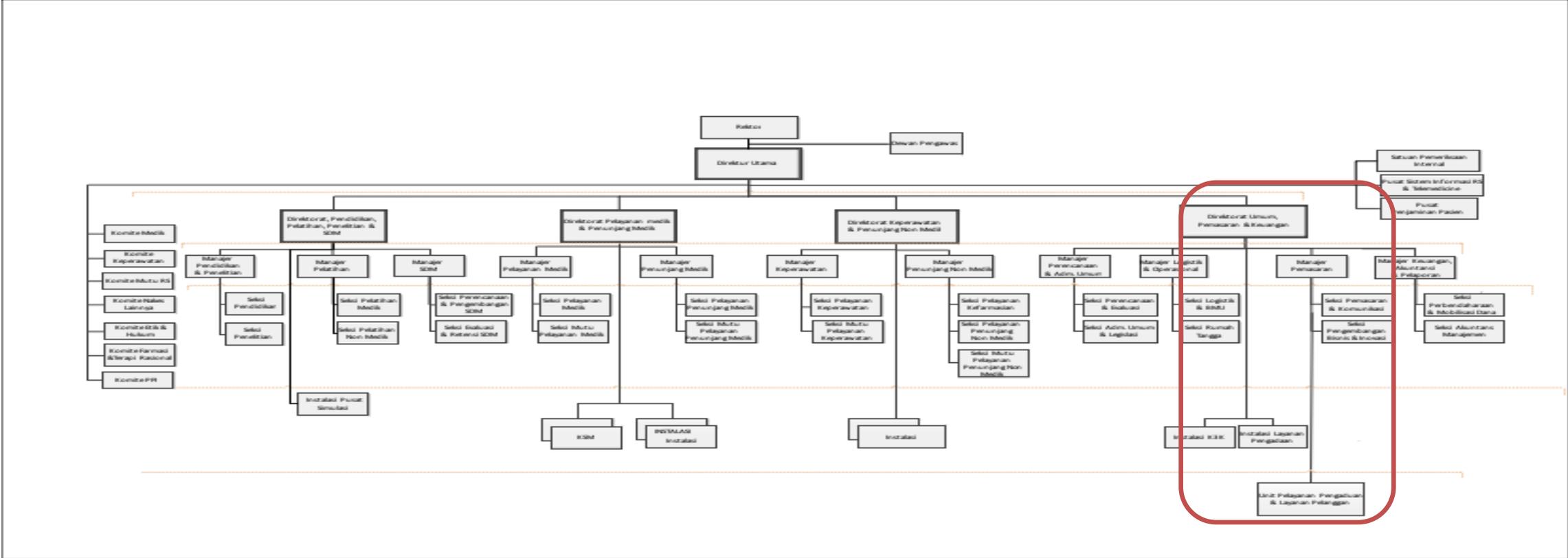
Nilai dasar Rumah Sakit Universitas Hasanuddin adalah “***togetherness, trustfulness, compassionate, long life learning, inovation***”.

1. ***Togetherness***:RS ini milik bersama yang harus dikembangkan bersama melalui kerjasama dan kebersamaan (kerjasama dan kebersamaan);
2. ***Trustfulness***: Pelayanan yang diberikan menjunjung tinggi kepercayaan, kejujuran, konsistensi, dan keterbukaan;
3. ***Compassionate***: Dalam memberikan pelayanan atas dasar tulus melayani dengan penuh kasih sayang dan perhatian.
4. ***Long Life Learning***
5. ***Inovation***

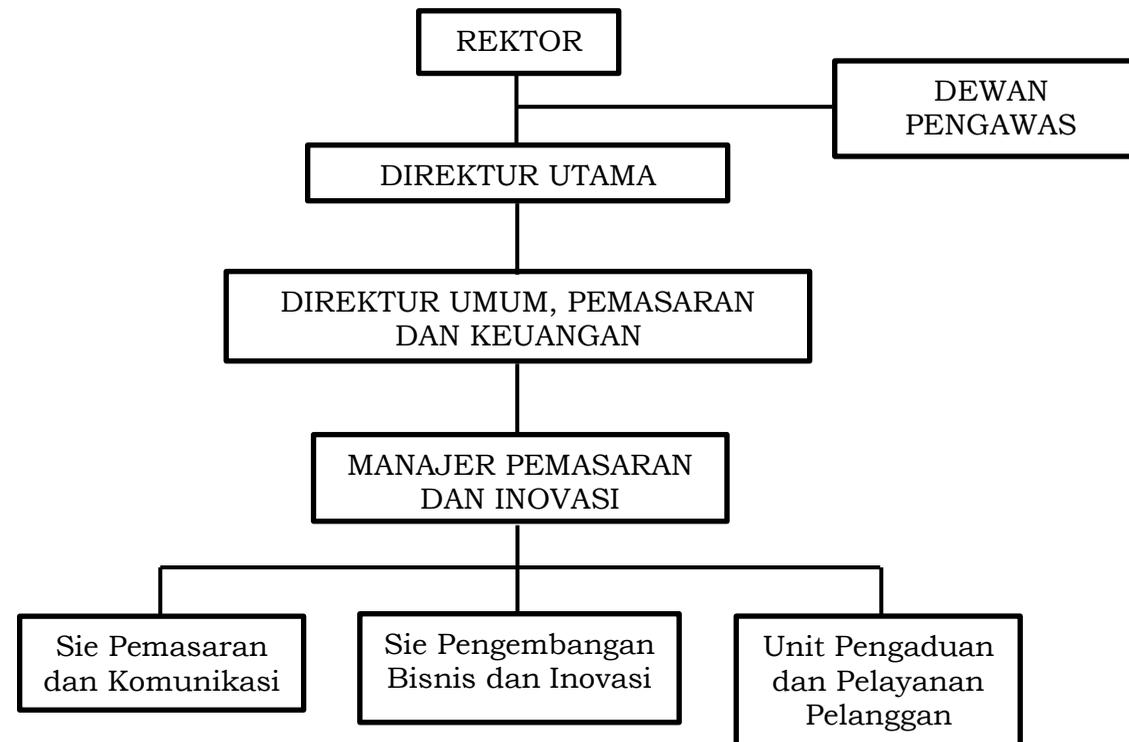
### 3.6 BUDAYA KERJA

1. Cepat tanggap
2. Cerdas berinovasi
3. Cermat menilai
4. Ceria melayani
5. Cekatan bertindak
6. Canggih teknologi
7. Curahan hati pelanggan

**BAB IV**  
**STRUKTUR ORGANISASASI RS UNIVERSITAS HASANUDDIN**



**BAB V**  
**STRUKTUR ORGANISASI UNIT KERJA**  
**BIDANG PEMASARAN DAN INOVASI**



## **BAB VI**

### **URAIAN TUGAS**

#### **A. Manajer Pemasaran dan Inovasi**

##### **a. Tugas Pokok**

1. penyusunan regulasi/kebijakan operasional (kebijakan, panduan, pedoman pengorganisasian dan pelayanan, serta POS dan alur proses) di bidang Pemasaran dan Inovasi;
2. penyusunan risk register dan program kerja di bidang Pemasaran dan Inovasi;
3. penyusunan dan pengembangan indikator mutu Bidang Pemasaran dan Inovasi;
4. perencanaan inovasi produk pelayanan dan bisnis sesuai dengan kebutuhan;
5. penyusunan strategi peningkatan brand rumah sakit secara berkelanjutan;
6. penyusunan business plan untuk mengembangkan visi misi Rumah Sakit;
7. pengembangan kerjasama internal dan eksternal untuk mendukung peningkatan pelayanan rumah sakit.
8. penyusunan dan pengelolaan kebutuhan sumber daya meliputi tenaga (jumlah, kualifikasi, dan pengembangannya), fasilitas, pemeliharaan sarana dan prasarana, dan ATK dalam lingkup Bidang Pemasaran dan Inovasi;
9. pelaksanaan regulasi dan kebijakan yang telah ditetapkan;
10. pengelolaan pelayanan Bidang Pemasaran dan Inovasi yang menunjang pemeliharaan kesehatan dan penyelenggaraan pendidikan di rumah sakit secara efisien, efektif, patient safety, timely, transparan, dan akuntabel serta memperhatikan peningkatan kualitas yang berkelanjutan dan pemenuhan standar akreditasi rumah sakit;
11. perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi kegiatan pemasaran dan inovasi yang terintegrasi dengan sistem informasi untuk memberikan nilai unggul;
12. pengembangan standar mutu pemasaran dan inovasi;
13. pelaksanaan tugas pembimbingan, pendidikan dan penelitian, orientasi bidang pemasaran dan inovasi;
14. pelaksanaan good corporate governance dalam pengelolaan Pemasaran dan inovasi;
15. pelaksanaan kerjasama dan koordinasi internal dan eksternal rumah sakit yang berhubungan dengan Bidang Pemasaran dan inovasi;
16. penganalisis potensi pendapatan dan biaya unit layanan rumah sakit untuk peningkatan produktivitas, efektivitas dan efisiensi;
17. pengelolaan pengaduan terkait mutu pelayanan, etik dan hukum baik internal dan eksternal rumah sakit meliputi pencatatan, penelaahan, penanganan lebih lanjut, pelaporan, dan pengarsipan yang akan diteruskan ke unit atau komite yang terkait;
18. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan melaporkan kepuasan pelanggan;

19. pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan validasi Indikator Kinerja: IKU, Standar Pelayanan Minimal (SPM), dan Indikator Mutu Unit Bidang Pemasaran dan Inovasi;
20. terlaksananya tugas lain yang diberikan oleh Direktur Umum, Pemasaran dan Keuangan;
21. terlaksananya tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama; dan
22. terlaksananya tugas lain yang diberikan oleh pejabat yang berwenang atas persetujuan Direktur Utama.

**b. Wewenang**

1. memberikan usulan dan rekomendasi kepada atasan dalam rangka perbaikan dan pengembangan pemasaran dan inovasi
2. memberikan saran atas pengembangan Business Development;
3. mengambil data dari instalasi/unit lain misalnya dari rawat jalan, rawat inap, telemedicine, dll untuk dilakukan analisis, guna mendukung strategi bisnis dan kebijakan rumah sakit;
4. melaporkan hasil monev kinerja pemasaran dan Inovasi; dan
5. melaporkan hasil penilaian kinerja staf Pemasaran dan Inovasi.

**c. Kualifikasi**

1. Pendidikan dokter dengan pendidikan strata dua minimal (S2) di bidang kesehatan.
2. Pengalaman kerja dibidang perumahsakit dan kesehatan.
3. Memiliki prestasi kerja pegawai bernilai baik dalam 2 (dua) tahun terakhir.

**B. Kepala Seksi Pemasaran dan Kerjasama**

**a. Tugas Pokok**

1. penyusunan Kebijakan/Pedoman Kerja/SOP/Risk Register dan Alur terkait dengan Pemasaran Pelayanan RS, Kerjasama Nasional dan Internasional, dan Komunikasi internal dan Eksternal;
2. penyusunan program kerja dan kebutuhan anggaran terkait seksi Pemasaran & Komunikasi;
3. pelaksanaan program kerja pemasaran, kerjasama, kehumasan, dan layanan informasi kepada publik atau institusi lain yang sesuai dengan produk layanan rumah sakit secara efektif dan efisien;
4. penyusunan, pembuatan, pendokumentasian serta Penyebarluasan informasi terkait seluruh kegiatan rumah sakit dan layanan rumah sakit;
5. pelaksanaan kegiatan promosi & manuver pemasaran produk pelayanan rumah sakit;
6. pelaksanaan branding terhadap citra baik rumah sakit di media cetak, elektronik dan sosial media;
7. pelaksanaan monitoring dan evaluasi program kerja seksi pemasaran dan komunikasi;
8. penyusunan, peninjauan, monitoring, dan pelaksanaan evaluasi perjanjian kerjasama di rumah sakit;
9. penyiapan bahan monitoring dan evaluasi kerjasama dengan berbagai stakeholder rumah sakit;
10. penyusunan laporan capaian program kerja dan indikator mutu seksi pemasaran dan komunikasi;

11. pengelolaan media sosial dan website rumah sakit;
12. penyusunan dan pembuatan buku profil rumah sakit;
13. penyusunan dan pembuatan profil rumah sakit di website official;
14. pelaksanaan program Customer Relationship Marketing;
15. 5pelaksanaan survey pasar; dan
16. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh manajer pemasaran & inovasi.

**b. Wewenang**

1. memberikan saran kepada atasan atas pengembangan unit pemasaran dan komunikasi;
2. melakukan koordinasi dengan berbagai pihak atas arahan atasan langsung;
3. memberikan informasi, data terkait perencanaan, pelaksanaan program unit pemasaran dan komunikasi;
4. melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan pemasaran dan komunikasi;
5. memberikan rekomendasi reward dan teguran kepada staf yang ada dibawahnya; dan
6. melaporkan kendala dan permasalahan yang dihadapi terkait alur proses unit pemasaran dan komunikasi kepada atasan langsung.

**c. Kualifikasi**

1. Minimal S1 (Strata satu)
2. Dua tahun berkecimpung dalam dunia pelayanan kesehatan rumah sakit.
3. Komunikasi efektif, Problem Solver, Menguasai Microsoft Office, bahasa inggris aktif

**C. Kepala Seksi Pengembangan Bisnis dan Inovasi**

**a. Tugas Pokok**

1. memfasilitasi kegiatan pengembangan bisnis dan inovasi;
2. memfasilitasi unit kerja untuk melakukan inovasi;
3. penyusunan Kebijakan/Pedoman Kerja/SOP dan alur terkait dengan Pengembangan Bisnis dan Inovasi;
4. penyusunan program kerja dan kebutuhan anggaran terkait dengan Pengembangan Bisnis dan Inovasi;
5. penyusunan, pelaksanaan dan monitoring Risk Register;
6. pengusulan strategi pengembangan bisnis yang tepat untuk pasar sasaran rumah sakit;
7. pengidentifikasian dan penganalisaan kelayakan dan prospek bisnis layanan baru dan eksisting rumah sakit guna meningkatkan pertumbuhan pendapatan dan efisiensi biaya;
8. pengidentifikasian risiko dan pemastian bahwa hambatan internal dan eksternal terhadap pertumbuhan dan retensi bisnis dapat diidentifikasi dan diminimalkan atau dihilangkan sehingga berkontribusi pada pemeliharaan kesadaran komersial organisasi;
9. pemberian saran dan dukungan teknis pada pengembangan bisnis dan inovasi rumah sakit berbasis data dan informasi;
10. pengkontribusi pada perbaikan berkelanjutan dari kebijakan organisasi dalam pengembangan bisnis dan inovasi;
11. bekerja sama dengan unit-unit layanan rumah sakit untuk menciptakan pendekatan terpadu sebagai bentuk transformasi layanan dan pengembangan bisnis;
12. penyusunan laporan capaian program kerja dan indikator mutu;

13. pertanggungjawaban atas pengelolaan dan pelaksanaan Business Development secara efektif, efisien, dan akuntabel sesuai bidang tugasnya; dan
14. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Manajer Pemasaran dan Inovasi.

**b. Wewenang**

1. memberikan saran kepada atasan atas pengembangan bidang Pemasaran dan Inovasi;
2. memberikan saran kepada atasan atas pengembangan Business Development;
3. mengambil data dari instalasi/unit lain misalnya dari rawat jalan, rawat inap, telemedicine, dll untuk dilakukan analisis, guna mendukung strategi bisnis dan kebijakan rumah sakit;
4. merekomendasikan pemberian reward kepada staf yang ada dibawahnya; dan
5. memberikan teguran kepada staf yang ada dibawahnya apabila terjadi pelanggaran.

**c. Kualifikasi**

1. Minimal S1
2. Dua tahun berkecimpung dalam dunia pelayanan kesehatan rumah sakit Kelas B
3. Komunikasi efektif, Problem Solver, Menguasai Microsoft Office, bahasa inggris aktif

**D. Kepala Instalasi Unit Pengaduan dan Pelayanan Pelanggan**

**a. Tugas Pokok**

1. pemberian Informasi kepada pelanggan terkait produk pelayanan Rumah Sakit baik secara langsung maupun melalui telepon ataupun sarana komunikasi lainnya;
2. penerimaan dan pengelolaan pengaduan dari pelanggan rumah sakit baik internal dan eksternal yang disampaikan secara langsung ataupun secara tidak langsung dapat berupa pengaduan ketidakpuasan atas pelayanan rumah sakit, pelanggaran etik profesi, etika non profesi, di luar etika profesi dan atau etika non profesi, insiden keselamatan pasien serta insiden non keselamatan pasien;
3. penyelesaian masalah terkait pengaduan pelanggan dengan melakukan komunikasi, berkoordinasi secara cepat dan tepat untuk mendapat pemecahan masalah;
4. pelaksanaan pencatatan, menelaah/memilah dan Pendistribusian pengaduan dan pelaporan untuk disampaikan kepada unit terkait untuk ditindaklanjuti;
5. pelaksanaan pengukuran indeks kepuasan pelanggan eksternal;
6. pelaksanaan pelaporan terkait capaian pelaksanaan program kerja; dan
7. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Manajer Pemasaran dan Inovasi.

**b. Wewenang**

1. memberikan saran kepada atasan atas pengembangan Unit Unit Pelayanan Pengaduan dan Layanan Pelanggan;

2. merekomendasikan pemberian reward kepada staf yang ada dibawahnya; dan
3. memberikan teguran kepada staf yang ada dibawahnya apabila terjadi pelanggaran

**c. Kualifikasi**

1. Minimal S1
2. Dua tahun berkecimpung dalam dunia pelayanan kesehatan rumah sakit
3. Komunikasi efektif, Problem Solver, Menguasai Microsoft Office, bahasa inggris aktif

**BAB VII**  
**TATA HUBUNGAN KERJA**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 1990 tentang Pedoman Organisasi dan Tatalaksana, yang dimaksud dengan tata hubungan kerja adalah pengaturan hubungan kerja antara satu unit dengan unit lainnya dalam bentuk koordinasi fungsional, administrative operasional dan teknis operasional.

Tata hubungan kerja mencakup tata hubungan kerja Internal dan tata hubungan kerja eksternal. Tata hubungan kerja internal adalah pengaturan hubungan kerja yang menyangkut hanya unit-unit kerja di dalam suatu organisasi, sedangkan tata hubungan kerja eksternal adalah pengaturan hubungan kerja antara unit-unit kerja dalam suatu organisasi dengan unit kerja diluar organisasi tersebut.

**Tabel 3**  
**Tata Hubungan**

NO.	JABATAN	UNIT KERJA / INSTALASI
1.	Direktur Umum, Pemasaran dan Inovasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menerima tugas/ arahan/ disposisi dari Direktur Utama</li> <li>b. Memberikan tugas/ arahan/ disposisi baik lisan maupun tertulis kepada manajer dan kepala unit dibawah Direktorat Umum, Pemasaran dan Inovasi.</li> <li>c. Melaksanakan koordinasi tugas teknis dengan Direktorat lainnya di Rumah Sakit.</li> <li>d. Melaksanakan koordinasi tugas dengan Bagian terkait di Instansi</li> </ul>
2	Manajer Pemasaran dan Inovasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menerima tugas /arahan/ disposisi dari Direktur Umum, Pemasaran dan Inovasi.</li> <li>b. Memberikan tugas /arahan/ disposisi baik lisan maupun tertulis di lingkungan Bidang Pemasaran dan Kerjasama</li> <li>c. Melaksanakan koordinasi tugas dengan staf bidang pemasaran dan kerjasama</li> <li>d. Melaksanakan koordinasi tugas dengan</li> </ul>

		seluruh kepala instalasi/ unit terkait di RS Unhas
3	Seksi Pemasaran dan Komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menerima tugas /arahan/ disposisi dari Manajer Pemasaran dan Inovasi baik lisan maupun tertulis.</li> <li>b. Melaksanakan koordinasi tugas dengan Kepala seksi dan Kepala Instalasi di lingkungan RSPT Universitas Hasanuddin.</li> <li>c. Memberikan tugas /arahan/ disposisi baik lisan maupun tertulis dilingkup seksi pemasaran dan komunikasi</li> <li>d. Melaksanakan koordinasi tugas dengan Bagian terkait di Instansi/OPD lain</li> </ul>
4	Seksi Pengembangan Bisnis dan Inovasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menerima tugas /arahan/ disposisi dari Manajer Pemasaran dan Inovasi baik lisan maupun tertulis.</li> <li>b. Melaksanakan koordinasi tugas dengan Kepala seksi dan Kepala Instalasi di lingkungan RSPT Universitas Hasanuddin.</li> <li>c. Memberikan tugas /arahan/ disposisi baik lisan maupun tertulis dilingkup seksi pengembangan bisnis dan inovasi.</li> <li>d. Melaksanakan koordinasi tugas dengan Bagian terkait di Instansi/OPD lain</li> </ul>
5	Kepala Instalasi Unit Pengaduan dan Pelayanan Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menerima tugas /arahan/ disposisi dari Manajer Pemasaran dan Inovasi baik lisan maupun tertulis.</li> <li>b. Melaksanakan koordinasi tugas dengan Kepala seksi dan Kepala Instalasi di lingkungan RSPT Universitas Hasanuddin.</li> <li>c. Memberikan tugas /arahan/ disposisi baik lisan maupun tertulis dilingkup instalasi Unit pengaduan dan pelayanan pelanggan.</li> <li>d. Melaksanakan koordinasi tugas dengan Bagian terkait di Instansi/OPD lain</li> </ul>

## BAB VIII

### POLA KETENAGAAN DAN KUALIFIKASI PERSONIL

#### 8.1.POLA DAN DISTRIBUSI KETENAGAAN SERTA KUALIFIKASI PERSONIL

Berikut dibawah ini tabel pola ketenagaan dan kualifikasi personil unit bidang pelayanan penunjang, sarana medis dan kerjasama ;

**Tabel 4**  
**Pola Ketenagaan dan Kualifikasi Personil**  
**Direktorat Pelayanan Penunjang , Sarana Medik dan Kerjasama**

No	Jabatan	Jumlah	Distribusi Penempatan	Kualifikasi Pendidikan
1	Direktur Utama	1	Direksi	S3
2	Direktur Umum, Pemasaran dan Keuangan	1	Direksi	S3
3	Manajer Pemasaran dan Inovasi	1	Manajer	S2
4	Kepala Seksi Pemasaran dan Komunikasi	1	Kepala Seksi	S2
5	Kepala Seksi Pengembangan Bisnis dan Inovasi	1	Kepala Seksi	S1
6	Kepala Unit Pengaduan dan Pelayanan Pelanggan	1	Kepala Unit	S1
7	Seksi Pemasaran dan Komunikasi	2	Staf	S1
8	Seksi Pengembangan Bisnis dan Inovasi	-	-	-
9	Unit Pengaduan dan Pelayanan Pelanggan	2	Staf	S1

Sumber : Bidang Administrasi dan SDM RS. Unhas, 2023

Tabel ini menunjukkan pola ketenagaan dan kualifikasi personil dalam lingkup Bidang Pemasaran dan Inovasi Rumah Sakit Unhas. Diketahui bahwa para pimpinan manajemen dan direksi berkualifikasi pendidikan terakhir Doktor (S3). Sedangkan Staf bidang penunjang berkualifikasi pendidikan terakhir Sarjana (S1). Distribusi Penempatan sudah terlihat pada tabel 3 diatas bahwa direktur menempati posisi dalam direksi sedangkan kepala bidang menempati posisi manajer . Staf bidang penunjang berfungsi mengelolah administrasi dan penyelenggaraan serta pelaksanaan kegiatan unit. Dan kepala instalasi bertanggung jawab mengelola dan memanage administrasi di tingkat instalasi.

## **BAB IX**

### **KEGIATAN ORIENTASI**

Kegiatan Orientasi terdiri atas dua jenis yaitu orientasi umum dan orientasi khusus yang dilakukan selama 3 hari.

#### **1. Orientasi Umum**

Kegiatan orientasi umum dilakukan sesuai jadwal dan materi dibawah ini:

##### a. Hari Pertama

- *Pre-test*
- Profil RS Unhas
- Gambaran umum kegiatan pendidikan, pelatihan dan penelitian
- Gambaran umum kegiatan pelayanan medik dan keperawatan
- Gambaran umum kegiatan pelayanan penunjang, sarana medik dan kerjasama
- Gambaran umum kegiatan pelayanan keuangan, SDM & Adm Umum

##### b. Hari Kedua

- Akreditasi rumah sakit
- *Patient Safety*
- K3 dan fire fighting serta simulasi penggunaan APAR
- Pencegahan dan Pengendalian Infeksi

##### c. Hari Ketiga

- *Costumer Service Excellence (Small Group)*
- *Basic Life Support (BLS)*
- Transportasi dan evakuasi pasien
- *Post-Test*
- Penutup

#### **2. Orientasi Khusus**

Kegiatan orientasi khusus dilakukan oleh atasan langsung. Orientasi ini difokuskan pada unit kerja penempatan pegawai diantaranya struktur organisasi, kebijakan, sistem kerja, topuksi yang akan dilakukan dan lainnya yang diperlukan.

## **BAB X**

### **PERTEMUAN/ RAPAT**

#### **10.1 PERTEMUAN/RAPAT**

Rapat merupakan suatu alat komunikasi langsung antara pimpinan dengan stafnya dengan tujuan untuk merundingkan atau menyelesaikan suatu masalah yang menyangkut kepentingan bersama. Bidang Pemasaran dan Inovasi mengikuti rapat Direksi yang dilakukan secara rutin dari semua Direktorat Rumah Sakit Universitas Hasanuddin yang dilaksanakan di pekan ke dua dan empat setiap hari Selasa tiap bulannya. Selain itu, Bidang Pemasaran Dan Inovasi mengikuti rapat rutin bersama seluruh unit/instalasi di bawah Direktorat Umum, Pemasaran dan Keuangan di Rumah Sakit Unhas dan dilaksanakan setiap hari Rabu. Pertemuan rutin juga dilaksanakan di Unit Bidang Pemasaran dan Inovasi untuk menyelesaikan masalah-masalah yang ada di instalasi selama sepekan dan menindaklanjuti pertemuan tersebut. Pelaksanaan rapat ini dilaksanakan pada hari Selasa dengan berkoordinasi dengan unit lain. Rapat insedentil terjadi tanpa direncanakan dikarenakan adanya masalah yang memerlukan penanganan dengan segera.

Tahapan atau prosedur pertemuan (rapat) di Unit Bidang Pemasaran dan Inovasi sebagai berikut :

1. Menentukan masalah dan tujuan pertemuan/.rapat.
2. Mempersiapkan perlengkapan/peralatan pertemuan/rapat.
3. Menyediakan tempat pertemuan/rapat.
4. Membuat daftar hadir pertemuan/rapat.
5. Mempersipakan bahan pertemuan/rapat.
6. Mencatat hasil rapat.
7. Pendistribusian hasil rapat.
8. Melakukan kegiatan tindak lanjut hasil rapat.

## **BAB XI**

### **PENCATATAN DAN PELAPORAN**

Pelaporan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk menyampaikan hal-hal yang berhubungan dengan hasil pekerjaan yang telah dilakukan selama satu periode tertentu. Pelaporan bulanan bidang pemasaran dan inovasi dilakukan pada saat selesai monitoring di setiap seksi/instalasi untuk mengetahui permasalahan yang ada di instalasi terkait hambatan dan masalah. Selain itu pelaporan bulanan dikumpul pada akhir bulan berjalan untuk melaporkan kegiatan yang dilakukan selama sebulan oleh setiap instalasi dan dikumpul di bidang perencanaan dan evaluasi pertriwulan dan tahunan untuk dianalisis. Tujuan dari pelaporan adalah tersedianya laporan yang sistematis dan tercatat, sebagai bahan evaluasi dalam menentukan masa depan organisasi, sebagai bahan untuk membuat budgeting (anggaran), pelaksanaan, pengawasan, pengendalian maupun dalam pengambilan keputusan. Pedoman ini termaktub dalam kebijakan Rumah Sakit Unhas bahwa setiap Rumah Sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan Rumah Sakit dalam sistem informasi manajemen Rumah Sakit.

Adapun langkah-langkah pengumpulan ke bidang perencanaan dan evaluasi sebagai berikut :

#### 1. Persiapan Pelaporan.

- a. Bidang perencanaan dan evaluasi menyurat ke bidang pemasaran dan inovasi untuk mengumpulkan laporan kinerja untuk periode triwulan/tahunan.
- b. Menindaklanjuti surat tersebut, bidang pelayanan penunjang dan sarana medik menyurat ke setiap instalasi/unit kerja untuk mengumpulkan laporan kinerja instalasi.

#### 2. Pelaksanaan pelaporan.

- a. Laporan kinerja yang telah terkumpul selanjutnya akan dilakukan analisis secara mendalam mengenai hal-hal yang perlu di follow up sehubungan masalah yang ada.
- b. Apabila analisis laporan kinerja selesai selanjutnya diserahkan ke manajer pemasaran dan inovasi untuk dilakukan perbaikan.
- c. Setelah dikoreksi oleh manajer pemasaran dan inovasi , selanjutnya laporan kinerja tersebut diserahkan ke bidang perencanaan dan evaluasi.

3. Evaluasi Pelaporan.

- a. Hasil perbaikan laporan kinerja dirapatkan/dipresentasikan oleh manejer di tingkat direktorat sebagai bahan evaluasi selanjutnya pada saat rapat rutin.
- b. Selanjutnya akan dipresentasikan oleh Drektur Umum, Pemasaran dan Inovasi ditingkat Direksi/Dewas

Ditetapkan di Makassar  
Direktur Utama,



ANDI MUHAMMAD ICHSAN