

**KUNJUNGAN PASIEN DAN PETA KEAKTIFAN ASURANSI & PERUSAHAAN  
YANG BEKERJASAMA DALAM BIDANG PELAYANAN KESEHATAN DENGAN RSAB HARAPAN KITA  
BULAN : APRIL 2008**

NO.	NAMA PERUSAHAAN	KUNJUNGAN PASIEN					
		RWT JALAN		RAWAT INAP		TOTAL	
		JML	BARU	JMLH	BARU	JMLH	BARU
<b>I</b>	<b>Asuransi (Jumlah 26 Asuransi)</b>						
	<b>A. Aktif ( 11 Asuransi ) :</b>						
	<i>(Kunjungan pasien per bulan 30&gt;)</i>						
1	Askes Indonesia PT (Persero)	300	33	155	29	455	62
2	Asuransi Credit Suisse	131	6	8	2	139	8
3	Asuransi Lippo General Medicare	81	4	12	3	93	7
4	Asuransi Allianz	59	11	12	2	71	13
5	Asuransi Global Assistance & Health C	107	6	6	3	113	9
6	Asuransi Jiwa Sinar Mas	84	8	16	4	100	12
7	Asuransi Nayaka Era Husada	33	4	1	0	34	4
8	Asuransi ABDA	45	5	4	1	49	6
9	Asuransi Recapital	40	5	1	0	41	5
10	Asuransi Sinar Mas	30	1	11	1	41	2
11	Asuransi Jiwa Manulife Indonesia	41	2	6	6	47	8
	<b>B. Kurang Aktif ( 9 Asuransi )</b>						
	<i>(Kunjungan pasien per bulan 1 - 29)</i>						
12	Asuransi Asih Eka Abadi (SOS)	2	0	2	0	4	0
13	Asuransi AIG Lippo	6	0	3	1	9	1
14	Asuransi Jiwa Tugu Mandiri	0	0	0	0	0	0
15	Asuransi Jiwa CAR	4	1	13	2	17	3
16	Asuransi Jiwa Bringin Life	2	0	4	1	6	1
17	Asuransi Dayin Mitra	0	0	1	0	1	0
18	Asuransi Jiwa BNI Life	10	1	5	1	15	2
19	Asuransi AIA	2	0	8	2	10	2
20	Asuransi Multi Artha Guna	0	0	4	1	4	1
	<b>C. Tidak Aktif ( 6 Asuransi )</b>						
	<i>Kunjungan Pasien per bulan 0</i>						
21	Asuransi Umum Bumi Putra Muda	0	0	0	0	0	0
22	Asuransi Gesa Assistance	0	0	0	0	0	0
23	Asuransi Clinic Mitra Oasis	0	0	0	0	0	0
24	Asuransi Jiwa Bakrie	0	0	0	0	0	0
25	Asuransi Jiwasraya	0	0	0	0	0	0
26	Asuransi Niaga Cigna Life	0	0	0	0	0	0
<b>II</b>	<b>Perusahaan ( 132 Perusahaan)</b>						
	<b>A. Aktif ( 8 Perusahaan)</b>						
	<i>Kunjungan Pasien per bulan &gt;15</i>						
27	Admedika	36	4	3	0	39	4
28	Hotel Sultan	32	2	3	0	35	2
29	Ultra Prima Abadi	98	9	6	0	104	9
30	Blue Dot (PT. Insan Dharma Nusa)	28	1	4	1	32	2
31	Bank Indonesia	6	1	18	6	24	7
32	PLN Pusat	23	1	0	0	23	1
33	Jakarta Convention (JCC)	15	2	0	0	15	2
34	Garuda Indonesia	15	1	3	1	18	2

NO.	NAMA PERUSAHAAN	KUNJUNGAN PASIEN					
		RWT JALAN		RAWAT INAP		TOTAL	
		JML	BARU	JMLH	BARU	JMLH	BARU
	<b>B. Kurang Aktif ( 31 Perusahaan)</b> <i>Kunjungan Pasien per bulan 1-14</i>						
35	Plaza Indonesia	0	0	2	0	2	0
36	RS. Krakatau Medika	9	1	0	0	9	1
37	Samsung Electronic	5	2	0	0	5	2
38	United Traktors	0	0	2	2	2	2
39	Bank Rakyat Indonesia (BRI)	0	0	4	1	4	1
40	Indonesia Toray Syntetics (ITS)	4	0	0	0	4	0
41	PLN Jasa Enjinering (KS. Tubun)	5	0	0	0	5	0
42	Astra International TBK.	0	0	4	1	4	1
43	Bank Niaga	0	0	2	1	2	1
44	Abbot Indonesia	2	0	0	0	2	0
45	Jasa Marga (Cab. Cawang-Tomang)	0	0	3	1	3	1
46	Yayasan Sinar Pelangi	3	0	2	0	5	0
47	Suveyor Indonesia	0	0	1	0	1	0
48	Pacific Presteres Indonesia	0	0	3	1	3	1
49	Bank Mandiri	0	0	4	1	4	1
50	Yayasan Tunas Harapan	0	0	2	0	2	0
51	Perusahaan Gas Negara Pusat	0	0	1	0	1	0
52	Indosat	1	0	6	1	7	1
53	Perum Gas Negara Cab. Jakarta	0	0	2	2	2	2
54	Tri Polyta Indonesia	7	0	3	0	10	0
55	Astra Inter. Toyota 2000	0	0	1	0	1	0
56	Asahimas Subentra	0	0	1	0	1	0
57	Peduli Kasih Indosiar	0	0	2	0	2	0
58	Angkasa Citra Sarana	1	0	0	0	1	0
59	Commonwealth Life	1	0	0	0	1	0
60	Merpati Nusantara	1	0	0	0	1	0
61	Nippon Shokubai Indonesia	0	0	1	0	1	0
62	Bank DKI	0	0	2	0	2	0
63	Gramedia Group	0	0	2	1	2	1
64	Bakrie Telkom (Ratelindo)	0	0	2	0	2	0
65	Astra Honda Motor	0	0	3	0	3	0
	<b>C. Tidak Aktif ( 93 Perusahaan)</b> <i>Kunjungan Pasien per bulan 0</i>						
66	Medex Visi Medika	0	0	0	0	0	0
67	Wira Mustika Indah	0	0	0	0	0	0
68	Bakrie Investindo	0	0	0	0	0	0
69	Elnusa	0	0	0	0	0	0
70	BASF Indonesia	0	0	0	0	0	0
71	Excelcomindo Pratama	0	0	0	0	0	0
72	Exco Nusantara Indonesia	0	0	0	0	0	0
73	Fajar Mas Murni	0	0	0	0	0	0
74	Trakindo Utama	0	0	0	0	0	0
75	Gizindo Prima Nusantara	0	0	0	0	0	0
	Gambaran kegiatan..., Nurul Khasanah, FKM UI, 2008					Universitas Indonesia	

NO.	NAMA PERUSAHAAN	KUNJUNGAN PASIEN					
		RWT JALAN		RAWAT INAP		TOTAL	
		JML	BARU	JMLH	BARU	JMLH	BARU
76	Gulf Indonesia Resources	0	0	0	0	0	0
77	Sharf Elektronik	0	0	0	0	0	0
78	PLN Jasa Sertifikasi	0	0	0	0	0	0
79	Bimantara Citra Group	0	0	0	0	0	0
80	Jasa Marga Jakarta Tangerang	0	0	0	0	0	0
81	Pupuk Kaltim	0	0	0	0	0	0
82	Bank International Indonesia	0	0	0	0	0	0
83	Surya Toto Indonesia	0	0	0	0	0	0
84	BNI 46	0	0	0	0	0	0
85	Jasa Marga Pusat	0	0	0	0	0	0
86	Kumafiber	0	0	0	0	0	0
87	Minamas Plantation Group	0	0	0	0	0	0
88	Matahari Lintas Cakrawala	0	0	0	0	0	0
89	Taspen	0	0	0	0	0	0
90	Bank Dunia	0	0	0	0	0	0
91	Caltex Pasific Indonesia	0	0	0	0	0	0
92	Teijin Indonesia Fiber (Tifico)	0	0	0	0	0	0
93	Sarinah Department Store	0	0	0	0	0	0
94	Reasuransi Indonesia (Reindo)	0	0	0	0	0	0
95	Essence Indonesia	0	0	0	0	0	0
96	Pantja Motor	0	0	0	0	0	0
97	PLN P3B Jawa Bali Region Jakarta	0	0	0	0	0	0
98	Bank Muamalat	0	0	0	0	0	0
99	Indonesia Fower	0	0	0	0	0	0
100	Tanjung Enim Lestari	0	0	0	0	0	0
101	Primer Oil Natuna Sea Limited	0	0	0	0	0	0
102	Pikiran Rakyat	0	0	0	0	0	0
103	Petro Graha Medika (P. Kimia Gresik)	0	0	0	0	0	0
104	Lautan Otsuka Chemical	0	0	0	0	0	0
105	Sucofindo Pusat	0	0	0	0	0	0
106	Philips Group	0	0	0	0	0	0
107	PLN Sektor Jakarta	0	0	0	0	0	0
108	PLN Cinere	0	0	0	0	0	0
109	PLN Muara Karang	0	0	0	0	0	0
110	Perum Angkasa Pura II	0	0	0	0	0	0
111	Dystar Colours Indonesia	0	0	0	0	0	0
112	Adira Dinamika	0	0	0	0	0	0
113	PLN Tanjung Priok	0	0	0	0	0	0
114	Cocacola Amatil	0	0	0	0	0	0
115	Otorita Batam	0	0	0	0	0	0
116	Star Energy	0	0	0	0	0	0
117	Pulogadung Prawira Laksana	0	0	0	0	0	0
118	TV. 7	0	0	0	0	0	0
119	Mobilkom Telekomindo	0	0	0	0	0	0
120	Warna Usaha Mandiri	0	0	0	0	0	0
121	YYS. Bhakti Nusantara Putra	0	0	0	0	0	0
122	YYS. Sayap Ibu	0	0	0	0	0	0
123	Multistrada Arah Sarana	0	0	0	0	0	0
124	EDS. Manufacturing Indonesia	0	0	0	0	0	0
125	Jasa Marga Jagorawi	0	0	0	0	0	0
126	Bank Central Asia Raya (BCA)	0	0	0	0	0	0

NO.	NAMA PERUSAHAAN	KUNJUNGAN PASIEN					
		RWT JALAN		RAWAT INAP		TOTAL	
		JML	BARU	JMLH	BARU	JMLH	BARU
127	Pelat Timah Nusantara	0	0	0	0	0	0
128	Nucleus Pricies	0	0	0	0	0	0
129	Chandra Asri	0	0	0	0	0	0
130	A N T V	0	0	0	0	0	0
131	Pervetti Van Melle	0	0	0	0	0	0
132	Lido Sarana Prima	0	0	0	0	0	0
133	Samudra Indonesia	0	0	0	0	0	0
134	Mitsubishi Chemical Indonesia	0	0	0	0	0	0
135	Hotel Nikko	0	0	0	0	0	0
136	Mc. Dermott Indonesia	0	0	0	0	0	0
137	Astra Int. Isuzu Division	0	0	0	0	0	0
138	Sugar Group Companies	0	0	0	0	0	0
139	Virginia Indonesia Company (VICO)	0	0	0	0	0	0
140	Bank America Express	0	0	0	0	0	0
141	Bank City Bank	0	0	0	0	0	0
142	PAM Jaya	0	0	0	0	0	0
143	Perum Peruri	0	0	0	0	0	0
144	Yayasan Sekar Melati	0	0	0	0	0	0
145	S C T V	0	0	0	0	0	0
146	Amerada Hess	0	0	0	0	0	0
147	Bank Of Tokyo Mitsubishi	0	0	0	0	0	0
148	Indofood Sukses Makmur	0	0	0	0	0	0
149	Sucofindo Cabang Jakarta	0	0	0	0	0	0
150	GE. Finance Indonesia	0	0	0	0	0	0
151	Bhakti Wasantara Net	0	0	0	0	0	0
152	Daikin Clutch Indonesia	0	0	0	0	0	0
153	Total Indonesia	0	0	0	0	0	0
154	Angkasa Pura I	0	0	0	0	0	0
155	Bakrie & Brothers	0	0	0	0	0	0
156	PLN (Litbang) Ketenaga Listrikan	0	0	0	0	0	0
157	Pupuk Iskandar Muda	0	0	0	0	0	0
158	Bank HAGA	0	0	0	0	0	0
	<b>Jumlah</b>	<b>1269</b>	<b>111</b>	<b>364</b>	<b>79</b>	<b>1633</b>	<b>190</b>

**Peta Keaktifan Asuransi dan Perusahaan Berdasarkan Jumlah Kunjungan Pengiriman Pasien :**

**Asuransi :**

- Aktif	11	42%
- Kurang Aktif	9	35%
- Tidak Aktif	6	23%
<b>Jumlah</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

**Perusahaan :**

- Aktif	8	6%
- Kurang Aktif	31	23%
- Tidak Aktif	93	70%
<b>Jumlah</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Total Asuransi & Perusahaan :**

- Aktif	19	12%
- Kurang Aktif	40	25%
- Tidak Aktif	99	63%
<b>Jumlah</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>

Asuransi & Perusahaan yang mengirim pasien	59	37%
Asuransi & Perusahaan yang tidak mengirim pasien	99	63%
<b>Jumlah</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>

**Kunjungan Pasien Asuransi & Perusahaan Rata-rata per hari = 6 pasien**

**KUNJUNGAN PASIEN DAN PETA KEAKTIFAN ASURANSI & PERUSAHAAN  
YANG BEKERJASAMA DALAM BIDANG PELAYANAN KESEHATAN DENGAN RSAB HARAPAN KITA  
BULAN : M E I 2008**

NO.	NAMA PERUSAHAAN	KUNJUNGAN PASIEN					
		RWT JALAN		RAWAT INAP		TOTAL	
		JML	BARU	JMLH	BARU	JMLH	BARU
<b>I</b>	<b>Asuransi (Jumlah 26 Asuransi)</b>						
	<b>A. Aktif ( 11 Asuransi ) :</b>						
	<i>(Kunjungan pasien per bulan 30&gt;)</i>						
1	Askes Indonesia PT (Persero)	255	19	154	22	409	41
2	Asuransi Credit Suisse	157	7	18	1	175	8
3	Asuransi Lippo General Medicare	71	6	12	1	83	7
4	Asuransi Allianz	75	7	19	3	94	10
5	Asuransi Nayaka Era Husada	35	1	2	1	37	2
6	Asuransi Jiwa Sinar Mas	70	12	5	1	75	13
7	Asuransi Sinar Mas	21	2	4	1	25	3
8	Asuransi Global Assistance & Health C	91	7	19	6	110	13
9	Asuransi Jiwa Manulife Indonesia	32	4	32	4	64	8
10	Asuransi ABDA	45	1	7	1	52	2
11	Asuransi Recapital	26	4	4	0	30	4
	<b>B. Kurang Aktif ( 10 Asuransi )</b>						
	<i>(Kunjungan pasien per bulan 1 - 29)</i>						
12	Asuransi Jiwa BNI Life	0	0	11	3	11	3
13	Asuransi Jiwa Bringin Life	1	0	2	0	3	0
14	Asuransi Asih Eka Abadi (SOS)	4	1	7	1	11	2
15	Asuransi Cigna	0	0	2	1	2	1
16	Asuransi AIA	0	0	6	0	6	0
17	Asuransi AIG Lippo	11	0	1	0	12	0
18	Asuransi Multi Artha Guna	0	0	2	0	2	0
19	Asuransi Jiwa CAR	4	0	21	4	25	4
20	Asuransi Gesa Assistance	2	0	0	0	2	0
21	Asuransi Jiwasraya	1	0	0	0	1	0
	<b>C. Tidak Aktif ( 5 Asuransi )</b>						
	<i>Kunjungan Pasien per bulan 0</i>						
22	Asuransi Umum Bumi Putra Muda	0	0	0	0	0	0
23	Asuransi Jiwa Tugu Mandiri	0	0	0	0	0	0
24	Asuransi Dayin Mitra	0	0	0	0	0	0
25	Asuransi Jiwa Bakrie	0	0	0	0	0	0
26	Asuransi Clinic Mitra Oasis	0	0	0	0	0	0
<b>II</b>	<b>Perusahaan ( 132 Perusahaan)</b>						
	<b>A. Aktif ( 8 Perusahaan)</b>						
	<i>Kunjungan Pasien per bulan &gt;15</i>						
27	Samsung Electronic	26	2	0	0	26	2
28	Admedika	39	6	1	0	40	6
29	Bank Indonesia	90	3	4	0	94	3
30	Hotel Sultan	31	2	1	0	32	2
31	Ultra Prima Abadi	90	3	4	0	94	3
32	Garuda Indonesia	16	2	3	0	19	2
33	PLN Pusat	40	3	5	1	45	4
34	Blue Dot (PT. Insan Dharma Nusantara)	21	1	13	4	34	5
	<b>B. Kurang Aktif ( 40 Perusahaan)</b>						
	<i>Kunjungan Pasien per bulan 1-14</i>						
35	Bank Niaga	0	0	3	1	4	0
36	Bank Rakyat Indonesia (BRI)	1	0	2	0	3	0
37	Astra International TBK.	0	0	4	2	4	2

		JML	BARU	JMLH	BARU	JMLH	BARU
38	Bank Mandiri	1	1	11	3	12	4
39	YYS. Tunas Harapan	0	0	2	0	2	0
40	Bank DKI	0	0	1	0	1	0
41	Indonesia Toray Syntetics (ITS)	2	0	0	0	2	0
42	Medex Visi Medika	0	0	1	0	1	0
43	Sucofindo Pusat	1	0	1	0	2	0
44	Taspen	0	0	4	0	4	0
45	Pelat Timah Nusantara	5	0	0	0	5	0
46	PLN P3B Jawa Bali Region Jakarta	0	0	1	0	1	0
47	Angkasa Pura II	0	0	1	0	1	0
48	PLN Jasa Enjinering (KS. Tubun)	3	0	1	0	4	0
49	RS. Krakatau Medika	12	4	1	0	13	4
50	A N T V	1	0	0	0	1	0
51	Peduli Kasih Indosiar	0	0	2	0	2	0
52	Sugar Group Companies	2	1	1	0	3	1
53	Tri Polyta Indonesia	6	1	0	0	6	1
54	Abbot Indonesia	1	1	0	0	1	1
55	Adira Dinamika	1	0	0	0	1	0
56	Yayasan Sinar Pelangi	3	0	0	0	3	0
57	Gramedia Group	0	0	3	1	3	1
58	Trakindo Utama	0	0	1	0	1	0
59	Yayasan Sekar Melati	0	0	2	0	2	0
60	PLN Jasa Sertifikasi	1	0	1	0	2	0
61	PLN (Litbang) Ketenaga Listrik	2	0	0	0	2	0
62	EDS. Manufacturing Indonesia	1	1	2	0	3	1
63	Jasa Marga Jagorawi	0	0	1	0	1	0
64	Jakarta Convention (JCC)	6	0	0	0	6	0
65	Teijin Indonesia Fiber (Tifico)	0	0	1	0	1	0
66	Sucofindo Cabang Jakarta	0	0	1	0	1	0
67	Nucleus Pricies	1	0	0	0	1	0
68	Samudra Indonesia	0	0	1	0	1	0
69	Jasa Marga Jakarta Cikampek	0	0	1	0	1	0
70	Jasa Marga (Cab. Cawang-Tomang)	0	0	3	0	3	0
71	Astra Honda Motor	1	1	3	0	4	1
72	Asahimas Subentra	0	0	1	0	1	0
73	Jasa Marga Pusat	1	0	0	0	1	0
74	Bakrie & Brothers	1	0	0	0	1	0
	<b>C. Tidak Aktif ( 84 Perusahaan)</b>						
	<b>Kunjungan Pasien per bulan 0</b>						
75	Astra Inter. Toyota 2000	0	0	0	0	0	0
76	Merpati Nusantara	0	0	0	0	0	0
77	Angkasa Citra Sarana	0	0	0	0	0	0
78	Total Indonesia	0	0	0	0	0	0
79	Bank America Express	0	0	0	0	0	0
80	Bank City Bank	0	0	0	0	0	0
81	Bank Dunia	0	0	0	0	0	0
82	Bank International Indonesia	0	0	0	0	0	0
83	Bank Of Tokyo Mitsubishi	0	0	0	0	0	0
84	Bhakti Wasantara Net	0	0	0	0	0	0
85	Perusahaan Gas Negara Pusat	0	0	0	0	0	0
86	Bakrie Investindo	0	0	0	0	0	0
87	Elnusa	0	0	0	0	0	0
88	Bakrie Telkom (Ratelindo)	0	0	0	0	0	0
89	Excelcomindo Pratama	0	0	0	0	0	0
90	Exco Nusantara Indonesia	0	0	0	0	0	0
91	Fajar Mas Murni	0	0	0	0	0	0
92	BNI 46	0	0	0	0	0	0
93	Gizindo Prima Nusantara	0	0	0	0	0	0
94	Gulf Indonesia Resources	0	0	0	0	0	0
95	Indosat	0	0	0	0	0	0
96	GE. Finance Indonesia	0	0	0	0	0	0

NO.	NAMA PERUSAHAAN	KUNJUNGAN PASIEN					
		RWT JALAN		RAWAT INAP		TOTAL	
		JML	BARU	JMLH	BARU	JMLH	BARU
	Gambaran kegiatan..., Nurul Khasanah, FKM UI, 2008						

97	Amerada Hess	0	0	0	0	0	0
98	Caltex Pasific Indonesia	0	0	0	0	0	0
99	Kumafiber	0	0	0	0	0	0
100	Minamas Plantation Group	0	0	0	0	0	0
100	Matahari Lintas Cakrawala	0	0	0	0	0	0
101	Perum Peruri	0	0	0	0	0	0
102	PAM Jaya	0	0	0	0	0	0
103	Mitsubishi Chemical Indonesia	0	0	0	0	0	0
104	Plaza Indonesia	0	0	0	0	0	0
105	Nippon Shokubai Indonesia	0	0	0	0	0	0
106	Jasa Marga Jakarta Tangerang	0	0	0	0	0	0
107	Commonwealth Life	0	0	0	0	0	0
108	Pantja Motor	0	0	0	0	0	0
109	Pasific Presteress Indonesia	0	0	0	0	0	0
110	Bank Muamalat	0	0	0	0	0	0
111	Wira Mustika Indah	0	0	0	0	0	0
112	S C T V	0	0	0	0	0	0
113	Primer Oil Natuna Sea Limited	0	0	0	0	0	0
114	Pikiran Rakyat	0	0	0	0	0	0
115	Petro Graha Medika (P. Kimia Gresik)	0	0	0	0	0	0
116	Chandra Asri	0	0	0	0	0	0
117	BASF Indonesia	0	0	0	0	0	0
118	Pupuk Kaltim	0	0	0	0	0	0
119	Philips Group	0	0	0	0	0	0
120	PLN Sektor Jakarta	0	0	0	0	0	0
121	PLN Cinere	0	0	0	0	0	0
122	PLN Muara Karang	0	0	0	0	0	0
123	Tanjung Enim Lestari	0	0	0	0	0	0
124	Dystar Colours Indonesia	0	0	0	0	0	0
125	Lautan Otsuka Chemical	0	0	0	0	0	0
126	PLN Tanjung Priok	0	0	0	0	0	0
127	Cocacola Amatil	0	0	0	0	0	0
128	Star Energy	0	0	0	0	0	0
129	Pulogadung Prawira Laksana	0	0	0	0	0	0
130	TV. 7	0	0	0	0	0	0
131	Mobilkom Telekomindo	0	0	0	0	0	0
132	Angkasa Pura I	0	0	0	0	0	0
133	United Traktors	0	0	0	0	0	0
134	Virginia Indonesia Company (VICO)	0	0	0	0	0	0
135	Warna Usaha Mandiri	0	0	0	0	0	0
136	YYS. Bhakti Nusantara Putra	0	0	0	0	0	0
137	YYS. Sayap Ibu	0	0	0	0	0	0
138	Multistrada Arah Sarana	0	0	0	0	0	0
139	Otorita Batam	0	0	0	0	0	0
140	Surveyor Indonesia	0	0	0	0	0	0
141	Indofood Sukses Makmur	0	0	0	0	0	0
142	Surya Toto Indonesia	0	0	0	0	0	0
143	Bank Central Asia Raya (BCA)	0	0	0	0	0	0
144	Sarinah Deapartment Store	0	0	0	0	0	0
145	Sharf Elektronik	0	0	0	0	0	0
146	Reasuransi Indonesia (Reindo)	0	0	0	0	0	0
147	Pervetti Van Melle	0	0	0	0	0	0
148	Lido Sarana Prima	0	0	0	0	0	0
149	Hotel Nikko	0	0	0	0	0	0
150	Bank HAGA	0	0	0	0	0	0
151	Essence Indonesia	0	0	0	0	0	0
152	Indonesia Fower	0	0	0	0	0	0
153	Mc. Dermott Indonesia	0	0	0	0	0	0
154	Astra Int. Isuzu Division	0	0	0	0	0	0
155	Bimantara Citra Group	0	0	0	0	0	0
156	Pupuk Iskandar Muda	0	0	0	0	0	0
157	Daikin Clutch Indonesia	0	0	0	0	0	0
158	Perum Gas Negara Cab. Jakarta	0	0	0	0	0	0
	<b>Jumlah</b>	<b>1307</b>	<b>103</b>	<b>416</b>	<b>62</b>	<b>1724</b>	<b>164</b>

**Peta Keaktifan Asuransi dan Perusahaan Berdasarkan Jumlah Kunjungan Pengiriman Pasien :**

<b>Asuransi :</b>				
Gambar kegiatan..., Nurul Khasanah, FKM UI, 2008	11	42%	Universitas Indonesia	
- Kurang Aktif	1	10	38%	



- Tidak Aktif	5	20%
<b>Jumlah</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

**Perusahaan :**

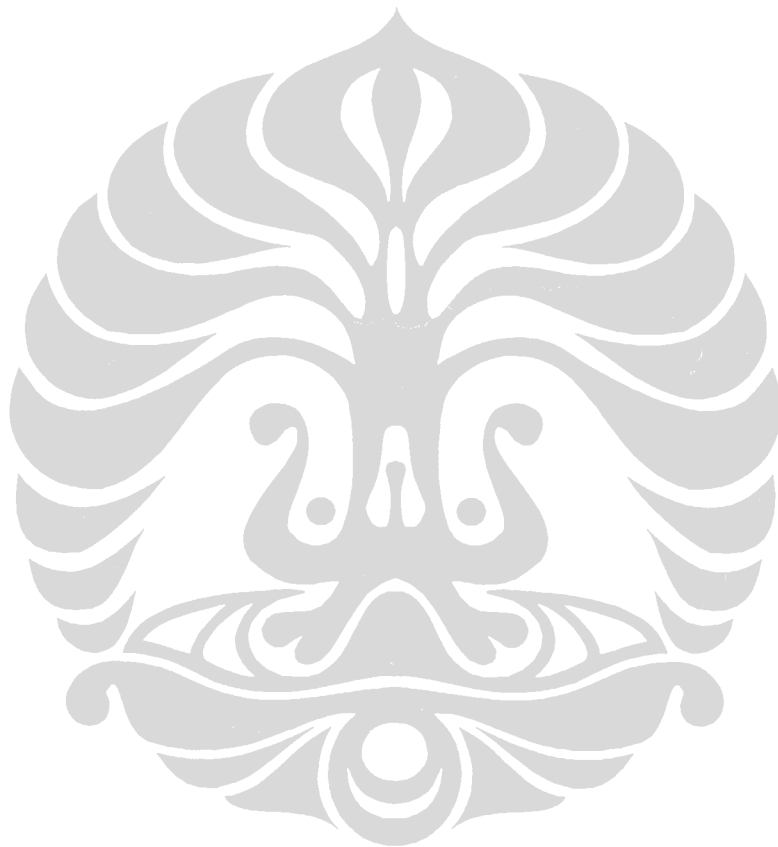
- Aktif	8	6%
- Kurang Aktif	40	30%
- Tidak Aktif	84	64%
<b>Jumlah</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Total Asuransi & Perusahaan :**

- Aktif	19	12%
- Kurang Aktif	50	32%
- Tidak Aktif	89	56%
<b>Jumlah</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>

Asuransi & Perusahaan yang mengirim pasien	69	44%
Asuransi & Perusahaan yang tidak mengirim pasien	89	56%
<b>Jumlah</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>

**Kunjungan Pasien Asuransi & Perusahaan Rata-rata per I = 5 pasien**



**KUNJUNGAN PASIEN DAN PETA KEAKTIFAN ASURANSI & PERUSAHAAN  
YANG BEKERJASAMA DALAM BIDANG PELAYANAN KESEHATAN DENGAN RSAB HARAPAN KITA  
BULAN : JANUARI 2008**

NO.	NAMA PERUSAHAAN	KUNJUNGAN PASIEN					
		RWT JALAN		RAWAT INAP		TOTAL	
		JML	BARU	JMLH	BARU	JMLH	BARU
<b>I</b>	<b>Asuransi (Jumlah 26 Asuransi)</b>						
	<b>A. Aktif ( 9 Asuransi ) :</b> <i>(Kunjungan pasien per bulan 30&gt;)</i>						
1	Askes Indonesia PT (Persero)	375	35	165	19	540	54
2	Asuransi Credit Suisse	88	4	15	2	103	6
3	Asuransi Lippo General Medicare	91	4	9	2	100	6
4	Asuransi Allianz	93	5	16	1	109	6
5	Asuransi Global Assistance & Health C	101	4	8	0	109	4
6	Asuransi Jiwa Sinar Mas	74	8	15	2	89	10
7	Asuransi ABDA	28	2	4	0	32	2
8	Asuransi Jiwa Manulife Indonesia	19	2	16	4	35	6
9	Asuransi Jiwa BNI Life	16	1	16	2	32	4
	<b>B. Kurang Aktif ( 12 Asuransi )</b> <i>(Kunjungan pasien per bulan 1 - 29)</i>						
10	Asuransi Recapital	7	1	1	0	8	1
11	Asuransi Jiwa Bringin Life	15	2	2	1	17	3
12	Asuransi Asih Eka Abadi (SOS)	2	1	5	2	7	3
13	Asuransi Sinar Mas	9	0	4	1	13	1
14	Asuransi Nayaka Era Husada	17	2	1	0	18	2
15	Asuransi Gesa Assistance	1	0	1	0	2	0
16	Asuransi Jiwa CAR	1	0	13	1	14	1
17	Asuransi Dayin Mitra	1	0	1	0	2	0
18	Asuransi AIG Lippo	1	0	0	0	1	0
19	Asuransi AIA	1	0	3	0	4	0
20	Asuransi Multi Artha Guna	2	0	4	0	6	0
21	Asuransi Jiwa Bakrie	1	0	0	0	1	0
	<b>C. Tidak Aktif ( 5 Asuransi )</b> <i>Kunjungan Pasien per bulan 0</i>						
22	Asuransi Umum Bumi Putra Muda	0	0	0	0	0	0
23	Asuransi Jiwa Tugu Mandiri	0	0	0	0	0	0
24	Asuransi Clinic Mitra Oasis	0	0	0	0	0	0
25	Asuransi Jiwasraya	0	0	0	0	0	0
26	Asuransi Niaga Cigna Life	0	0	0	0	0	0
<b>II</b>	<b>Perusahaan ( 132 Perusahaan)</b>						
	<b>A. Aktif ( 7 Perusahaan)</b> <i>Kunjungan Pasien per bulan &gt;15</i>						
27	Admedika	45	10	0	0	45	10
28	Hotel Sultan	31	1	1	0	32	1
29	Ultra Prima Abadi	83	7	4	0	87	7
30	PLN Pusat	27	4	8	1	35	5
31	Garuda Indonesia	14	2	6	0	20	2
32	Bank Indonesia	6	0	11	2	17	2
33	Blue Dot (PT. Insan Dharma Nusa)	10	1	8	2	18	3

NO.	NAMA PERUSAHAAN	KUNJUNGAN PASIEN		
		RWT JALAN	RAWAT INAP	TOTAL

		JML	BARU	JMLH	BARU	JMLH	BARU
	<b>B. Kurang Aktif ( 32 Perusahaan)</b>						
	<i>Kunjungan Pasien per bulan 1-14</i>						
34	Bank Mandiri	0	0	7	2	7	2
35	Perum Peruri	0	0	1	0	1	0
36	RS. Krakatau Medika	7	0	1	0	8	0
37	Samsung Electronic	9	1	0	0	9	1
38	A N T V	0	0	2	1	2	1
39	Bank Rakyat Indonesia (BRI)	1	0	3	0	4	0
40	Indonesia Toray Syntetics (ITS)	6	0	1	0	7	0
41	PLN Jasa Enjinering (KS. Tubun)	6	1	0	0	6	1
42	Pervetti Van Melle	3	1	0	0	3	1
43	Bank Niaga	0	0	8	3	8	3
44	Bank Central Asia Raya (BCA)	2	0	0	0	2	0
45	Sucofindo Pusat	0	0	2	1	2	1
46	Yayasan Sinar Pelangi	7	0	1	0	8	0
47	EDS. Manufacturing Indonesia	0	0	2	1	2	1
48	Sugar Group Companies	1	0	1	0	2	0
49	Jakarta Convention (JCC)	3	0	1	0	4	0
50	Yayasan Tunas Harapan	0	0	1	0	1	0
51	Sharf Elektronik	0	0	3	1	3	1
52	Wira Mustika Indah	0	0	2	1	2	1
53	Bank HAGA	0	0	1	0	1	0
54	PLN P3B Jawa Bali Region Jakarta	0	0	1	0	1	0
55	PLN Jasa Sertifikasi	0	0	1	0	1	0
56	Astra Inter. Toyota 2000	1	0	3	0	4	0
57	Angkasa Pura II	0	0	1	0	1	0
58	Yayasan Sekar Melati	1	0	0	0	1	0
59	Otorita Batam	0	0	1	0	1	0
60	Gramedia Group	0	0	2	0	2	0
61	Merpati Nusantara	4	0	0	0	4	0
62	Amerada Hess	0	0	1	0	1	0
63	PLN (Litbang) Ketenaga Listrikan	3	0	0	0	3	0
64	Indosat	0	0	1	0	1	0
65	Astra Honda Motor	1	0	2	0	3	0
	<b>C. Tidak Aktif ( 93 Perusahaan)</b>						
	<i>Kunjungan Pasien per bulan 0</i>						
66	Bank Of Tokyo Mitsubishi	0	0	0	0	0	0
67	Bhakti Wasantara Net	0	0	0	0	0	0
68	Bakrie & Brothers	0	0	0	0	0	0
69	Medex Visi Medika	0	0	0	0	0	0
70	Perusahaan Gas Negara Pusat	0	0	0	0	0	0
71	Bakrie Investindo	0	0	0	0	0	0
72	Elnusa	0	0	0	0	0	0
73	BASF Indonesia	0	0	0	0	0	0
74	Excelcomindo Pratama	0	0	0	0	0	0
75	Exco Nusantara Indonesia	0	0	0	0	0	0
76	Fajar Mas Murni	0	0	0	0	0	0
77	Trakindo Utama	0	0	0	0	0	0
78	Gizindo Prima Nusantara	0	0	0	0	0	0

NO.	NAMA PERUSAHAAN	KUNJUNGAN PASIEN					
		RWT JALAN		RAWAT INAP		TOTAL	
		JML	BARU	JMLH	BARU	JMLH	BARU

79	Gulf Indonesia Resources	0	0	0	0	0	0
80	Tanjung Enim Lestari	0	0	0	0	0	0
81	Lautan Otsuka Chemical	0	0	0	0	0	0
82	Bimantara Citra Group	0	0	0	0	0	0
83	United Traktors	0	0	0	0	0	0
84	Pupuk Kaltim	0	0	0	0	0	0
85	Bank Internasional Indonesia	0	0	0	0	0	0
86	Plaza Indonesia	0	0	0	0	0	0
87	BNI 46	0	0	0	0	0	0
88	Jasa Marga Pusat	0	0	0	0	0	0
89	Kumafiber	0	0	0	0	0	0
90	Minamas Plantation Group	0	0	0	0	0	0
91	Matahari Lintas Cakrawala	0	0	0	0	0	0
92	Taspen	0	0	0	0	0	0
93	Bank Dunia	0	0	0	0	0	0
94	Caltex Pasific Indonesia	0	0	0	0	0	0
95	Astra International TBK.	0	0	0	0	0	0
96	Abbot Indonesia	0	0	0	0	0	0
97	Reasuransi Indonesia (Reindo)	0	0	0	0	0	0
98	Jasa Marga (Cab. Cawang-Tomang)	0	0	0	0	0	0
99	Pantja Motor	0	0	0	0	0	0
100	Pasific Presteress Indonesia	0	0	0	0	0	0
101	Bank Muamalat	0	0	0	0	0	0
102	Indonesia Fower	0	0	0	0	0	0
103	Perum Gas Negara Cab. Jakarta	0	0	0	0	0	0
104	Primer Oil Natuna Sea Limited	0	0	0	0	0	0
105	Pikiran Rakyat	0	0	0	0	0	0
106	Petro Graha Medika (P. Kimia Gresik)	0	0	0	0	0	0
107	Tri Polyta Indonesia	0	0	0	0	0	0
108	Teijin Indonesia Fiber (Tifico)	0	0	0	0	0	0
109	Philips Group	0	0	0	0	0	0
110	PLN Sektor Jakarta	0	0	0	0	0	0
111	PLN Cinere	0	0	0	0	0	0
112	PLN Muara Karang	0	0	0	0	0	0
113	Sarinah Deparment Store	0	0	0	0	0	0
114	Dystar Colours Indonesia	0	0	0	0	0	0
115	Adira Dinamika	0	0	0	0	0	0
116	PLN Tanjung Priok	0	0	0	0	0	0
117	Cocacola Amatil	0	0	0	0	0	0
118	Asahimas Subentra	0	0	0	0	0	0
119	Star Energy	0	0	0	0	0	0
120	Pulogadung Prawira Laksana	0	0	0	0	0	0
121	TV. 7	0	0	0	0	0	0
122	Mobilkom Telekomindo	0	0	0	0	0	0
123	Warna Usaha Mandiri	0	0	0	0	0	0
124	YYS. Bhakti Nusantara Putra	0	0	0	0	0	0
125	YYS. Sayap Ibu	0	0	0	0	0	0
126	Multistrada Arah Sarana	0	0	0	0	0	0
127	Essence Indonesia	0	0	0	0	0	0
128	Jasa Marga Jagorawi	0	0	0	0	0	0
129	Suveyor Indonesia	0	0	0	0	0	0

NO.	NAMA PERUSAHAAN	KUNJUNGAN PASIEN					
		RWT JALAN		RAWAT INAP		TOTAL	
		JML	BARU	JMLH	BARU	JMLH	BARU
130	Angkasa Citra Sarana	0	0	0	0	0	0
131	Nucleus Pricies	0	0	0	0	0	0



**Perusahaan :**

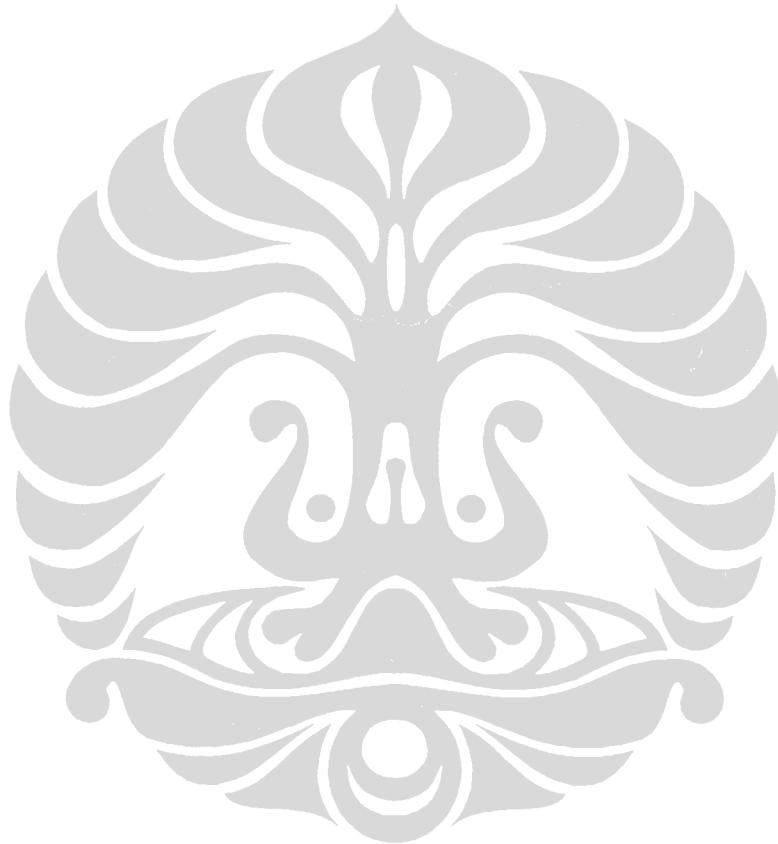
- Aktif	7	5%
- Kurang Aktif	32	24%
- Tidak Aktif	93	70%
<b>Jumlah</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>

**Total Asuransi & Perusahaan :**

- Aktif	16	10%
- Kurang Aktif	44	28%
- Tidak Aktif	98	62%
<b>Jumlah</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>

Asuransi & Perusahaan yang mengirim pasien	60	38%
Asuransi & Perusahaan yang tidak mengirim pasien	98	62%
<b>Jumlah</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>

**Kunjungan Pasien Asuransi & Perusahaan Rata-rata per hari = 5 Pasien**



Lampiran 12

MATRIKS WAWANCARA MENDALAM

NO.	PERTANYAAN	INFORMAN 1	INFORMAN 2	INFORMAN 3	INFORMAN 4	INFORMAN 5	OBSERVASI
<b>Konsep 4R – Sebagai Indikator Kesuksesan Kegiatan CRM</b>							
1.	Retention (Ketahanan) <ul style="list-style-type: none"> <li>Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan</li> </ul>	Rencana program sudah ada, tetapi belum dapat dijalankan	Program belum dijalankan	Dulu ada tapi sekarang, baru ada programnya saja belum dijalankan	-	-	Sudah melakukan upaya mempertahankan pelanggan, dengan merencanakan program CRM. Walaupun program CRM tersebut belum dilaksanakan dengan optimal.
2.	Relationship (Hubungan) <ul style="list-style-type: none"> <li>Metode yang di gunakan dalam membangun hubungan dengan perusahaan pelanggan</li> </ul>	Belum ada pertemuan khusus dengan pelanggan perusahaan	Hubungannya hanya pada saat membuat dan mengantar MOU saja	Belum ada pertemuan secara kontinyu dengan pelanggan perusahaan	-	-	Belum ada pertemuan reguler / kontinyu dengan perusahaan pelanggan untuk menjalin hubungan.

NO.	PERTANYAAN	INFORMAN 1	INFORMAN 2	INFORMAN 3	INFORMAN 4	INFORMAN 5	OBSERVASI
3.	Referral (Perekomendasi) <ul style="list-style-type: none"> <li>Data/informasi mengenai datangnya pelanggan baru atas dasar perekomendasi dari pelanggan lama</li> </ul>	Data tertulis sih belum ada	Belum pernah didata, tapi mungkin hal tersebut akan coba dilakukan	Belum ada data informasi mengenai hal perekomendasi tersebut	-	-	Belum ada data tertulis mengenai informasi yang berhubungan dengan hal perekomendasi tersebut.
4.	Recovery (Pemulihan) <ul style="list-style-type: none"> <li>Langkah-langkah memperbaiki kesalahan /kekurangan.</li> </ul>	Penanganan masalah yang masih rumit menyebabkan masalah lama untuk diselesaikan.	Penanganan masalah, cukup lama untuk ditangani	Kasus diselesaikan satu - satu bukan dengan sistem, sehingga kadang masalah terulang kembali.	Penanganannya berlarut - larut.	Sistem penanganan masalah harus segera diperbaharui	Birokrasi penanganan masalah yang masih rumit menyebabkan masalah lambat diselesaikan. Kasus diselesaikan satu persatu bukan secara sistem.



NO.	PERTANYAAN	INFORMAN 1	INFORMAN 2	INFORMAN 3	INFORMAN 4	INFORMAN 5	OBSERVASI
<b>Faktor 4P - CRM</b>							
<b>Product (Product)</b>							
1.	Variasi Produk						
	a. Kelengkapan	Bervariasi, ada beberapa produk yang diunggulkan	Sangat lengkap	Banyak, bahkan ada produk yang diunggulkan	-	-	Variasi produk yang dimiliki oleh RSAB Harapan Kita sangat banyak dan bervariasi, bahkan ada beberapa produk yang diunggulkan.
	b. Produk yang sering digunakan	Tergantung apa yang dibutuhkan dan diinginkan Pelanggan.	Semua produk yang diperbolehkan oleh perusahaan, biasanya sih Rawat Jalan, Rawat Inap	Rawat Jalan, Rawat Inap, POTAS dan penunjang lain seperti Laboratoium	-	-	Yang sering dibeli adalah rawat jalan dan rawat inap.

NO.	PERTANYAAN	INFORMAN 1	INFORMAN 2	INFORMAN 3	INFORMAN 4	INFORMAN 5	OBSERVASI
	c. Produk yang jarang digunakan	Tergantung keadaan	Produk kecantikan	Produk kecantikan	-	-	Produk kecantikan
	d. Ketersediaan produk	Tidak ada masalah, cukup tersedia	Tentu saja mudah	Mudah dan lengkap	-	-	Ketersediaan produk cukup tersedia dan mudah didapatkan.
2.	Harga Produk						
	a. Dibandingkan dengan kemampuan perusahaan pelanggan	Tergantung dari kemampuan perusahaan dan rata - rata sesuai	Rata - rata sesuai	Masih bisa di negosiasikan pada saat pembuatan kontrak kerjasama dan rata-rata sesuai dengan kemampuan mereka	-	-	Rata - rata sesuai, karena RSAB Harapan Kita merupakan rumah sakit pemerintah, yang target pasarnya menengah kebawah.

NO.	PERTANYAAN	INFORMAN 1	INFORMAN 2	INFORMAN 3	INFORMAN 4	INFORMAN 5	OBSERVASI
3.	Kemasan Produk	Belum ada kebijakan RS harus memberikan promosi apalagi mengiklankan produk layanan RS, saat ini penyuluhan lebih diutamakan dalam kegiatan promosi	Sudah baik	Cukup baik dan lebih ditingkatkan lagi	-	-	Kemasan produk kurang inovatif, oleh karena itu lebih ditingkatkan lagi misal dengan membuat paket - paket pelayanan seperti paket melahirkan.
4.	Ketersediaan produk	Tidak ada masalah, cukup tersedia	Tentu saja mudah	Mudah dan lengkap	-	-	Ketersediaan produk cukup tersedia dan mudah didapatkan.
<b>Process (Proses)</b>							
1.	Proses Pendaftaran	Sudah baik	Cukup baik	Cukup baik, memang terkadang ada beberapa masalah yang muncul.	Sudah baik asal mematuhi prosedur yang berlaku	-	Proses pendaftaran akan menjadi lebih cepat & mudah bila petugas tidak banyak melakukan konfirmasi ke perusahaan pelanggan yang bersangkutan

NO.	PERTANYAAN	INFORMAN 1	INFORMAN 2	INFORMAN 3	INFORMAN 4	INFORMAN 5	OBSERVASI
2.	Pendistribusian Produk	Pendistribusiannya cukup cepat dan cermat	Tidak mengalami perkembangan (berjalan ditempat)	RSAB harapan Kita berusaha memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien.	-	-	RSAB harapan Kita berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan cermat kepada pasien tanpa mngurangi kualitas produk layanan kesehatan.
3.	Pengaturan Karyawan	Masih ada beberapa karyawan yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya	Belum proporsional (terjadinya penumpukan beban kerja)	Kadang pengaturan shift kurang teratur, mohon lebih ditingkatkan lagi pengaturannya	Ditingkatkan lagi, terutama pengaturan untuk <i>contact person</i> bagi perusahaan pelanggan tersebut, agar mereka lebih mudah untuk berkomunikasi.	Ditingkatkan lagi, dengan penambahan jumlah SDM	Yang perlu diperhatikan adalah penambahan SDM dan pengaturan <i>contact person</i> bagi perusahaan pelanggan. Agar mereka dapat lebih mudah untuk berkomunikasi.

NO.	PERTANYAAN	INFORMAN 1	INFORMAN 2	INFORMAN 3	INFORMAN 4	INFORMAN 5	OBSERVASI
4.	Proses Penagihan dan Pembayaran	Sesuai prosedur yang berlaku	Sesuai kebijakan dari rumah sakit	Sesuai kebijakan dari rumah sakit dan masing-masing perusahaan	-	Pembayarannya agak lambat, karena proses yang lama mengenai kesiapan berkas dari masing - masing perusahaan	Yang perlu diperhatikan adalah RSAB Harapan Kita harus segera membuat kebijakan mengenai sanksi bagi perusahaan pelanggan yang masa pembayarannya melampaui masa jatuh tempo.
<b>Performance (Performa)</b>							
1.	Kesesuaian Produk	Sudah baik	Masih sesuai dengan apa yang dipromosikan	Kadang ketidaksesuaian datang dari perawat dan CS mengenai perihal jadwal dokter.	-	-	Kesesuaian produk yang ada sudah sesuai dengan apa yang ditawarkan / dipromosikan kepada pelanggan perusahaan.
2.	Kecepatan dan Ketepatan Waktu Pelayanan	Sudah sesuai	Sudah sesuai, seperti motto RSAB Harapan Kita, yaitu FACT	Sudah sesuai	-	-	Cukup cepat karena RSAB Harapan Kita berpedoman pada motto mereka yaitu FACT

NO.	PERTANYAAN	INFORMAN 1	INFORMAN 2	INFORMAN 3	INFORMAN 4	INFORMAN 5	OBSERVASI
3.	Cara Mengatasi Masalah	Datang langsung, telepon, fax, surat	Melalui telepon, surat, fax, e-mail	Datang langsung, telepon, fax, surat	-	-	Bisa melalui telepon, fax, surat ataupun datang langsung. Paling sering yaitu datang langsung.
4.	Respon Terhadap Kesalahan	Segera melakukan tindakan penyelesaian	Segera melakukan tindakan penyelesaian yang berkoordinasi dengan unit - unit terkait	Harus segera dilakukan penyelesaian dengan menghubungi unit terkait	-	-	RSAB Harapan Kita melakukan upaya tindakan penyelesaian secepatnya hanya saja ada beberapa masalah yang lambat diselesaikan, terutama masalah / keluhan dari kotak saran.
<b>Person (SDM / Orang)</b>							
1.	Ketersediaan	Jumlah SDM cukup kurang	Jumlah SDM sangat terbatas, dan itu merupakan salah satu alasan program CRM belum dapat dilaksanakan.	Kurang SDM sedangkan beban kerja tinggi, sehingga banyak tugas yang menumpuk	-	-	Jumlah SDM, khususnya untuk kegiatan CRM dengan perusahaan pelanggan memang sangat kurang, saat ini hanya berjumlah 1 orang, seharusnya 3 orang.

NO.	PERTANYAAN	INFORMAN 1	INFORMAN 2	INFORMAN 3	INFORMAN 4	INFORMAN 5	OBSERVASI
2.	Keterampilan	Cukup terampil karena mereka sudah terbiasa melakukan pekerjaan tersebut	Keterampilan dan pengetahuan masih kurang, tetapi dalam rutinitas pekerjaannya cukup terampil, karena sudah terbiasa.	Keterampilan teknologi dan pengetahuan tentang pemasaran masih kurang.	-	-	Untuk keterampilan pekerjaan sehari - hari memang cukup terampil karena sudah bertahun tahun terbiasa melakukan pekerjaan tersebut, tetapi untuk keterampilan penggunaan komputer dan pengetahuan mengenai dunia pemasaran masih kurang, butuh pelatihan lagi.
3.	Keramahan	Ramah	Cukup ramah hanya saja logat bahasa (Batak) yang terlalu kental.	Selalu ramah dalam menghadapi klien (pelanggan perusahaan)	-	-	SDM memang sangat ramah dan siap membantu apabila klien mengalami kesulitan, terutama kesulitan mengenai berkas - berkas perjanjian kerja sama.

## Lampiran 11

### PANDUAN LEMBAR CHECK LIST – OBSERVASI

<b>Kegiatan Customer Relationship Management Pada Perusahaan Pelanggan di RSAB “Harapan Kita”</b>	<b>Check List</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Retention (Ketahanan)</b>		
a. Pemberian potongan (discount) pada pasien perusahaan pelanggan.		
b. Pemberian penghargaan misal berupa bingkisan.		
c. Bonus Pemberian Paket Produk Layanan Kesehatan Gratis		
d. Program kegiatan entertainment		
- Temu Pelanggan		
- Kunjungan Kemitraan		
- Tournament Persahabatan		
<b>Relationship (Hubungan)</b>		
a. Pemberian kartu ucapan ulang tahun		
b. Pemberian kartu ucapan hari - hari besar (Idul Fitri, Natal dan Tahun Baru)		
<b>Referral (Perekomendasi)</b>		
Data / informasi datangnya pelanggan baru atas dasar perekomendasi dari pelanggan lama.		
<b>Recovery (Pemulihan)</b>		
Kebijakan dalam menghadapi kekurangan dalam pelayanan dan kualitas produk layanan kesehatan.		

#### Keterangan :

Tanda (√) : Untuk kegiatan yang pernah atau sedang dilakukan

Tanda (-) : Untuk kegiatan yang belum pernah dilakukan



### Lampiran 13

#### HASIL LEMBAR CHECK LIST – OBSERVASI

<b>Kegiatan Customer Relationship Management Pada Perusahaan Pelanggan di RSAB “Harapan Kita”</b>	<b>Check List</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Retention (Ketahanan)</b>		
a. Pemberian potongan (discount) pada pasien perusahaan pelanggan.	–	
b. Pemberian penghargaan misal berupa bingkisan.	–	
c. Bonus Pemberian Paket Produk Layanan Kesehatan Gratis	–	
d. Program kegiatan entertainment	–	
- Temu Pelanggan	–	
- Kunjungan Kemitraan	+	Sebatas mengantar MOU
- Tournament Persahabatan	–	
<b>Relationship (Hubungan)</b>		
a. Pemberian kartu ucapan ulang tahun	+	Duku pernah dilakukan, tetapi sekarang tidak lagi
b. Pemberian kartu ucapan hari - hari besar (Idul Fitri, Natal dan Tahun Baru)	+	Hanya hari idul fitri
<b>Referral (Perekomendasi)</b>		
Data / informasi datangnya pelanggan baru atas dasar perekomendasi dari pelanggan lama.	–	Tidak terdeteksi
<b>Recovery (Pemulihan)</b>		
Kebijakan dalam menghadapi kekurangan dalam pelayanan dan kualitas produk layanan kesehatan.	–	Belum ada

**Keterangan :**

Tanda (√) : Untuk kegiatan yang pernah atau sedang dilakukan

Tanda (–) : Untuk kegiatan yang belum pernah dilakukan

## Lampiran 10

### Identitas Responden

1. Nama Responden :
  2. Usia :
  3. Jenis Kelamin :
  4. Pendidikan :
  5. Jabatan :
- 

### PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM

Assalamualaikum wr.wb

Saya Nurul Khasanah mahasiswa S1 jurusan Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Saya adalah mahasiswa magang di Sub Bagian Pemasaran RSAB Harapan Kita. Saat ini melanjutkan proses magang yang telah berlangsung dalam rangka menyelesaikan tugas akhir kuliah saya, saya mengadakan penelitian yang digunakan untuk penyusunan skripsi dimana akan membahas mengenai “Gambaran Kegiatan Pelaksanaan Customer Relationship Management Pada Perusahaan Pelanggan di RSAB Harapan Kita Tahun 2008”. Oleh karena itu mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi narasumber dan menjawab pertanyaan - pertanyaan yang diajukan, sebagai informasi jawaban Bapak/Ibu akan sangat membantu dalam proses ini dan informasi tersebut akan tetap terjaga kerahasiaannya.

Atas bantuan Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih

Wassalamualaikum wr.wb

Peneliti

Nurul Khasanah

**Pedoman Wawancara Mendalam Terkait dengan Kegiatan *Customer Relationship Management* (Manajemen Hubungan Pelanggan) pada Perusahaan Pelanggan RSAB “Harapan Kita” tahun 2008.**

**A. *Customer Relationship Management* berdasarkan Konsep 4R sebagai indikator kesuksesan kegiatan CRM, yaitu**

**a. Retention (Retensi/Ketahanan)**

1. Apakah saat ini RSAB Harapan Kita sudah berupaya untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan perusahaan pelanggan yang telah mengikat kerjasama dengan rumah sakit, dengan tujuan mempertahankan pelanggan lama atau menjaring pelanggan baru ?
  - a. Ya, Jika Ya, bentuk upaya seperti apa yang dilakukan RSAB Harapan Kita dalam mempertahankan pelanggan dan menjaring pelanggan baru
  - b. Tidak, Lanjut ke no. 2

**b. Relationship (Hubungan)**

2. Menurut anda RSAB “Harapan Kita” pada saat kapan cara terbaik untuk membangun hubungan dengan perusahaan pelanggan ?

**c. Referral (Perekomendasi)**

3. Apakah saat ini RSAB “Harapan Kita” sudah mempunyai data mengenai informasi datangnya seorang pelanggan baru atas dasar rekomendasi dari pelanggan lain (pelanggan lama).
  - a. Jika sudah, Jika sudah kira – kira ada berapa pelanggan baru yang datang atas dasar rekomendasi dari pelanggan lain dalam kurun waktu tiga tahun terakhir ini.
  - b. Jika belum, mengapa, berikan alasan?

**d. Recovery (Pemulihan)**

4. Apakah saat ini RSAB “Harapan Kita” sudah mempunyai pedoman mengenai penanganan masalah/keluhan ?
  - a. Jika sudah bagaimana prosesnya ?
  - b. Jika belum, berikan alasan mengapa belum ada pedoman mengenai penanganan masalah/keluhan ?

**B. Customer Relationship Management terdiri dari Faktor 4P, yaitu :**

**a. Product (produk)**

1. Persepsi RSAB “Harapan Kita” terhadap variasi produk layanan kesehatan (rawat inap maupun rawat jalan) apakah variasi ini diperlukan ? seperti apa variasi produk layanan kesehatan yang akan diberikan oleh RSAB “Harapan Kita”, mis: dengan pemberian *discount* atau pemberian paket pelayanan dll.
2. Persepsi RSAB “Harapan Kita” terhadap produk layanan kesehatan (rawat jalan, rawat inap, unit penunjang lain) apa yang sering dibeli dan jarang dibeli oleh perusahaan pelanggan, bila dilihat dari jenis rumah sakit bahwa RSAB Harapan Kita ini adalah Rumah Sakit yang khusus diperuntukkan bagi Ibu dan Anak ?
3. Bagaimana menurut Persepsi RSAB “Harapan Kita” mengenai tarif produk layanan kesehatan yang ditawarkan selama ini oleh RSAB “Harapan Kita”, apakah sudah sesuai dengan kemampuan perusahaan pelanggan bila dilihat dari target pasarnya ?
4. Bagaimana menurut Persepsi RSAB “Harapan Kita” mengenai perkembangan promosi dan kemasan produk layanan kesehatan yang mencakup rawat inap dan rawat jalan, mis. seperti kenyamanan ruang tunggu pasien, pelayanan dokter, hingga apotek dari RSAB “Harapan Kita” yang ditawarkan selama ini kepada perusahaan pelanggan, bila dilihat dari segi anggarannya dan apakah sesuai dengan yang diinginkan oleh perusahaan pelanggan ?

**b. Process (proses)**

5. Persepsi RSAB “Harapan Kita” mengenai proses ketersediaan produk layanan kesehatan RSAB “Harapan Kita” selama ini ? apakah mudah diperoleh bila dibutuhkan ?
6. Yang dimaksud pendistribusian produk disini adalah Bagaimana proses suatu produk layanan agar dapat sampai ketangan pasien, termasuk juga bila layanan yang diinginkan pasien (perusahaan pelanggan) tak tersedia di RSAB “Harapan Kita” ?

**c. Performance (performa)**

7. Apakah menurut persepsi RSAB “Harapan Kita” saat ini telah sesuai dalam menempatkan karyawannya untuk menangani klien dari perusahaan atau asuransi, bila dilihat dari pendidikan, kemampuan dan masa kerjanya ?
8. Persepsi RSAB “Harapan Kita” mengenai kesesuaian antara produk yang dijanjikan baik rawat inap maupun rawat jalan dengan cara melalui promosi dan informasi yang diberikan dengan produk yang tersedia di RSAB “Harapan Kita”, bila dilihat dari fasilitas yang dimiliki, dokter-dokter yang ada dan lain-lain?

**d. Person (SDM/orang)**

9. Persepsi RSAB “Harapan Kita” tentang ketersediaan SDM dalam mengurus kegiatan hubungan dengan perusahaan pelanggan ?
10. Bagaimana menurut persepsi RSAB “Harapan Kita” apakah saat ini RSAB “Harapan Kita” telah sesuai dalam menempatkan SDMnya untuk menangani klien dari perusahaan atau asuransi, bila dilihat dari pendidikan, kemampuan dan keterampilan serta keramahannya ?

### **C. Pelaksanaan Kegiatan *Customer Relationship Management* (CRM) di RSAB “Harapan Kita”**

1. Apakah saat ini RSAB “Harapan Kita” sudah mempunyai program kegiatan pelaksanaan CRM pada perusahaan baik asuransi maupun swasta yang akan diterapkan pada tahun ini.
  - a. Ya, sebutkan apa saja program - program yang akan dijalankan ?
  - b. Tidak, berikan alasan mengapa belum direncanakan program CRM tersebut
2. Jika jawabann No. 1 “Ya”, apakah program - program tersebut sudah ada yang dijalankan, bagaimana prosesnya, sejak kapan, dan bagaimana hasilnya apakah terdapat masalah, jelaskan ?
3. Menurut RSAB “Harapan Kita” seberapa besar peranan dalam mempertahankan hubungan dengan pelanggan perusahaan bagi kelangsungan RSAB “Harapan Kita” sendiri?
  - a. Dalam jangka pendek
  - b. Dalam jangka panjang
4. Bagaimana proses pengambilan keputusan atau syarat yang ditentukan oleh RSAB “Harapan Kita” dalam memilih perusahaan mana yang dapat bekerjasama dalam penggunaan produk layanan kesehatan yang ada di RSAB “Harapan Kita”?
5. Bagaimana menurut pendapat RSAB “Harapan Kita” mengenai banyaknya perusahaan pelanggan yang kurang dan tidak aktif dalam menjalin kerjasama dengan RSAB “Harapan Kita”, apa penyebabnya ?
6. Bagaimana cara RSAB “Harapan Kita” dalam menangani masalah - masalah yang timbul dalam proses kegiatan CRM ?

**Pedoman Wawancara - Koordinator Bina Pelanggan**  
**Untuk Pertanyaan Yang Terkait Dengan Kegiatan Bina Pelanggan Pada**  
**Pelanggan Perusahaan**

1. Apa saja tugas pokok dan fungsi dari koordinator bina pelanggan, khususnya bagi pelanggan perusahaan ?
2. Ada berapa orang yang bertugas dalam membina hubungan dengan perusahaan pelanggan ?
3. Ada berapa prosedur mengenai yang berlaku terhadap asuransi dan perusahaan di RSAB “Harapan Kita” ?
4. Mohon dijelaskan prosedur pasien perusahaan atau asuransi yang akan berobat di RSAB “Harapan Kita” ?
5. Bagaimana menurut anda tentang system informasi pelanggan yang digunakan oleh RSAB “Harapan Kita” apakah sudah berjalan ?
6. Apa saja kendala yang anda rasakan sebagai Koordinator Pembinaan Pelanggan ? (internal dan eksternal) ?
7. Apa masalah yang paling sering timbul dalam proses kerjasama dengan perusahaan pelanggan ?
8. Bagaimana cara anda untuk mempertahankan pelanggan ?
9. Apa saran anda bagi RSAB “Harapan Kita” di masa mendatang khususnya mengenai hubungan dengan perusahaan pelanggan (swasta / asuransi) ?

**Pedoman Wawancara - Staff Penagihan**  
**Untuk Pertanyaan Yang Terkait Dengan Proses Penagihan dan Pembayaran**  
**Jaminan Perusahaan Pelanggan**

1. Apa sajakah tugas - tugas pokok dari seorang staf billing ?
2. Jelaskan bagaimana proses penagihan yang berlangsung hingga uang diterima oleh RSAB “Harapan Kita” ?
3. Apa kendala yang sering atau biasa terjadi dalam proses penagihan kepada perusahaan / asuransi ?
4. Berapa lama jangka waktu penagihan untuk pasien perusahaan/asuransi yang berobat ke RSAB “Harapan Kita” ?
5. Apa kendala yang sering terjadi dalam proses pembayaran oleh perusahaan / asuransi ?
6. Bagaimana cara mengatasinya selama ini ?
7. Apa saran anda bagi RSAB “Harapan Kita” dimasa mendatang khususnya mengenai hubungan dengan perusahaan pelanggan (asuransi / non asuransi)?



**Pedoman Wawancara - Staff Jaminan Perusahaan / Asuransi**  
**Untuk Pertanyaan Yang Terkait Dengan Proses Pendaftaran Jaminan**  
**Perusahaan Pelanggan**

1. Apa sajakah tugas pokok dan fungsi dari staf jaminan perusahaan / asuransi ?
2. Ada berapa orang SDM yang bertugas sebagai staf jaminan perusahaan / asuransi ?
3. Mohon dijelaskan prosedur pasien perusahaan / asuransi yang ingin berobat ke RSAB “Harapan Kita” ?
4. Apa saja kendala yang anda rasakan sebagai staf jaminan perusahaan / asuransi ?
5. Apa saran anda bagi RSAB “Harapan Kita” di masa mendatang khususnya mengenai hubungan dengan perusahaan pelanggan (swasta / asuransi) ?

