

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
RINGKASAN EKSEKUTIF	vi
EXECUTIVE SUMMARY.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR DIAGRAM.....	xxiv
DAFTAR SINGKATAN	xxv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	18
1.2.1 <i>Job To Be Done</i>	18
1.2.2 <i>Customer Pain</i>	19
1.2.3 <i>Customer Gains</i>	20
1.3 Solusi Bisnis.....	22
1.3.1 <i>Pain Reliever</i>	22
1.3.2 <i>Gain Creator</i>	25
1.3.3 <i>Product/Services</i>	26
1.4 Visi dan Misi	30
1.4.1 Profil RSJ Dr. Soeharto Heerdjan	30
1.4.2 Visi Misi.....	31
BAB II ANALISA FAKTOR EKSTERNAL.....	32
2.1 Framework	32
2.2 Kekuatan Kompetitif.....	32
2.2.1 <i>Threat of New Entry</i> (Ancaman Pendetang Baru).....	33
2.2.2 <i>Bargaining Power of Buyer</i> (Kekuatan Tawar Pembeli)	38

2.2.3	<i>Threat of Substitute Product</i>	40
2.2.4	<i>Power of Supplier</i> (Kekuatan Tawar Pemasok)	41
2.2.5	<i>Industry Rivalry</i>	42
2.3	PEST	45
2.3.1	Politik	46
2.3.2	Ekonomi	49
2.3.3	Sosial	52
2.3.4	Teknologi	53
2.4	Opportunity-Threat (EFE) RSJ Dr. Soeharto Heerdjan	55
BAB III ANALISA FAKTOR INTERNAL		57
3.1	<i>Framework</i>	57
3.2	<i>Analysis of Demand</i>	58
3.2.1	Lokasi strategis (R1)	58
3.2.2	Rumah Sakit Yang Bersih dan Nyaman (R2)	58
3.2.3	<i>One Stop Service</i> (C1)	58
3.2.4	Sarana, Prasarana, dan Alkes Standar RS kelas B (R3)	58
3.2.5	Jenis Layanan (C2)	59
3.2.6	Kualitas Layanan (C3)	59
3.2.7	Menyusun Paket layanan kesehatan sesuai tarif INA-CBGs (C4)	59
3.2.8	SDM Medis dan Non Medis (R4)	60
3.2.9	Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit/SIMRS (R5)	60
3.3	<i>Analysis of Competition</i>	61
3.3.1	Sumber Daya Manusia yang kompeten (C5)	61
3.3.2	Budaya Organisasi RSJ Dr. Soeharto Heerdjan (C6)	61
3.3.3	Modal (R6)	61
3.3.4	Promosi (C7)	61
3.3.5	Layanan Unggulan (C8)	62
3.3.6	Tim Casemix dalam Penanganan Klaim BPJS (R7)	62
3.3.7	<i>Clinical Pathway/CP</i> (C9)	62
3.3.8	Menerapkan <i>Lean Hospital</i> (C10)	63
3.3.9	Peningkatan kapasitas pegawai (C11)	63
3.3.10	Kolaborasi lintas sektor (C12)	63

3.3.11 Manajemen Risiko dan keamanan (C13)	63
3.4 Penilaian <i>Resources and Capabilities</i>	64
3.5 <i>Competitive Advantage</i>	67
3.6 <i>Strength – Weakness (IFE)</i>	68
BAB IV STRATEGIC PLAN	70
4.1 <i>Framework</i>	70
4.2 <i>Establish Long-Term Objectives</i>	70
4.2.1 Tujuan Jangka Pendek.....	70
4.2.2 Tujuan Jangka Menengah.....	75
4.2.3 Tujuan Jangka Panjang.....	78
4.3 <i>The Input Stage</i>	81
4.3.1 <i>EFE (External Factor Evaluation) Matrix</i>	81
4.3.2 <i>IFE (Internal Factor Evaluation) Matrix</i>	83
4.3.3 <i>Competitive Profile Matrix (CPM)</i>	84
4.4 <i>The Matching Stage</i>	85
4.4.1 SWOT Matrix.....	85
4.4.2 <i>IE (Internal-External) Matrix</i>	90
4.5 <i>The Decision Stage</i>	91
4.5.1 <i>QSPM (Quantitative Strategic Planing Matrix)</i>	91
4.6 <i>Portesr’s Generic Strategy</i>	95
4.7 <i>Lean Busniess Canvas Model</i>	96
4.7.1 <i>Problem</i>	96
4.7.2 <i>Customer Segments</i>	96
4.7.3 <i>Unique Value Proposition</i>	97
4.7.4 <i>Solution</i>	97
4.7.5 <i>Channels</i>	97
4.7.6 <i>Revenue Streams</i>	98
4.7.7 <i>Cost Structure</i>	98
4.7.8 <i>Key Matrics</i>	98
4.7.9 <i>Unfair Advantage</i>	98
BAB V PERENCANAAN PEMASARAN	100
5.1 <i>Framework</i>	100

5.2 Tujuan dan Sasaran Pemasaran	101
5.2.1 Tujuan Pemasaran	101
5.2.2 Sasaran Pemasaran	101
5.3 <i>Segmenting, Targeting dan Positioning</i>	102
5.3.1 Segmentasi RSJ Dr. Soeharto Heerdjan	102
5.3.2 Targeting RSJ Dr. Soeharto Heerdjan	103
5.3.3 <i>Positioning</i>	104
5.4 <i>Marketing Mix</i>	104
5.4.1 <i>Product</i> (Produk).....	104
5.4.2 <i>Price</i> (Harga).....	105
5.4.3 <i>Place</i> (Tempat).....	105
5.4.4 <i>Promotion</i> (Promosi).....	106
5.4.5 <i>People</i> (Sumber Daya Manusia)	106
5.4.6 <i>Process</i>	107
5.4.7 <i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik).....	107
5.5 <i>Sales</i>	108
5.5.1 Aktivitas Penjualan	108
5.5.2 <i>Sales Tim/Personal</i>	112
5.5.3 <i>Sales Budget</i>	114
5.6 <i>Proyeksi Revenue Stream</i>	116
5.6.1 <i>Skenario dan Asumsi</i>	117
5.6.2 <i>Analisis Proyeksi Revenue Stream</i>	119
BAB VI OPERATIONAL PLAN	123
6.1 <i>Framework</i> Perencanaan Operasional RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan ..	123
6.2 Tahapan Pengembangan Bisnis atau Usaha	124
6.2.1 Tahapan pengembangan.....	124
6.2.2 <i>Timeline</i> pengembangan layanan umum.....	128
6.3 Tujuan dan Sasaran Operasional	130
6.3.1 Tujuan Operasional	130
6.3.2 Sasaran Operasional	130
6.4 <i>Desain Operasi</i>	134
6.4.1 <i>Desain Produk</i>	134

6.4.2	Desain Proses	139
6.4.3	Desain tata letak dan aliran barang/jasa	142
6.4.4	Teknologi dan Proses Operasi.....	185
6.4.5	SIPOC RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan	188
6.5	Penghantaran Operasi.....	189
6.5.1	Manajemen Rantai Pasok	190
6.5.2	Perencanaan dan Kontrol Persediaan	192
6.5.3	Manajemen Kualitas.....	194
6.6	Proyeksi Operasional <i>Cost</i>	198
BAB VII <i>HUMAN CAPITAL PLAN</i>		205
7.1	Tujuan dan Sasaran <i>Human Capital</i>	205
7.1.1	Tujuan <i>Human Capital</i>	205
7.1.2	Sasaran <i>Human Capital</i>	206
7.2	Budaya Perusahaan	208
7.2.1	Artifact Rumah Sakit.....	209
7.2.2	Nilai Perusahaan.....	213
7.2.3	<i>Assumption/Believe</i>	214
7.3	Struktur Organisasi.....	215
7.4	Perencanaan <i>Human Capital</i>	218
7.4.1	Rekrutmen	218
7.4.2	Pelatihan dan Pengembangan Karyawan	222
7.4.3	Status Karyawan.....	225
7.4.4	Penilaian Kinerja Karyawan.....	227
7.4.5	Sistem Kehadiran Karyawan.....	228
7.4.6	Pemutusan Hubungan Kerja (PHK)	229
7.4.7	Sistem Kompensasi	230
7.5	Proyeksi HR Cost	233
BAB VIII <i>FINANCIAL PLAN</i>		235
8.1	<i>Framework Financial Plan</i>	235
8.2	Tujuan Dan Sasaran Keuangan	235
8.2.1	Tujuan Keuangan	235
8.2.2	Sasaran Keuangan	236

8.3	Elemen Perencanaan Keuangan	238
8.3.1	Perencanaan Pendapatan	238
8.3.2	Perencanaan Biaya Terkait.....	239
8.3.3	Perencanaan Investasi	246
8.3.4	Perencanaan Kebutuhan Tahun Pertama.....	253
8.3.5	Perencanaan Pembiayaan	253
8.4	Proyeksi Keuangan.....	261
8.4.1	Asumsi keuangan	261
8.4.2	Proyeksi Laporan Laba Rugi.....	262
8.4.3	Proyeksi Neraca Keuangan	265
8.4.4	Proyeksi Laporan Arus Kas.....	267
8.5	Analisa Kelayakan Investasi	269
8.5.1	<i>Average Rate of Return (ARR)</i>	269
8.5.2	<i>Return On Investment (ROI)</i>	270
8.5.3	<i>Net Present Value (NPV)</i>	270
8.5.4	<i>Internal Rate of Return (IRR)</i>	271
8.5.5	<i>Break Event Point (BEP)</i>	272
8.5.6	<i>Payback Period (PP)</i>	273
8.6	Analisa Kinerja Keuangan.....	273
8.6.1	Rasio Likuiditas.....	273
8.6.2	<i>Rasio Solvabilitas/Leverage</i>	274
8.6.3	<i>Rasio Profitabilitas</i>	275
BAB IX RISK PLAN		277
9.1	Tujuan Dan Sasaran Risiko	277
9.1.1	Tujuan Risiko	278
9.1.2	Sasaran Risiko	278
9.2	Prinsip dan Komitmen Manajemen Risiko.....	279
9.3	Kerangka Manajemen Risiko	283
9.4	Proses Manajemen Risiko	285
9.4.1	<i>Scope</i>	286
9.4.2	<i>Context</i>	286
9.4.3	<i>Criteria</i>	286

9.4.4 <i>Risk Assessment</i>	287
9.4.5 Risk Treatment (Penanganan Risiko).....	293
9.4.6 Komunikasi dan Konsultasi	291
9.4.7 Pemantauan dan Pengkajian.....	291
9.4.8 Pencatatan dan Pelaporan.....	292
9.5 Biaya Manajemen Risiko	292
Lampiran	291
DAFTAR PUSTAKA	380

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah RS di Jakarta Barat.....	3
Tabel 1. 2 Penduduk DKI Dengan Jaminan Kesehatan Tahun 2022.....	5
Tabel 1. 3 Jumlah RS dan TT yang Tersedia di Provinsi DKI Jakarta	10
Tabel 1. 4 Penduduk yang Mempunyai Keluhan Kesehatan	10
Tabel 1. 5 RS Kelas B bekerjasama dengan BPJS di Jakarta Barat.....	12
Tabel 1. 6 Survei keluarga pasien dan pegawai	16
Tabel 1. 7 Data Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap RSJH.....	17
Tabel 1. 8 Data Pegawai Tahun 2022	18
Tabel 2. 1 Rentang nilai Porter's Five Forces.....	33
Tabel 2. 2 Modal Pengembangan Layanan Umum Pasien BPJS.....	34
Tabel 2. 3 Persyaratan Fasilitas dan Pelayanan Medik Rumah Sakit Kelas B	34
Tabel 2. 4 Layanan Unggulan RS Kelas B di Jakarta Barat	37
Tabel 2. 5 Biaya Pemeliharaan RSJ Dr. Soeharto Heerdjan	38
Tabel 2. 6 Jumlah RS Kelas B Kerjasama dengan BPJS di Jakarta Barat	40
Tabel 2. 7 Tarif kamar RS Kelas B Kerjasama dengan BPJS di Jakarta Barat.....	43
Tabel 2. 8 Total Nilai Porter's Five Forces.....	44
Tabel 2. 9 Opportunities And Threats (EFE).....	55
Tabel 3. 1 Resources and Capabilities RSJ Dr. Soeharto Heerdjan.....	64
Tabel 3. 2 Analisis VRIO RSJ Dr. Soeharto Heerdjan	68
Tabel 3. 3 Strength – Weakness RSJ Dr. Soeharto Heerdjan	69
Tabel 4. 1 Tujuan Jangka Pendek (1 – 2 tahun).....	74
Tabel 4. 2 Tujuan Jangka Menengah (3 – 4 tahun).....	77
Tabel 4. 3 Tujuan Jangka Panjang (diatas 5 tahun)	80
Tabel 4. 4 EFE Matrix RSJ Dr Soeharto Heerdjan	81
Tabel 4. 5 IFE Matrix RSJ Dr Soeharto Heerdjan	83
Tabel 4. 6 Tabel Analisis CPM.....	84
Tabel 4. 7 SWOT Matrix RSJ Dr. Soeharto Heerdjan.....	86
Tabel 4. 8 Pengelompokan Strategi berdasarkan analisis SWOT.....	90
Tabel 4. 9 Matriks IE	91
Tabel 4. 10 QSPM RSJ Dr. Soeharto Heerdjan	92
Tabel 4. 11 Bisnis level strategi RSJSH	95

Tabel 4. 12 Porter's Generic Strategy RSJSH	95
Tabel 5. 1 Tujuan Pemasaran RSJ DR. Soeharto Heerdjan	101
Tabel 5. 2 Sasaran Pemasaran RSJ Dr. Soeharto Heerdjan.....	102
Tabel 5. 3 Tabel Segmentasi RSJ Dr Soeharto Heerdjan.....	103
Tabel 5. 4 Layanan umum RSJ Dr. Soeharto Heerdjan	104
Tabel 5. 5 Sales Aktivitas RSJ Dr. Soeharto Heerdjan	109
Tabel 5. 6 Sales Tim/Personal RSJ Dr. Soeharto Heerdjan	112
Tabel 5. 7 Sales Budget RSJ Dr. Soeharto Heerdjan	115
Tabel 5. 8 Proyeksi Revenue Stream	116
Tabel 5. 9 Sekenario dan Asumsi.....	117
Tabel 5. 10 Analisa Proyeksi Stream	119
Tabel 6. 1 Tahapan Pengembangan Layanan Umum Non Psikiatri	124
Tabel 6. 2 Timeline Pengembangan Layanan Umum Non Psikiatri.....	128
Tabel 6. 3 Tujuan Operasional RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan.....	130
Tabel 6. 4 Sasaran Operasional RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan.....	131
Tabel 6. 5 Value Added Assesment Rawat jalan before Lean Consumption	145
Tabel 6. 6 Value Added Assesment Instalasi Rawat jalan after Lean Consumption	148
Tabel 6. 7 Value Added Assesment Instalasi Gawat Darurat before Lean Consumption	152
Tabel 6. 8 Value Added Assesment Instalasi Gawat Darurat after Lean Consumption	153
Tabel 6. 9 Value Added Assesment Instalasi Farmasi before Lean Consumption	164
Tabel 6. 10 Value Added Assesment Instalasi Farmasi after Lean Consumption	165
Tabel 6. 11 Value Added Assesment Instalasi Radiologi Before Lean Consumption	169
Tabel 6. 12 Value Added Assesment Instalasi Radiologi After Lean Consumption	170
Tabel 6. 13 Value Added Assesment Instalasi Laboratorium Before Lean Consumption	174
Tabel 6. 14 Value Added Assesment Instalasi Laboratorium After Lean	

Consumption	175
Tabel 6. 15 Proyeksi Biaya Operasional (OPEX) RSJSH	199
Tabel 6. 16 Capital Expenditure.....	200
Tabel 7. 1 Tujuan Human Capital RSJSH	206
Tabel 7. 2 Sasaran Human Capital RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan.....	206
Tabel 7. 3 Nilai RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan	214
Tabel 7. 4 Assumstion/believe RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan.....	214
Tabel 7. 5 Jumlah kebutuhan karyawan untuk pengembangan layanan umum...	221
Tabel 7. 6 Pelatihan dan Pengembangan karyawan Tahun 1 RSJSH	224
Tabel 7. 7 Besaran uang lembur dan uang makan lembur	231
Tabel 7. 8 Besaran uang lauk pauk ASN	232
Tabel 7. 9 Perhitungan kompensasi RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan	232
Tabel 7. 10 Biaya Sumber Daya Manusia (SDM)	234
Tabel 8. 1 Tujuan Perencanaan Keuangan RSJ Dr. Soeharto Heerdjan	236
Tabel 8. 2 Sasaran Keuangan RSJ Dr. Soeharto Heerdjan	237
Tabel 8. 3 Perencanaan Pendapatan	239
Tabel 8. 4 Biaya Promosi	240
Tabel 8. 5 Biaya Operasional	241
Tabel 8. 6 Biaya Sumber Daya Manusia (SDM)	245
Tabel 8. 7 Capital Expenditure.....	247
Tabel 8. 8 Total Kebutuhan Dana Untuk Tahun Pertama	253
Tabel 8. 9 Rencana Pengeluaran Tahun Pertama.....	254
Tabel 8. 10 Biaya Penyusutan Aset.....	255
Tabel 8. 11 Asumsi Keuangan	261
Tabel 8. 12 Neraca	266
Tabel 8. 13 Laporan Arus Kas	268
Tabel 8. 14 Analisa Kelayakan Investasi	269
Tabel 8. 15 Return on Investment Normal.....	270
Tabel 8. 16 Net Present Value (NPV).....	271
Tabel 8. 17 Rasio Likuiditas	274
Tabel 8. 18 Rasio Solvabilitas RSJSH.....	274
Tabel 8. 19 Rasio Profitabilitas	275
Tabel 9. 1 Tujuan Risiko RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan.....	278

Tabel 9. 2 Sasaran Risiko RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan	279
Tabel 9. 3 Prinsip Manajemen Risiko	280
Tabel 9. 4 Peran dan Tanggung Jawab Manajemen Risiko	281
Tabel 9. 5 Risk Criteria	286
Tabel 9. 6 Risk Probability Criteria	287
Tabel 9. 7 Risk Impact Criteria	287
Tabel 9. 8 Identifikasi Risiko	288
Tabel 9. 9 Analisis Risiko	289
Tabel 9. 10 Peta Analisis Risiko	290
Tabel 9. 11 Tingkat Risiko.....	291
Tabel 9. 12 Evaluasi Risiko	291
Tabel 9. 13 Peta Evaluasi Risiko.....	292
Tabel 9. 14 Risk Treatment.....	294
Tabel 9. 15 Setelah dilakukan Risk Treatment	297
Tabel 9. 16 Mitigasi Risiko.....	300
Tabel 9. 17 Peta Mitigasi Risiko	291
Tabel 9. 18 Biaya Manajemen Risiko RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan.....	291

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data jumlah penduduk DKI Jakarta	2
Gambar 1. 2 Alur Rujuk Berjenjang BPJS Kesehatan	6
Gambar 1. 3 Data Pasien Rawat Inap RS di DKI Jakarta	11
Gambar 1. 4 Peta Lokasi RSJ Dr. Soeharto Heerdjan.....	22
Gambar 1. 5 Value Propotion Canvas.....	29
Gambar 1. 6 RSJ Dr. Soeharto Heerdjan Saat Ini	30
Gambar 1. 7 Gedung Pengembangan Layanan Umum Pasien BPJS.....	30
Gambar 2. 1 Framework external factor analysis	32
Gambar 2. 2 Model Porter Five Forces	32
Gambar 2. 3 Media promosi rumah sakit.....	36
Gambar 2. 4 Perkembangan Jumlah RS di Indonesia Tahun 2015-2019	36
Gambar 2. 5 Keanekaragaman merk dan barang di E-katalog.....	41
Gambar 2. 6 Gambar layanan pemasok pengganti.....	42
Gambar 2. 7 Analisa PEST RSJ Dr. Soeharto Heerdjan.....	46
Gambar 2. 8 Gambar Ruang Kelas Standar BPJS Kesehatan	47
Gambar 2. 9 Peraturan menteri kesehatan RI nomor 6 Tahun 2018	49
Gambar 2. 10 Keputusan Gubernur DKI tentang UMR	50
Gambar 2. 11 UU No 7 Tahun 2021 Harmonisasi Peraturan Perpajakan.....	51
Gambar 2. 12 Aplikasi PACS	53
Gambar 2. 13 Perkembangan teknologi informasi.....	54
Gambar 3. 1 Framework analisa faktor internal RSJSH	57
Gambar 3. 2 Analisa Resources dan Capabilities	57
Gambar 3. 3 Rekam Medis Elektronik.....	60
Gambar 3. 4 Hypothetical Strengths and Weakness	67
Gambar 4. 1 Strategy Plan RSJ Dr. Soeharto Heerdjan.....	70
Gambar 4. 2 Lean Busniess Canvas Model	99
Gambar 5. 1 Framework Pemasaran RSJ Dr. Seoharto Heerdjan.....	100
Gambar 5. 3 Peta Lokasi RSJ Dr. Soeharto Heerdjan.....	106
Gambar 5. 4 Gedung pelayanan terpadu 4 lantai	107
Gambar 6. 1 Framework operasional RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan.....	123
Gambar 6. 2 Perubahan Izin Operasional RS.....	126

Gambar 6. 3	Proses pengembangan layanan umum pasien BPJS kesehatan	140
Gambar 6. 4	Alur proses kemitraan RSJSH dengan BPJS Kesehatan	141
Gambar 6. 5	Denah dan tata ruang gedung pelayanan terpadu 4 lantai	143
Gambar 6. 6	Use case telemedicine seluruh data ke platform satu sehat.....	149
Gambar 6. 7	Alur Aktifitas Pada Instalasi Rawat Jalan	150
Gambar 6. 8	Konsep zoning dan sirkulasi area Poli Umum	151
Gambar 6. 9	Alur Kegiatan Pada Instalasi Gawat Darurat	155
Gambar 6. 10	Konsep zoning dan sirkulasi area IGD.....	156
Gambar 6. 11	Alur Layanan Pada Instalasi Rawat Inap	161
Gambar 6. 12	Konsep zoning dan sirkulasi area Instalasi Ranap lt.3 dan 4	162
Gambar 6. 13	Alur layanan di Instalasi Farmasi.....	167
Gambar 6. 14	Konsep zoning dan sirkulasi area Instalasi Farmasi,.....	168
Gambar 6. 15	Alur layanan pada Instalasi Radiologi	172
Gambar 6. 16	Konsep zoning dan sirkulasi area Instalasi Radiologi.....	173
Gambar 6. 17	Alur Aktifitas Pada Instalasi Laboratorium	177
Gambar 6. 18	Konsep zoning dan sirkulasi area Instalasi Laboratorium	178
Gambar 6. 19	Alur Aktifitas Pada Kamar Bedah.....	180
Gambar 6. 20	Konsep zoning dan sirkulasi area Kamar Bedah.....	181
Gambar 6. 21	Konsep zoning dan sirkulasi area Instalasi Diklat Lt Basement ...	182
Gambar 6. 22	Konsep zoning dan sirkulasi area Instalasi Diklat Lt dasar	183
Gambar 6. 23	Konsep zoning dan sirkulasi area Instalasi Diklat Lt 2.....	183
Gambar 6. 24	Konsep zoning dan sirkulasi area Instalasi Diklat Lt 3	184
Gambar 6. 25	Konsep zoning dan sirkulasi area Instalasi Diklat Lt 4.....	184
Gambar 6. 26	Teknologi Alat RSJSH.....	187
Gambar 6. 27	Gambar 6.30 SIPOC RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan	188
Gambar 6. 28	Rantai Pasok RS Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan.....	190
Gambar 6. 29	Perencanaan dan kontrol persediaan	192
Gambar 6. 30	Metode FIFO penyimpanan di RSJSH.....	197
Gambar 6. 31	Saluran distribusi RSJSH	198
Gambar 7. 1	Framework Human Capital Plan RSJSH	205
Gambar 7. 2	Penerapan Budaya RSJSH	209
Gambar 7. 3	Tingkatan budaya	209
Gambar 7. 4	Gambar seragam dinas hari Senin.....	210

Gambar 7. 5 Gambar seragam dinas hari Kamis.....	211
Gambar 7. 6 Logo RSJSH.....	211
Gambar 7. 7 Upacara Bendera	213
Gambar 7. 8 Struktur Organisasi RSJSH.....	217
Gambar 7. 9 Langkah proses rekrutmen RSJSH.....	219
Gambar 7. 10 Langkah pelatihan dan pengembangan karyawan RSJSH	224
Gambar 7. 11 Smart Presence Kehadiran karyawan RSJSH	229
Gambar 8. 1 Kerangka Rencana Keuangan	235
Gambar 9. 1 Framework Manajemen Risiko	277
Gambar 9. 2 Bagan Struktur Organisasi Manajemen Risiko Terintegrasi.....	281
Gambar 9. 3 Kerangka Manajemen Rsisiko RSJ Dr. Soeharto heerdjan.....	284
Gambar 9. 4 Proses Manajemen Risiko	285

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. 1 Kunjungan pasien berdasarkan cara pembayaran17

Diagram 2. 1 Spider Porter’s Five Forces45

Diagram 6. 1 Spaghetti pada alur pelayanan pasien Rajal pada RSJSH..... 144