

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Lingkungan Eksternal Perusahaan	1
1.2 Lingkungan Internal Perusahaan	6
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Pertanyaan Penelitian	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.7 Sistematika Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Rumah Sakit	12
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit.....	12
2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	13
2.1.3 Pelayanan Rumah Sakit	14
2.1.4 Klasifikasi Rumah Sakit	18
2.1.5 Kelas Rawat Inap Standar.....	20
2.2 Layanan Geriatri	21
2.3 Peta Empati.....	28
2.4 Kanvas Model Bisnis.....	30
2.5 Analisis Kelayakan Finansial	39

BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Desain Penelitian	42
3.2 Metode Pengumpulan Data	43
3.2.1 Observasi	43
3.2.2 Wawancara Mendalam	45
3.2.3 Analisis Dokumen.....	48
3.3 Instrumen Penelitian	48
3.4 Kualitas Penelitian.....	53
3.5 Metode Analisis Data	55
3.5.1 Analisis Kualitatif.....	55
3.5.2 Analisis Kuantitatif.....	56
BAB IV STRATEGI & RENCANA.....	57
4.1 Model Bisnis Rumah Sakit Umum Sakina Idaman.....	57
4.1.1 Proposisi Nilai.....	59
4.1.2 Segmen Pelanggan.....	60
4.1.3 Saluran	61
4.1.4 Hubungan Pelanggan	62
4.1.5 Sumber Daya Utama.....	63
4.1.6 Aktivitas Utama	64
4.1.7 Mitra Utama	65
4.1.8 Struktur Biaya	66
4.1.9 Aliran Pendapatan.....	68
4.2 Peta Empati.....	69
4.2.1 Apa yang Pasien Lihat	69
4.2.2 Apa yang Pasien Dengar.....	71
4.2.3 Apa yang Pasien Pikirkan dan Rasakan.....	73
4.2.4 Apa yang Pasien Katakan dan Lakukan	75
4.2.5 Apa yang menjadi Keluhan dari Pasien.....	77
4.2.6 Apa yang menjadi Harapan dari Pasien.....	79
4.3 Rancangan Model Bisnis Pengembangan RSU Sakina Idaman.....	82
4.3.1 Proposisi Nilai.....	82
4.3.2 Segmen Pelanggan.....	83

4.3.3 Saluran	84
4.3.4 Hubungan Pelanggan	85
4.3.5 Sumber Daya Utama	86
4.3.6 Aktivitas Utama	88
4.3.7 Mitra Utama	89
4.3.8 Struktur Biaya	90
4.3.9 Aliran Pendapatan	94
4.4 Analisis Kelayakan Ekonomi	97
4.4.1 Proyeksi Laporan Arus Kas	97
4.4.2 Analisis Skenario Optimis	98
4.4.3 Analisis Skenario Pesimis	99
BAB V RENCANA AKSI	101
5.1 Kegiatan dan Waktu Pelaksanaan	101
5.2 Penanggung Jawab	104
5.3 Ukuran Kinerja	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN 1	110
LAMPIRAN 2	118