



**Dharma
Nugraha**
Hospital
Est.1996

RENCANA STRATEGIS 2023 - 2027 DHARMA NUGRAHA HOSPITAL



Dharma Nugraha Hospital
Jl. Balai Pustaka Baru No.19, Rawamangun -
Jakarta
Email: info@dharmanutgraha.co.id
Website: <https://dharmanutgraha.co.id>

Care For
Better Life

LEMBAR PENGESAHAN
RENCANA STRATEGIS RUMAH SAKIT DHARMA NUGRAHA TAHUN 2023-2027

PENGAJUAN
DIREKTUR RUMAH SAKIT DHARMA NUGRAHA




dr. Agung Darmanto, SpA

JAKARTA , 27 JULI 2023
DIREKTUR UTAMA PT. DIGDAYA KENCANA PRATAMA




dr. Sekar Dewi Dinawati Tjindarbumi, SpTHT, KL

DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF	3
(Excecutive Summary).....	3
KATA PENGANTAR.....	4
BAB I	5
PENDAHULUAN.....	5
Latar Belakang	5
TINJAUAN UMUM RUMAH SAKIT.....	8
Pengertian Rumah Sakit	8
Karakteristik Rumah Sakit	9
Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	10
TANTANGAN INDUSTRI RUMAH SAKIT.....	11
MAKSUD DAN TUJUAN	12
INDIKATOR PENERAPAN PERENCANAAN STRATEGIS	13
DISSEASE PATTERN	17
RENCANA KERJA	18
SRATEGI PEMASARAN	20
PENINGKATAN LAYANAN (CENTER OF EXCELENCE).....	24
MODERNISASI PERANGKAT	29
RENCANA ANGGARAN BIAYA.....	36
PENUTUP.....	37

RINGKASAN EKSEKUTIF (Executive Summary)

Rumah Sakit Dharma Nugraha telah berdiri sejak tahun 1995, dengan komitmen Rumah Sakit Dharma Nugraha untuk terus memberikan pelayanan kesehatan terbaik bagi masyarakat,

Untuk menunjang hal tersebut Rumah Sakit Dharma Nugraha Menyusun rencana strategis tahun 2023-2027 dengan fokus pada optimalisasi kualitas pelayanan, pengembangan produk jasa layanan, peningkatan kompetensi sumber daya, serta efisiensi dan efektivitas sistem pelayanan, maka optimisme mencapai peningkatan kinerja pelayanan antara lain: peningkatan BOR, *market share* kunjungan rawat dan rawat inap meningkat.

Kinerja operasional rumah sakit diharapkan meningkat per tahun, dengan meningkatkan kerjasama strategis dengan asuransi swasta, perusahaan swasta dan pemerintah (BPJS) serta modernisasi sarana prasarana pelayanan sesuai kebutuhan pasien. Sebagai konsekuensi riil diharapkan *cost benefit ratio* semakin besar, sehingga manajemen Rumah Sakit Dharma Nugraha lebih leluasa dan dilaksanakan secara bertanggung jawab dalam mengelola *profit share*-nya.

Sebagai upaya memenuhi harapan tersebut, maka disusun rencana memenuhi kebutuhan sumber daya secara proporsional dan profesional, meliputi sumber daya manusia maupun sumber daya fasilitas. Karenanya dibutuhkan dukungan dana yang cukup dari sumber internal maupun eksternal.

Rencana strategi pemasaran, *management by objective*, dan kesesuaian rencana dengan realisasi program yang diproyeksikan selama 5 (lima) tahun mendatang, diharapkan berhasil dan dapat dicapai. Hal utama yang harus diperhatikan adalah syarat adanya perubahan pola pikir (*mindset changes*) dan komitmen penuh dari semua komponen organisasi (*stakeholders*) dalam mewujudkan Visi, Misi, Motto, dan Tujuan Rumah Sakit Dharma Nugraha.

Akhirnya Rencana Strategi Bisnis Rumah Sakit Dharma Nugraha perlu di evaluasi setiap tahun dan dapat di revisi sesuai dinamika perkembangan/perubahan yang terjadi, sehingga dapat di implementasikan dalam Rencana Kerja Anggaran.

KATA PENGANTAR

Perencanaan strategis merupakan sebuah proses berkelanjutan dari pembuatan keputusan yang berisiko, dengan memanfaatkan sebanyak-banyaknya pengetahuan antisipatif, mengorganisasi secara sistematis segala usaha untuk melaksanakan keputusan tersebut dan mengukur hasilnya melalui umpan balik yang terorganisasi dan sistematis. Perencanaan strategis merupakan langkah awal untuk melakukan pengukuran kinerja organisasi Rumah Sakit Dharma Nugraha dalam rangka pelaksanaan sistem akuntabilitas kinerja yang saat ini dijadikan sebagai salah satu instrumen pertanggungjawaban.

Perencanaan ini merupakan pengintegrasian antara keahlian sumber daya manusia dengan berbagai sumber daya lainnya yang dimiliki organisasi Rumah Sakit Dharma Nugraha, sehingga diharapkan mampu menjawab tuntutan perkembangan lingkungan strategis, lokal dan regional, serta tetap berada dalam tatanan sistem manajemen yang profesional. Sebagaimana halnya organisasi lainnya, Rumah Sakit Dharma Nugraha juga perlu menyusun rencana strategis agar arah tujuan, sasaran, program dan kegiatannya selaras dengan visi dan misi organisasi Rumah Sakit Dharma Nugraha.

Karenanya dalam rencana strategis bisnis ini diharapkan sejalan dengan kemampuan memahami bagi setiap stakeholder Rumah Sakit Dharma Nugraha meliputi: esensi kebijakan, legal aspek tentang Rumah Sakit, menyusun analisis lingkungan internal dan eksternal, Visi, Misi, Motto dan Tujuan Rumah Sakit Dharma Nugraha.

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perencanaan Strategik (*Strategic Planning*) adalah sebuah alat manajemen yang digunakan untuk mengelola kondisi saat ini untuk melakukan proyeksi kondisi pada masa depan, sehingga rencana strategis adalah sebuah petunjuk yang dapat digunakan organisasi dari kondisi saat ini untuk mereka bekerja menuju 5 sampai 10 tahun ke depan (Kerzner , 2001). Atau definisi lain Perencanaan strategis adalah proses yang dilakukan suatu organisasi untuk menentukan strategi atau arahan, serta mengambil keputusan untuk mengalokasikan sumber dayanya (termasuk modal dan sumber daya manusia) untuk mencapai strategi ini.

Berbagai teknik analisis bisnis dapat digunakan dalam proses ini, termasuk analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*), PEST (*Political, Economic, Social, Technological*) atau STEER (*Socio-cultural, Technological, Economic, Ecological, Regulatory*).

Sesuai dengan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Perencanaan strategis Rumah Sakit Dharma Nugraha. adalah perencanaan yang digunakan pada manajemen Rumah Sakit Dharma Nugraha guna melakukan proyeksi atau perubahan kondisi rumah sakit yang lebih baik di masa depan. Dalam Penetapan Perencanaan Strategik Rumah Sakit Dharma Nugraha digunakan analisis data dengan metode Analisis SWOT.

Analisis SWOT merupakan salah satu metode untuk menggambarkan kondisi dan mengevaluasi suatu masalah, proyek atau konsep bisnis yang berdasarkan faktor internal (dalam) dan faktor eksternal (luar). Analisis SWOT merupakan kajian yaitu *Strengths, Weakness, Opportunities dan Threats*. Metode ini paling sering digunakan dalam metode evaluasi bisnis untuk mencari strategi yang akan dilakukan, namun analisis SWOT hanya menggambarkan situasi yang terjadi bukan sebagai pemecah masalah.

Sebagai strategi paling penting yang harus dilakukan Rumah Sakit Dharma Nugraha” adalah dengan mengenal dengan baik karakteristik produk jasa yang di tawarkan, terutama tingkatan jasa, sebagai berikut :

1) *Core services*;

Strategi utama yang dilakukan adalah mengidentifikasi bentuk fisik (*tangible*) dan non fisik (*intangible*) dalam produk pelayanan Rumah Sakit Dharma Nugraha. Semakin tinggi tingkat tangibilitas, maka semakin tinggi pula dibutuhkan *phisycal evidence* yang berfungsi sebagai petunjuk kualifikasi dan kualitas jasa tersebut.

2) *Facilitating services*;

Merupakan benefit atau *value* tambahan yang dihantarkan oleh jasa kepada pasien sebagai konsumen agar lebih mudah dalam mengkonsumsi jasa tersebut, dan merupakan beberapa bentuk umum dari *facilitating services*:

- *Information*; pasien memperoleh seluruh nilai dan informasi yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Dharma Nugraha.
- *Order taking* ; saat pasien mendaftar di bagian admisi Rumah Sakit Dharma Nugraha, maka proses pendaftaran harus dilakukan semudah mungkin sehingga tidak menyulitkan pasien.
- *Payment*; ketika pasien hendak membayar di RS Dharma Nugraha sistem pembayaran yang memudahkan pasien hendaknya perlu diciptakan.

3) *Enhacing services*;

Adalah benefit yang dapat membantu Rumah Sakit Dharma Nugraha mencapai *positioning* dan *diferentiating*. Melalui strategi *enhancing*, Rumah Sakit Dharma Nugraha dapat menambah atribut yang dapat benar- benar membedakan pelayanan yang ditawarkan dengan pelayanan kepunyaan pesaing.

- a) *Consultation* : merupakan nasehat, masukan atau keterangan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Dharma Nugraha kepada pasien yang membutuhkannya.
- b) *Hospitality* : menyangkut aspek keramahan seluruh personal di Rumah Sakit Dharma Nugraha dalam memberikan pelayanan ke pasien.
- c) *Exeption* (pelayanan ekstra) : meliputi pelayanan yang berada di luar rutinitas pelayanan normal. Misalnya bidan bersedia datang ke rumah,

untuk memeriksa pasien yang emergency.

TINJAUAN UMUM RUMAH SAKIT

Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Selama Abad pertengahan, rumah sakit juga melayani banyak fungsi di luar rumah sakit yang kita kenal di zaman sekarang, misalnya sebagai penampungan orang miskin atau persinggahan musafir.

Istilah hospital (rumah sakit) berasal dari kata Latin, hospes(tuan rumah), yang juga menjadi akar kata hotel dan hospitality (keramahan). Beberapa pasien bisa hanya datang untuk diagnosis atau terapi ringan untuk kemudian meminta perawatan jalan, atau bisa pula meminta rawat inap dalam hitungan hari, minggu, atau bulan. Rumah sakit dibedakan dari institusi kesehatan lain dari kemampuannya memberikan diagnosa dan perawatan medis secara menyeluruh kepada pasien.

Rumah sakit adalah salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan dengan memberdayakan berbagai kesatuan personel terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat dan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakannya disebut sarana kesehatan. Sarana kesehatan berfungsi melakukan upaya kesehatan dasar, kesehatan rujukan dan atau upaya kesehatan penunjang. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit(preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) yang diselenggarakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan (Siregar,2004). Menurut perawat legendaris Florence Nightingale mengatakan bahwa “Hospital Should Not Harm The Patient”, rumah sakit adalah suatu organisasi melalui tenaga medis profesional yang berorganisasi serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kesehatan asuhan keperawatan yang berkemampuan

diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (American Hospital Association, 1974)

Menurut Permenkes No 56 Tahun 2014, (Pasal 1), yang dimaksud dengan:

1. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurnayang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.
2. Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.
3. Rumah Sakit Khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya.

Karakteristik Rumah Sakit

Sebagai perwujudan pemenuhan hak kesehatan, pemerintah wajib menyediakan rumah sakit sesuai kebutuhan masyarakat dan memberikan jaminan pembiayaan bagi penduduk sesuai peraturan perundang-undangan. Pemerintah juga bertanggung jawab membina dan mengatur rumah sakit agar memberikan pelayanan yang bermutu dan profesional. Hak tersebut perlu dilakukan karena pelayanan rumah sakit mempunyai sifat- sifat atau karakteristik tersendiri.

Karakteristik ini diakibatkan oleh karena rumah sakit merupakan suatu organisasi yang sangat kompleks karena padat sumber daya manusia, padat modal, padat teknologi dan ilmu pengetahuan. Karakteristik rumah sakit tersebut meliputi:

- a. *Uncertainty*, atau ketidakpastian, bahwa kebutuhan akan pelayanan rumah sakit tidak bisa dipastikan baik waktunya, tempatnya, maupun besarnya biaya yang dibutuhkan. Sifat inilah yang menyebabkan timbulnya respon penyelenggaran mekanisme asuransi di dalam pelayanan kesehatan. Ciri ini pula yang mengundang mekanisme derma di dalam masyarakat tradisional dan modern. Karena pada akhirnya ciri ini menurunkan keunikan lain yang menyangkut aspek peri kemanusiaan (humanitarian) dan etika.
- b. *Asymetry of information*, bahwa konsumen pelayanan rumah sakit berada pada posisi yang lebih lemah sedangkan rumah sakit mengetahui jauh lebih banyak tentang manfaat dan kualitas pelayanan yang “dijualnya”, misalnya kasus ekstrim pembedahan, pasien hampir tidak memiliki kemampuan untuk mengetahui⁹i

apakah ia membutuhkannya. Kondisi ini sering dikenal dengan *consumer ignorance* atau konsumen yang bodoh.

- c. *Externality*, bahwa konsumsi pelayanan kesehatan/rumah sakit tidak saja mempengaruhi “pembeli” tetapi juga bukan pembeli. Demikian juga risiko kebutuhan pelayanan kesehatan tidak saja mengenai pasien melainkan juga publik.

Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Berikut merupakan tugas sekaligus fungsi dari rumah sakit, yaitu:

1. Melaksanakan pelayanan medis, pelayanan penunjang medis
2. Melaksanakan pelayanan medis tambahan, pelayanan penunjang medis tambahan
3. Melaksanakan pelayanan kedokteran kehakiman
4. Melaksanakan pelayanan medis khusus
5. Melaksanakan pelayanan rujukan kesehatan
6. Melaksanakan pelayanan kedokteran gigi
7. Melaksanakan pelayanan kedokteran sosial
8. Melaksanakan pelayanan penyuluhan kesehatan
9. Melaksanakan pelayanan rawat jalan, rawat darurat dan rawat tinggal (observasi)
10. Melaksanakan pelayanan rawat inap
11. Melaksanakan pelayanan administratif
12. Melaksanakan pendidikan para medis
13. Membantu pendidikan tenaga medis umum
14. Membantu pendidikan tenaga medis spesialis
15. Membantu penelitian dan pengembangan kesehatan
16. Membantu kegiatan penyelidikan epidemiologi

Tugas dan fungsi ini berhubungan dengan kelas dan tipe rumah sakit. Dimana di Indonesia terdiri dari rumah sakit umum dan rumah sakit khusus, kelas a, b, c, d. Berbentuk badan dan sebagai unit pelaksana teknis daerah. Perubahan kelas rumah sakit dapat saja terjadi sehubungan dengan turunnya kinerja rumah sakit yang ditetapkan oleh menteri kesehatan Indonesia melalui keputusan Dirjen Pelayanan Medik.

DHARMA NUGRAHA OVERVIEW

Rumah Sakit Dharma Nugraha telah berdiri sejak tahun 1995 dan telah mengalami masa pasang surut di bisnis rumah sakit namun seiring dengan lesunya perekonomian, makin ketat nya persaingan di industri rumah sakit serta Era JKN (Jaminan Kesehatan Masyarakat) membuat Rumah Sakit Dharma Nugraha berada pada fase yang kurang baik

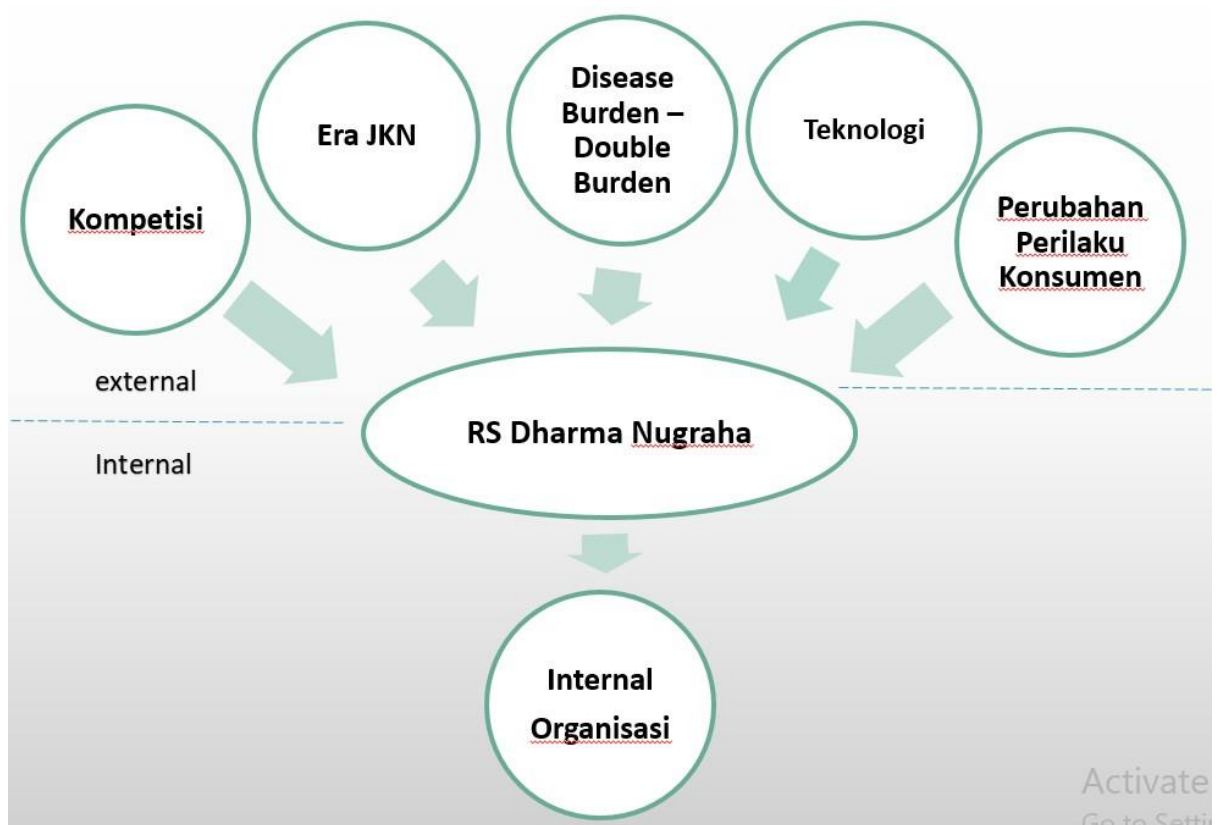
Selain faktor eksternal seperti lesunya ekonomi dan kompetisi kondisi Rumah Sakit Dharma Nugraha juga dipengaruhi oleh faktor internal antara lain :

1. Keterbatasan sumber daya manusia
2. Manajemen operasional yang belum optimal
3. Layanan yang belum sesuai dengan ekspektasi
4. Minimnya investasi untuk modernisasi

TANTANGAN INDUSTRI RUMAH SAKIT

Di Era industri 4.0 saat ini – (Era Otomisasi) Rumah Sakit Dharma Nugraha sebagai penyedia layanan kesehatan harus beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan (pasien) yang semakin meningkat, Tantangan yang dihadapi Rumah Sakit Dharma Nugraha saat ini untuk dapat bersaing di era industri 4.0 dapat di bagi menjadi 2 kelompok yaitu :

1. Tantangan Eksternal
 - a. Kompetesi
 - b. Era JKN
 - c. Perubahan Perilaku
 - d. Perkembangan Teknologi
2. Tantangan Internal
 - a. Internal Organisasi



MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari rencana strategis Rumah Sakit Dharma Nugraha adalah :

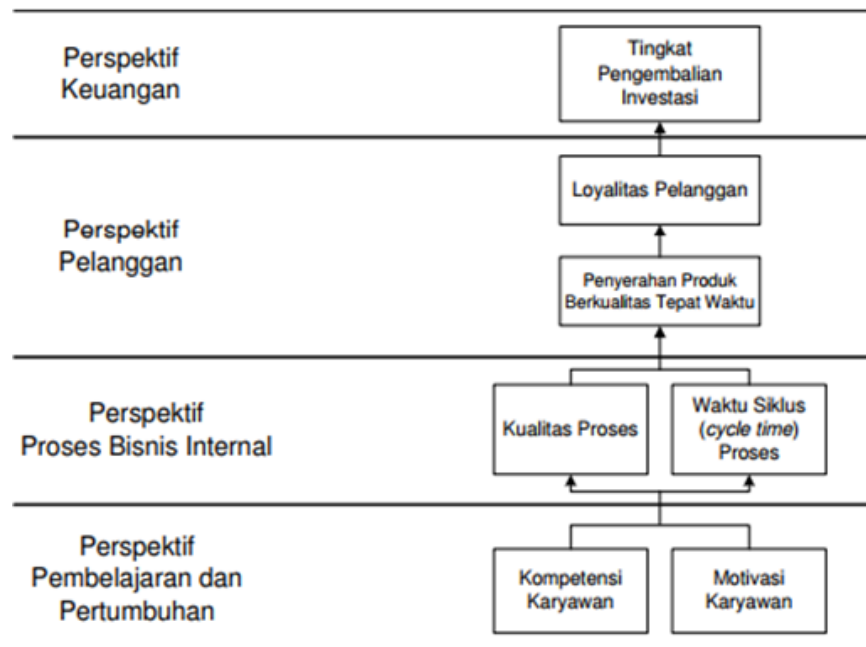
1. Memerapkan prinsip prinsip Good Hospital Management
2. Menerapkan prinsip prinsip manajemen keuangan yang prudent, accountable dan auditable
3. Menerapkan layanan yang prima
4. Penerapan Management Compliance
5. Penerapan teknologi yang sesuai dengan perkembangan teknologi

Adapun tujuan dari pengembangan bisnis Rumah Sakit Dharma Nugraha adalah :

1. Menjadikan Rumah Sakit Dharma Nugraha sebagai rumah sakit modern dan unggul dan kompetitif
2. Menjadikan Rumah Sakit Dharma Nugraha sebagai profit bussiness unit dan dapat memberikan yang terbaik bagi semua stake holder (Owner, Management, Pegawai, Pasien, dan masyarakat luas)

INDIKATOR PENERAPAN PERENCANAAN STRATEGIS

Kesuksesan perencanaan strategis rumah sakit yang akan dilaksanakan dapat dilihat melalui beberapa perspektif antara lain



PERSPEKTIF KEUANGAN

Perspektif keuangan menetapkan tujuan kinerja keuangan jangka pendek dan jangka panjang, Pertumbuhan keuangan memiliki tiga tema strategis, yaitu:

1. Pertumbuhan Pendapatan.

Pertumbuhan pendapatan merupakan salah satu tujuan operasional. Setelah tujuan operasional diketahui, maka diperlukan perancangan ukuran kinerja. Perancangan dibentuk secara spesifik agar penilaian lebih jelas.

2. Perubahan Biaya.

Dalam pengukuran kinerja, perhitungan biaya harus akurat. Ukuran yang digunakan adalah biaya per unit atau biaya dari objek biaya tertentu.

3. Penggunaan Aset.

Perbaikan dan pemanfaatan aset merupakan tujuan utama. Ukuran keuangan yang digunakan berupa *ROI (return of investment)*, dan nilai tambah ekonomi.

PERSPEKTIF PASIEN / KONSUMEN

Perspektif pasien diukur dari tingkat kepuasan pasien / konsumen, ukuran kepuasan pasien dapat dilihat dari:

- 1 Pangsa Pasar (*Market Share*).
Pangsa Pasar merupakan refleksi proporsi bisnis perusahaan yang diterima oleh pasar. Ukuran yang digunakan adalah persentase pasar.
- 2 Retensi Pelanggan (*Customer Retention*).
Retensi pasien merupakan kemampuan perusahaan atau rumah sakit dalam mempertahankan jumlah pasien. Ukuran yang digunakan adalah persentase pertumbuhan bisnis dari pasien dan pasien yang datang kembali ke rumah sakit tersebut..
- 3 Akuisisi Pasien (*Patient Acquisition*). Akuisisi pasien merupakan kemampuan perusahaan untuk menambah jumlah pasien. Ukuran yang digunakan adalah jumlah pasien baru.
- 4 Kepuasan Pasien (*Customer Satisfaction*). Kepuasan pasien dapat diukur menggunakan survey dari pasien.

PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL

Perspektif proses bisnis internal ini menggunakan model rantai. Nilai proses bisnis internal yang terdiri dari tiga komponen utama, yaitu:

1. Proses Inovasi.
Merupakan identifikasi atas kebutuhan pelanggan masa kini dan masa mendatang, serta mengembangkan solusi kebutuhan pelanggan. Proses inovasi dilakukan dengan mengembangkan riset pasar, preferensi atau kebutuhan pasien secara spesifik sehingga mampu menawarkan barang dan jasa.
2. Proses Operasional.
Merupakan proses identifikasi untuk mengurangi pemborosan dan mengembangkan solusi masalah yang terdapat dalam operasional.
3. Proses Pelayanan.
Merupakan proses yang berkaitan dengan pelayanan pasien dan

menyelesaikan masalah yang dialami pasien.

PERSPEKTIF PEMBELAJARAN DAN PERTUMBUHAN

Terdapat tiga kategori yang penting dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang meliputi:

1. Kompetensi karyawan.
2. Infrastruktur dan teknologi.
3. Kultur perusahaan.

SWOT ANALYSIS



1. Strenghts.

Dokter Spesialis yg cukup banyak dan lengkap utk RS tipe C sehingga banyak nya layanan 2 Poli Spesialistik

Untuk meningkatkan layanan yg paripurna IGD,Farmasi,Radiologi dan Laboratorium 24 jam

2. Weaknesses

Daerah cukup macet

Fasilitas Umum yg sdh tdk memadai (Lift)

Fasilitas medis kurang memadai, perlu di *upgrade*

Belum memiliki *standart operation procedure* dan data tarif yang baku, sehingga ada kemungkinan kebocoran terjadi dalam hal keuangan (***cash flow***)

Daerah Rawan banjir (terutama di Basement)

3. Opportunities

Area Rawamangun sebagai kawasan padat penduduk dan sentra bisnis

Lokasi strategis

Transportasi mudah

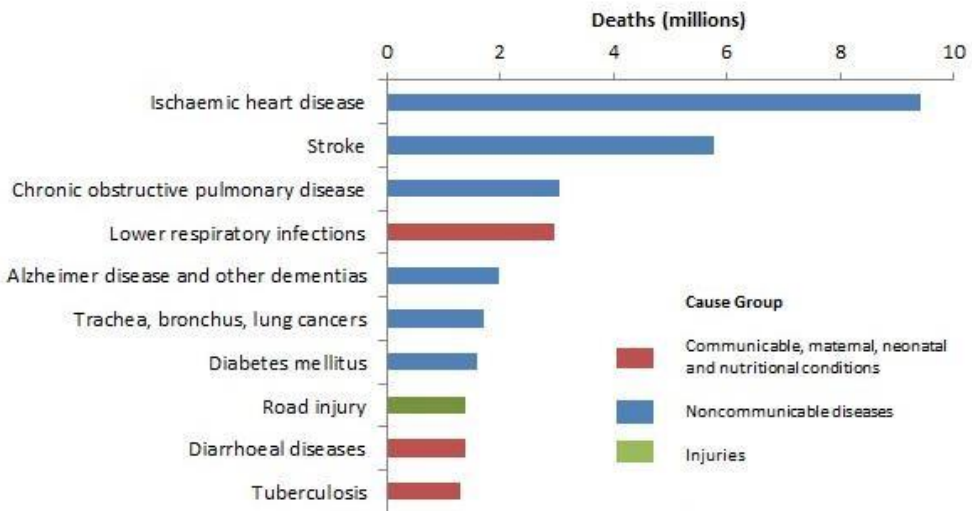
4. Threats

Banyak rumah sakit kompetitor radius 3 Km

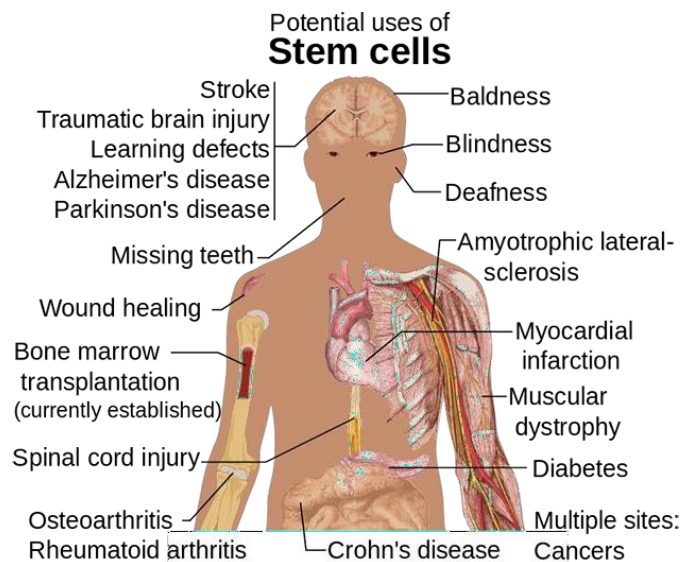
Kebocoran anggaran karena belum ada data tarif yang baku dan masih menggunakan pencatatan keuangan dan pembayaran secara manua

DISEASE PATTERN

Menurut data WHO penyakit jantung adalah penyakit pembunuh no 1 dan kanker penyakit no 6



Source: Global Health Estimates 2016: Deaths by Cause, Age, Sex, by Country and by Region, 2000-2016. Geneva, World Health Organization, 2018.



Terapi stem cell adalah pengobatan masa depan yang dapat menyembuhkan berbagai penyakit.

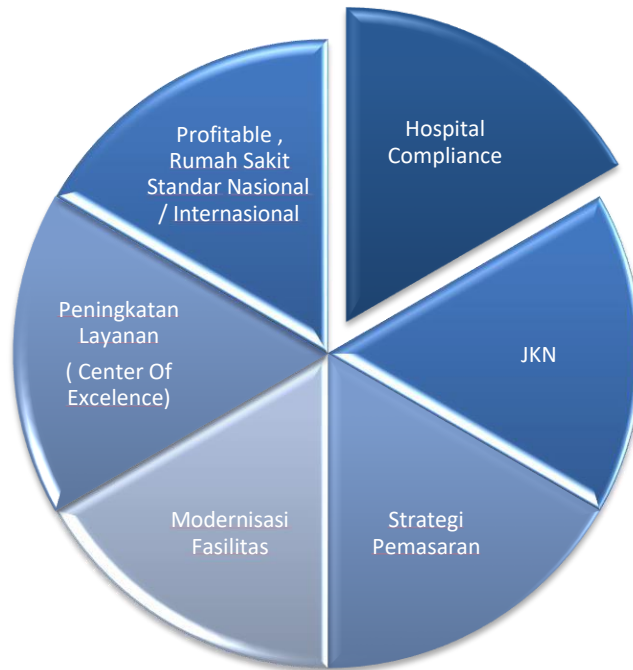
RENCANA KERJA

Esensi bisnis industri rumah sakit merupakan bisnis kepercayaan (trusty business) yang didalamnya terdapat 3 (tiga) hal, yakni:

1. kepentingan produk;
2. kepentingan service;
3. kepentingan mindset (value, attitude)

Oleh karena itu dalam pengembangan bisnis Dharma Nugraha Hospital didasarkan pada 3 aspek penting antara lain :

1. Hospital Compliance
2. Ekosistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)
3. Strategi Pemasaran
4. Modernisasi Fasilitas
5. Peningkatan Layanan (Center Of Excellence)



HOSPITAL COMPLIANCE

Rumah Sakit Dharma Nugraha yang dalam menjalankan fungsinya menyelenggarakan pelayanan kesehatan; melibatkan berbagai komponen; sarana prasarana, alkes, obat, tenaga kesehatan, dll. Untuk menghindari hal hal yang tidak diinginkan; serta menjamin bahwa pelayanan kesehatan yang baik, maka ditetapkan perihal kewajiban rumah sakit; dalam eksistensinya.

Kegiatan hospital compliance ini adalah guna memastikan bahwa Rumah Sakit Dharma Nugraha dalam setiap kegiatan :

1. Kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku baik dari pemerintah pusat maupun daerah
2. Memastikan standar pelayanan dan mutu pelayanan dilaksanakan secara paripurna
3. Melaksanakan penilaian Rumah sakit baik secara internal maupun eksternal
4. Melaksanakan Akreditasi secara periodik

EKOSISTEM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL

SRATEGI PEMASARAN

Strategi pemasaran Dharma Nugraha Hospital adalah dengan menggabungkan dua kanal yaitu online dan offline ::






Online

- Social Media (Facebook, Instagram)
- Online (Official Web , healthcare Marketplace)
- RSDN App (RSDN app)
- RSDN Telemedicine (PACS –Teleradiologi, Online Consultation)
- You Tube
- Tik Tok
- Twitter
- Pod Cast


Offline

- RSDN Convenience Hospital (Offline Customer Service)
- CRM – Customer Relation Management (Call Center – Offline Marketing)



No	Kanal Pemasaran	Keterangan
Online		
1.	Social Media	<p>Secara aktif melakukan promosi untuk meningkatkan brand awareness serta membangun komunitas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penyediaan konten informasi kesehatan, • Profil Dokter • Fasilitas Rumah Sakit • Promo Rumah Sakit dan kegiatan rumah sakit <div>  rsdharmanugraha  rsdharmanugraha </div> <div>  </div>
2.	Online	<p>Website</p> <p>Sebagai portal informasi Dharma Nugraha Hospital serta media interaksi antara customer dan dharma nugraha hospital dengan fitur chatboot</p> <div>  Dharmanugraha.co.id </div> <p>Marketplace Healthcare</p> <p>Kerjasama dengan marketplace kesehatan dalam kegiatan promosi rumah sakit dan portal online consultation platform</p>
3	RSDN Mobile App	<p>RSDN Mobile App</p> <p>Sebagai portal informasi berbasis mobile Dharma Nugraha Hospital serta media interaksi antara customer dan dharma nugraha hospital dengan fitur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Online Registration 2. Online Booking <div>  </div>

		3. Online Customer Service 4. Online Consultation 5. Online Payment
4	RSDN telemedicine	Online Telemedicine <ul style="list-style-type: none"> • Penyediaan perangkat dan platform telemedicine (web dan mobile) terutama onlie consultation • Penyiapan platform teleradiologi <div>   </div>
Offline		
1	RSDN Convinience Hospital	<p>Kegiatan Re Desain dan renovasi rumah sakit terutama area lobby untuk kenyamanan patient dan pengunjung rumah sakit dengan mempertimbangkan patient flow dan patient safety</p> <p>Kegiatan penyiapan team patient relation untuk lebih meningkatkan layanan kepada pasien</p> <div>   </div>
2	CRM	Kegiatan penyiapan call center sebagai pusat informasi rumah sakit serta kegiatan marketing offline antara lain menyasar pada

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Korporasi 2. Provider asuransi 3. Komunitas 	
--	--	--	---

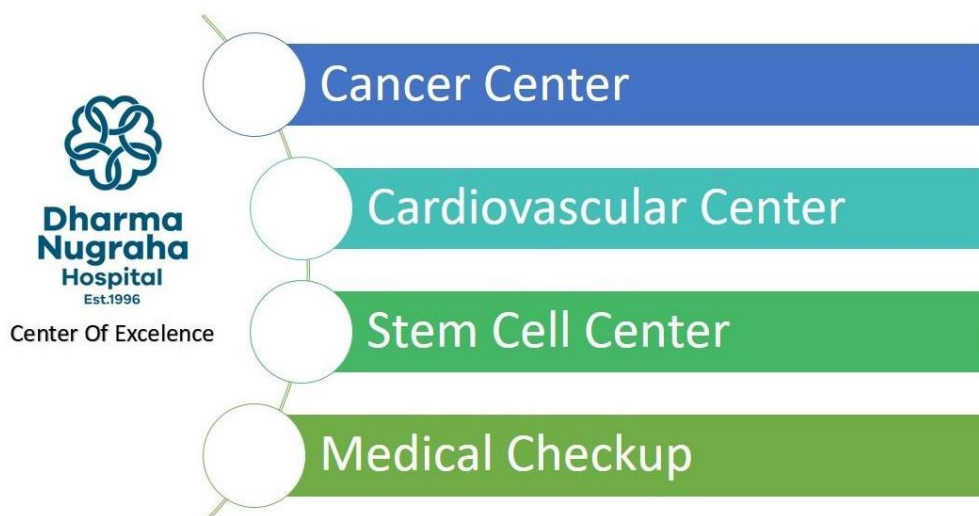
PENINGKATAN LAYANAN (CENTER OF EXCELENCE)

Dharma Nugraha hospital adalah rumah sakit umum tipe c dan telah dikenal masyarakat sebagai rumah sakit dengan kekhususan pada layanan kanker payudara dan DR-Med dr H Didid Tjindarbumi sebagai ikon dokter rumah sakit.

Untuk lebih memperluas layanan rumah sakit maka perlu untuk membuat center of excellence rumah sakit sehingga layanan lebih terfokus dan terintegrasi

Fokus layanan yang akan dikembangkan adalah :

1. Cancer Center
2. Cardiovascular
3. Stem Cell Center
4. Medical Checkup



CANCER CENTER

Hospital Brand Image Rumah Sakit Dharma Nugraha adalah rumah sakit dengan kekhususan “Rumah Sakit kanker payudara” dan Dr. Didid Tjindarbumi sebagai ikon rumah sakit

Pengembangan cancer center Dharma Nugraha Hospital nanti nya tidak hanya berfokus pada kanker payudara namun juga pada kanker serviks dengan penatalaksanaan terapi kanker yang menyeluruh dengan beberapa layanan

1. Layanan pencegahan,
2. Layanan deteksi dini,
3. Layanan diagnosis,
4. Layanan kuratif,
5. Layanan paliatif,
6. Kegiatan surveilans dan penelitian,
7. Kegiatan dukungan bagi keluarga dan survivor kanker.

Cancer Center



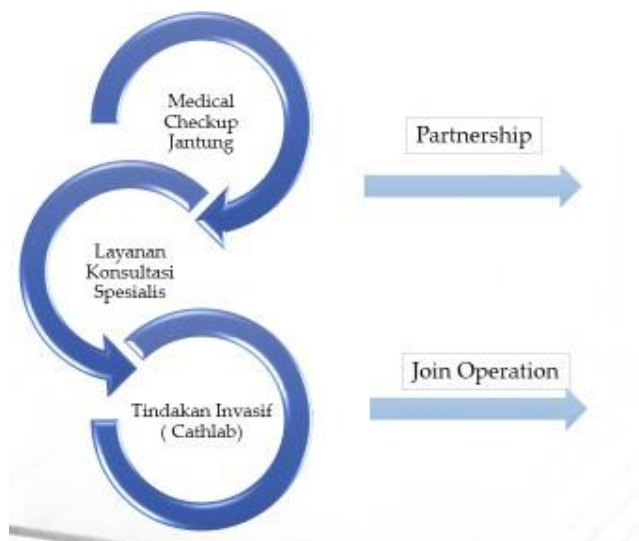
CARDIOVASCULAR CENTER

Ischaemic heart disease (IHD) atau penyakit jantung koroner paling tinggi menyebabkan kematian. Berdasarkan data 2016, setidaknya terdapat 9,4 juta jiwa meninggal akibat menderita penyakit ini. Tingkat kematian kasarnya mencapai 126 orang per 100.000 jiwa.

Merespon hal tersebut Dharma Nugraha Hospital membuka layanan cardiovascular dengan berkerjasama dengan Rumah Sakit Jantung Binawaluya dan Grup Selaras sehingga layanan dapat memberikan layanan terbaik, team dokter terbaik serta peralatan medis yang lengkap

Layanan cardiovascular dhrama nugraha antara lain :

1. Layanan Skrining / Medical Checkup Penyakit Jantung dan vaskular
2. Layanan Konsultasi Spesialis Jantung dan vaskular
3. Layanan Tindakan Invasif Jantung dan vascular dengan menggunakan Cathlab



MEDICAL CHECKUP

Rumah Sakit Dharma Nugraha mempunyai alat yang cukup lengkap untuk membuka layanan Medical Checkup, Layanan medical checkup mempunyai margin keuntungan yang cukup besar.

untuk itu perlu ditingkatkan kembali kegiatan pemasaran untuk medical checkup, paket yang akan dipasarkan adalah

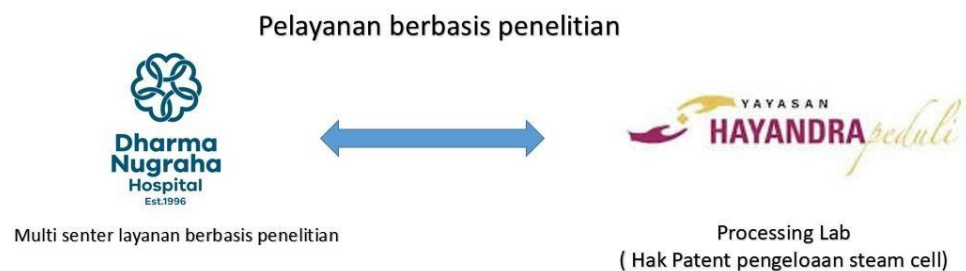
1. Medical Checkup umum
2. Medical Checkup khusus
3. Medical Checkup karyawan dan Requirment karyawan
4. Medical Checkup Tenaga Kerja Indonesia



STEM CELL

Stem Cell atau Sel punca adalah metode pengobatan masa depan yang dapat menyembuhkan berbagai penyakit, seperti kanker dan penyakit degeneratif.

Layanan Stem Cell Dharma Nugraha telah bekerja sama dengan Klinik Hayandra telah memiliki izin laboratorium sel punca (SK Menkes no.HK.02.02/I/5190/2019) untuk membuka layanan stem cell berupa penelitian berbasis pelayanan terapi, serta Dharma Nugraha juga dalam proses bekerjasama dengan RSCM untuk masuk dalam daftar multicenter penelitian berbasis pelayanan terapi



Adapun layanan stem cell terdiri dari

1. Stromal Vascular Fraction (SVF)
2. Immune Cell Therapy (ICT)

Stem Cell Therapy



MODERNISASI PERANGKAT

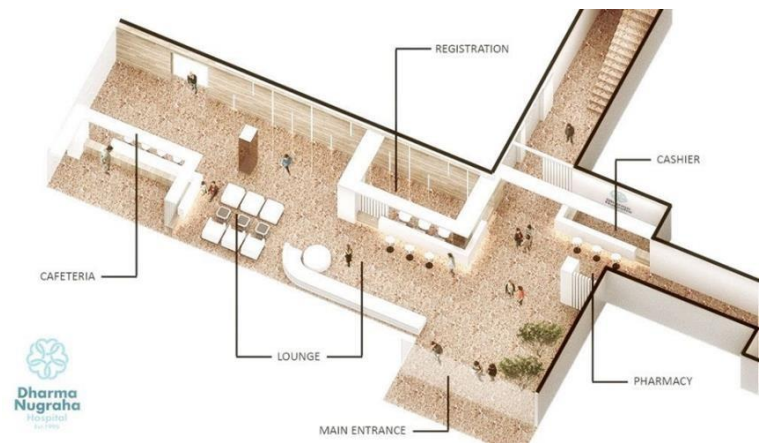
Fasilitas Fisik

Untuk meningkatkan layanan terhadap konsumen perlu adanya peningkatan fasilitas di area publik Dharma nugraha hospital dengan mempertimbangkan kenyamanan, keindahan, Citra layanan kesehatan di kelasnya, Fgsional, efisien dan bersih memberi kesan positif bagi seluruh penggunaan rumah sakit, terutama konumen dan pasien

Peningkatan fasilitas public Dharma nugraha didasarkan pada beberapa prinsip yaitu

1. Physically safe: lingkungan yang aman secara fisik
2. Tangibles: penampilan fisik yang baik
3. Accessibility: kondisi fisik yang memudahkan akses bagi mereka yang membutuhkan
4. Amenities: fasilitas fisik yang mudah digunakan
5. Affordability; fasilitas fisik yang dapat menunjang efisiensi pelayanan
6. Interpersonal relationship: fasilitas fisik yang memperhitungkan hubungan antara manusia antara penyedia layanan dan pelanggan, serta antara para penyedia layanan
7. Respect and caring: lingkungan fisik yang memberi kesan perlakuan hormat, sopan dan peduli

Renovasi Area Loby



PEREMAJAAN LIFT

Peremajaan lift dharma nugraha hospital dibutuhkan untuk meningkatkan kenyamanan dan keselamatan bagi pasien, keluarga pasien serta pengunjung dharma nugraha hospital.



PEREMAJAAN PATIENT ROOM

Peningkatan kenyamanan pasien dan keluarga pasien pada masa perawatan di dharma nughara hospital terutama di kelas VIP dan VVIP dengan memperbaharui :

1. Patient Bed Manual menjadi Electri
2. Overbed Table
3. Bed Side Table





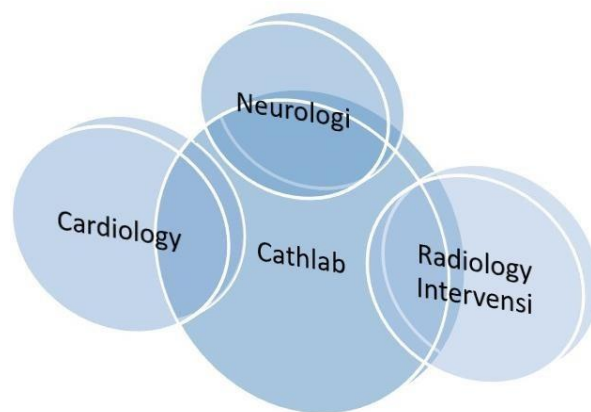
CATHLAB

Cath-lab / angiography adalah perangkat medis untuk prosedur atau tindakan kardiologi diagnostic invasive dengan menggunakan sinar-x untuk menampilkan gambaran pembuluh darah di berbagai organ tubuh antara lain, jantung, otak dan ginjal; untuk melihat adanya penyakit, sumbatan, penyempitan atau pelebaran pada pembuluh darah tersebut. Alat ini dapat menampilkan gambaran pembuluh darah secara detail, hal yang tidak bisa dihasilkan oleh prosedur invasive, sehingga membantu secara akurat dalam tindakan prosedur operasi atau Percutaneous Transluminal Coronary Angioplasty (PTCA)



Perangkat Cathlab dapat digunakan untuk tindakan

- Cardiovascular
- Neurologi
- Radiology intervensi



Pengadaan perangkat Cathlab adalah dengan model Kerjasama adalah “Kejasama Operasi”, dimana penyediaan perangkat dan operasional dikelola oleh pihak ketiga, dan rumah sakit menyediakan tempat untuk Layanan Cathlab

Keuntungan Rumah Sakit dari kerjasama ini adalah :

1. Tidak ada investasi penyediaan alat
2. Tidak ada resiko biaya operasional dan maintenance serta layanan tidak laku
3. Mendapat bagi hasil dari layanan tersebut
4. Meningkatnya Brand Image rumah sakit
5. Meningkatnya Traffik pasien rumah sakit baik untuk tindakan yang dilakukan di cathlab juga penunjang medis lainnya seperti Laboratorium, Farmasi, Rawat Inap serta Rawat Jalan

CT SCAN

CT (computed tomography) scan adalah prosedur yang menggabungkan serangkaian gambar X-ray yang diambil dari berbagai sisi di sekitar tubuh seseorang. Pemeriksaan ini menggunakan komputer untuk membuat gambar cross-sectional tulang, pembuluh darah, dan jaringan lunak yang ada di dalam tubuh orang tersebut. Prosedur ini menunjukkan gambar yang lebih detail daripada X-ray biasa.

Catatan : CT Scan milik Rumah Sakit Dharma Nugraha saat ini : GE Sytec200i – Tahun 1995 – Single Slice dan sudah tidak bias digunakan



Pengadaan CT Scan menggunakan skema KSO, dan melakukan Trade in CT Scan lama (GE Sytech 2000i) dengan CT Scan dengan spesifikasi lebih tinggi (Minimal 4 Slide) dan berfungsi lebih baik

Keuntungan Rumah Sakit dari kerjasama ini adalah :

1. Tidak ada investasi penyediaan alat
2. Tidak ada resiko biaya operasional dan maintenance serta layanan tidak laku
3. Mendapat bagi hasil dari layanan tersebut dan mendapatkan hasil trade in CT Scan lama
4. Meningkatnya Brand Image rumah sakit

RENCANA ANGGARAN BIAYA

Rencana Anggaran Biaya					
Pengembangan Bisnis					
Dharma Nugraha Hospital 2023					
No	Deskripsi	Jumlah	Satuan	Harga	Total
1	Marketing				
	Online Marketing				
	Dharma Nugraha App Development	1	Paket	125,000,000	125,000,000
	Online Consultation Host (PC, Camera, Audio, Screen)	2	Paket	20,000,000	40,000,000
	Offline Marketing				-
	Call Center	1	Paket	50,000,000	50,000,000
	Customer Service PC	3	Unit	6,500,000	19,500,000
2	Center Of Excellence				-
	Cardiovascular Center (Joint Operation)				-
	Cathlab Room Plumbun	1	Paket	150,000,000	150,000,000
	Cathlab Partition	1	Paket	80,000,000	80,000,000
	Cathlab Electrical Suply	1	Paket	75,000,000	75,000,000
	Cathlab Furniture	1	Paket	10,000,000	10,000,000
	Operation License Cost (BATAN)	1	Paket	5,000,000	5,000,000
	Medical Checkup Center				
	Medical Checkup area (Furniture)	1	Paket	20,000,000	20,000,000
	Treadmill Stress Test	1	Unit	300,000,000	300,000,000
	PC + Printer	1	Paket	6,500,000	6,500,000
	Steam Cell Center				-
	Stem Cell Center Room (Furniture)	1	Paket	20,000,000	20,000,000
	PC + Printer	1	Paket	6,500,000	6,500,000
	Cancer Center				-
	Cancer Center Room (Furniture)	1	Paket	20,000,000	20,000,000
	PC + Printer	1	Paket	6,500,000	6,500,000
3	Physical Upgrade				-
	Lobby Area				-
	Renovasi Ruangan	1	Paket	300,000,000	300,000,000
	Furniture	1	Paket	150,000,000	150,000,000
	Signage / Multimedia	5	Titik	10,000,000	50,000,000
	Lift				-
	Peremajaan Lift	1	Paket	1,250,000,000	1,250,000,000
	Mechanical Lift				-
	Control Unit				-
	Patient Room				-
	Room equipment (VIP and Super VIP) 12 Rooms				-
	Electric Bed	12	Unit	63,000,000	756,000,000
	Bed Side Table	12	Unit	5,000,000	60,000,000
	Over bed table	12	Unit	2,000,000	24,000,000
	Sofa Bed	12	Unit	5,000,000	60,000,000
	AC 2 PK	12	Unit	6,000,000	72,000,000
	Nurse Station				
	Nurse Call Station	2	Paket	30,000,000	60,000,000
	Medical Equipment				-
	CT Scan				
	Insalation Cost	1	Paket	20,000,000	20,000,000
	Operation License Cost (BATAN)	1	Paket	5,000,000	5,000,000
	Operating Room				-
	Operation Bed	3	Unit	405,000,000	1,215,000,000
	Operation lamp	3	Unit	250,000,000	750,000,000
	C-Arm	1	unit	1,500,000,000	1,500,000,000
					-
					7,206,000,000

PENUTUP

Demikian rencana strategis ini dibuat diharapkan dapat menjadi acuan pengembangan Rumah Sakit Dharma Nugraha sehingga dapat memberikan hasil terbaik untuk seluruh *stake holders* Rumah Sakit Dharma Nugraha

Jakarta, 27 Juli 2023


 **Dharma Nugraha**
Hospital Est. 1998

(dr. Agung Darmanto, SpA)