

## DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Nama	Pemakaian Pertama Pada Halaman
BPJS	Badan Penyelenggara Jasa Kesehatan	2
RS	Rumah Sakit	2
Humas	Hubungan Masyarakat	3
SDM	Sumber Daya Manusia	5
eTOM	<i>enhanced Telecom Operation Map</i>	15
PCF	<i>Process Classification Framework</i>	15
SIPOC	<i>Supplier, Input, Proses, Output and Customer</i>	15
APQC	American Productivity & Quality Center	17
BPI	<i>Business Process Improvement</i>	25
RACI	<i>Responsible, Accountable, Consulted and Informed</i>	38
LSM	Lembaga Swadaya Masyarakat	45