

# INDIKATOR KINERJA UTAMA

## RSUD Dr.ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI

TAHUN 2016 - 2021

- |          |                        |  |
|----------|------------------------|--|
| <b>1</b> | <b>NAMA ORGANISASI</b> | <b>RSUD Dr. ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI</b>   |
| <b>2</b> | <b>TUGAS</b>           | Melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasilguna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.   |
| <b>3</b> | <b>FUNGSI</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Penyelenggaraan Pelayanan Medis.</li><li>b. Penyelenggaraan Pelayanan Penunjang Medik dan Non Medik.</li><li>c. Penyelenggaraan Pelayanan Asuhan Keperawatan.</li><li>d. Penyelenggaraan Pelayanan Rujukan.</li><li>e. Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan.</li><li>f. Penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan.</li><li>g. Penyelenggaraan Administrasi Umum dan Keuangan.</li></ul> |
| <b>4</b> | <b>VISI</b>            | : Terwujudnya RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi sebagai Rumah Sakit Rujukan Terdepan, Berdaya Saing dan Bermartabat.  |
| <b>5</b> | <b>MISI</b>            | : <ul style="list-style-type: none"><li>1. Meningkatkan pelayanan kesehatan rujukan yang bermutu dan paripurna bagi seluruh lapisan masyarakat.</li><li>2. Meningkatkan kemandirian rumah sakit dalam pengelolaan pelayanan kesehatan, administrasi dan manajemen.</li></ul>   |

6 INDIKATOR KINERJA UTAMA :

| NO | TUJUAN STRATEGIS                   | INDIKATOR TUJUAN                                    | SASARAN STRATEGIS                                     | INDIKATOR KINERJA UTAMA          | FORMULA/ SUMBER DATA   | PENANGGUNG JAWAB |                 |   |                        |   |                           |   |                                 |   |                                    |   |                                   |   |                                 |   |                         |   |                                    |   |                                   |    |                               |    |                               |    |                                |    |                           |    |                        |  |
|----|------------------------------------|---|---|----------------------------------|--|------------------|-----------------|---|------------------------|---|---------------------------|---|---------------------------------|---|------------------------------------|---|-----------------------------------|---|---------------------------------|---|-------------------------|---|------------------------------------|---|-----------------------------------|----|-------------------------------|----|-------------------------------|----|--------------------------------|----|---------------------------|----|------------------------|--|
| 1  |                                    |   | 2   | 3                                | 4  |                  |                 |   |                        |   |                           |   |                                 |   |                                    |   |                                   |   |                                 |   |                         |   |                                    |   |                                   |    |                               |    |                               |    |                                |    |                           |    |                        |  |
| 1. | Menurunnya Angka Kematian          | 1.Net Death Rate (NDR)<br>2.Gross Death Rate (GDR ) | Meningkatnya Mutu Pelayanan Kesehatan Sesuai Standar. | 1. Indek Kepuasan Masyarakat (%) | <p><b>Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</b> adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diukur melalui Survey Kepuasan pemakai layanan (Responden) pada Unit Kerja RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi selaku Pelayanan Publik milik Provinsi yang berada di Kota Bukittinggi melalui pengisian kuisioner dan wawancara. Kuesioner yang diajukan mengandung 14 (empat belas) unsur pelayanan sebagai berikut :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NO</th> <th>UNSUR PELAYANAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Prosedur Pelayanan (2)</td></tr> <tr><td>2</td><td>Persyaratan Pelayanan (2)</td></tr> <tr><td>3</td><td>Kejelasan petugas pelayanan (3)</td></tr> <tr><td>4</td><td>Kedisiplinan petugas pelayanan (3)</td></tr> <tr><td>5</td><td>Tanggung jawab ptgs pelayanan (2)</td></tr> <tr><td>6</td><td>Kemampuan petugas pelayanan (3)</td></tr> <tr><td>7</td><td>Kecepatan Pelayanan (3)</td></tr> <tr><td>8</td><td>Keadilan mendapatkan pelayanan (3)</td></tr> <tr><td>9</td><td>Kesopanan &amp; Keramahan petugas (2)</td></tr> <tr><td>10</td><td>Kewajaran Biaya Pelayanan (2)</td></tr> <tr><td>11</td><td>Kepastian Biaya pelayanan (1)</td></tr> <tr><td>12</td><td>Kepastian Jadwal pelayanan (1)</td></tr> <tr><td>13</td><td>Kenyamanan lingkungan (2)</td></tr> <tr><td>14</td><td>Keamanan pelayanan (2)</td></tr> </tbody> </table> | NO               | UNSUR PELAYANAN | 1 | Prosedur Pelayanan (2) | 2 | Persyaratan Pelayanan (2) | 3 | Kejelasan petugas pelayanan (3) | 4 | Kedisiplinan petugas pelayanan (3) | 5 | Tanggung jawab ptgs pelayanan (2) | 6 | Kemampuan petugas pelayanan (3) | 7 | Kecepatan Pelayanan (3) | 8 | Keadilan mendapatkan pelayanan (3) | 9 | Kesopanan & Keramahan petugas (2) | 10 | Kewajaran Biaya Pelayanan (2) | 11 | Kepastian Biaya pelayanan (1) | 12 | Kepastian Jadwal pelayanan (1) | 13 | Kenyamanan lingkungan (2) | 14 | Keamanan pelayanan (2) | Wadir Pelayanan Wadir Penunjang &SDM Wadir Umum & Keuangan |
| NO | UNSUR PELAYANAN                    |   |   |                                  |  |                  |                 |   |                        |   |                           |   |                                 |   |                                    |   |                                   |   |                                 |   |                         |   |                                    |   |                                   |    |                               |    |                               |    |                                |    |                           |    |                        |  |
| 1  | Prosedur Pelayanan (2)             |   |   |                                  |  |                  |                 |   |                        |   |                           |   |                                 |   |                                    |   |                                   |   |                                 |   |                         |   |                                    |   |                                   |    |                               |    |                               |    |                                |    |                           |    |                        |  |
| 2  | Persyaratan Pelayanan (2)          |   |   |                                  |  |                  |                 |   |                        |   |                           |   |                                 |   |                                    |   |                                   |   |                                 |   |                         |   |                                    |   |                                   |    |                               |    |                               |    |                                |    |                           |    |                        |  |
| 3  | Kejelasan petugas pelayanan (3)    |   |   |                                  |  |                  |                 |   |                        |   |                           |   |                                 |   |                                    |   |                                   |   |                                 |   |                         |   |                                    |   |                                   |    |                               |    |                               |    |                                |    |                           |    |                        |  |
| 4  | Kedisiplinan petugas pelayanan (3) |   |   |                                  |  |                  |                 |   |                        |   |                           |   |                                 |   |                                    |   |                                   |   |                                 |   |                         |   |                                    |   |                                   |    |                               |    |                               |    |                                |    |                           |    |                        |  |
| 5  | Tanggung jawab ptgs pelayanan (2)  |   |   |                                  |  |                  |                 |   |                        |   |                           |   |                                 |   |                                    |   |                                   |   |                                 |   |                         |   |                                    |   |                                   |    |                               |    |                               |    |                                |    |                           |    |                        |  |
| 6  | Kemampuan petugas pelayanan (3)    |   |   |                                  |  |                  |                 |   |                        |   |                           |   |                                 |   |                                    |   |                                   |   |                                 |   |                         |   |                                    |   |                                   |    |                               |    |                               |    |                                |    |                           |    |                        |  |
| 7  | Kecepatan Pelayanan (3)            |   |   |                                  |  |                  |                 |   |                        |   |                           |   |                                 |   |                                    |   |                                   |   |                                 |   |                         |   |                                    |   |                                   |    |                               |    |                               |    |                                |    |                           |    |                        |  |
| 8  | Keadilan mendapatkan pelayanan (3) |   |   |                                  |  |                  |                 |   |                        |   |                           |   |                                 |   |                                    |   |                                   |   |                                 |   |                         |   |                                    |   |                                   |    |                               |    |                               |    |                                |    |                           |    |                        |  |
| 9  | Kesopanan & Keramahan petugas (2)  |   |   |                                  |  |                  |                 |   |                        |   |                           |   |                                 |   |                                    |   |                                   |   |                                 |   |                         |   |                                    |   |                                   |    |                               |    |                               |    |                                |    |                           |    |                        |  |
| 10 | Kewajaran Biaya Pelayanan (2)      |   |   |                                  |  |                  |                 |   |                        |   |                           |   |                                 |   |                                    |   |                                   |   |                                 |   |                         |   |                                    |   |                                   |    |                               |    |                               |    |                                |    |                           |    |                        |  |
| 11 | Kepastian Biaya pelayanan (1)      |   |   |                                  |  |                  |                 |   |                        |   |                           |   |                                 |   |                                    |   |                                   |   |                                 |   |                         |   |                                    |   |                                   |    |                               |    |                               |    |                                |    |                           |    |                        |  |
| 12 | Kepastian Jadwal pelayanan (1)     |   |   |                                  |  |                  |                 |   |                        |   |                           |   |                                 |   |                                    |   |                                   |   |                                 |   |                         |   |                                    |   |                                   |    |                               |    |                               |    |                                |    |                           |    |                        |  |
| 13 | Kenyamanan lingkungan (2)          |   |   |                                  |  |                  |                 |   |                        |   |                           |   |                                 |   |                                    |   |                                   |   |                                 |   |                         |   |                                    |   |                                   |    |                               |    |                               |    |                                |    |                           |    |                        |  |
| 14 | Keamanan pelayanan (2)             |   |   |                                  |  |                  |                 |   |                        |   |                           |   |                                 |   |                                    |   |                                   |   |                                 |   |                         |   |                                    |   |                                   |    |                               |    |                               |    |                                |    |                           |    |                        |  |

dari hasil Indeks Unit pelayanan tersebut, dapat dihitung nilai IKM dengan mengalikan total hasil Indeks Unit Pelayanan dengan nilai dasar unit pelayanan yang ditetapkan standarnya yaitu 25. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat ini memiliki Interval atas 4 kategori dengan kisaran

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja UKPP |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|--------------|
| 1              | 1,00 – 1,75        | 25 – 43,75                  | D              | Tidak Baik   |
| 2              | 1,76 – 2,50        | 43,75 – 62,50               | C              | Kurang Baik  |
| 3              | 2,51 – 3,25        | 62,51 – 81,25               | B              | Baik         |
| 4              | 3,26 – 4,00        | 81,26 – 100,00              | A              | Sangat Baik  |

Peningkatan Kepuasan Masyarakat yang memanfaatkan jasa layanan RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi akan berdampak Terhadap hal hal sebagai berikut :

1. Meningkatnya BOR (Bed Occupation Rate)/ angka pemanfaatan tempat tidur.
2. Meningkatnya Jumlah Kunjungan pasien Rawat Jalan
3. Meningkatnya Jumlah Hari Perawatan.
4. Meningkatnya Jumlah Kunjungan di IGD.
5. Meningkatnya Jumlah Pendapatan RS.

Target Indek Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2016 - 2021 adalah:

| TAHUN         | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------|------|------|------|------|------|------|
| <b>TARGET</b> | 81   | 82   | 84   | 86   | 88   | 90   |

Untuk Penilaian Akreditasi RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2017 adalah Akreditasi Versi 2012 yang berorientasi pada Pasien.

Disini yang dilihat dan dinilai adalah bagaimana pelaksanaan pelayanan di seluruh unit layanan apakah sudah sesuai dengan standar Akreditasi Versi 2012.

Dari hasil penilaian Akreditasi Versi 2021 ini ada 4 Tingkat kelulusan yaitu :

1. Tingkat Dasar,
2. Tingkat Madya
3. Tingkat Utama
4. Tingkat Paripurna .

Target Tingkat Kelulusan Akreditasi RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2016-2021 adalah:

| TAHUN         | 2016            | 2017            | 2018            | 2019            | 2020            | 2021             |
|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|
| <b>TARGET</b> | Paripurna (81%) | Paripurna (84%) | Paripurna (84%) | Paripurna (85%) | Paripurna (90%) | Paripurna (100%) |

2. Tingkat Akreditasi Rumah Sakit Versi 2012(%)

Wadir Pelayanan  
Wadir Penunjang &SDM  
Wadir Umum & Keuangan

| 2      | Terwujudnya Rumah Sakit Yang Mandiri | Current Ratio ( CR ) | Meningkatnya kemandirian Keuangan RS. | Tingkat Kemandirian Keuangan Rumah Sakit(TKK) | <p>Tingkat Kemandirian Keuangan (TKK) : Indikator ini untuk mengukur sampai sejauh mana kontribusi pendapatan pelayanan RS terhadap Total Biaya RS (termasuk investasi)</p> <p>Pada indikator ini semakin banyak Biaya Investasi baik pengadaan alat maupun untuk pembangunan gedung maka akan semakin kecil Capaian TKKnya.</p> <p>Untuk itu agar TKK menjadi naik maka harus ditingkatkan Pendapatan Rumah Sakit dengan cara menggali sumber-sumber pendapatan baru dan mencari inovasi pelayanan yang dapat dikembangkan sehingga angka pendapatan juga menjadi naik.</p> <p>Target TKK RSUD Dr.Achmad Mochtar Bukittinggi selama Tahun 2016 – 2021 adalah :</p> <table border="1" data-bbox="1032 500 2112 615"> <thead> <tr> <th>TAHUN</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TARGET</td> <td>63</td> <td>64</td> <td>65</td> <td>59</td> <td>36</td> <td>46</td> </tr> </tbody> </table> | TAHUN | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | TARGET | 63 | 64 | 65 | 59 | 36 | 46 | Wadir Umum & Keuangan |
|--------|--------------------------------------|----------------------|---------------------------------------|---|--|-------|------|------|------|------|------|------|--------|----|----|----|----|----|----|-----------------------|
| TAHUN  | 2016                                 | 2017                 | 2018                                  | 2019  | 2020   | 2021  |      |      |      |      |      |      |        |    |    |    |    |    |    |                       |
| TARGET | 63                                   | 64                   | 65                                    | 59  | 36   | 46    |      |      |      |      |      |      |        |    |    |    |    |    |    |                       |

**DIREKTUR RSUD Dr.ACHMAD MOCHTAR  
BUKITTINGGI**



**Dr. KHAIRUL, Sp.M  
NIP. 19610115 198903 1 003**



**INDIKATOR KINERJA UTAMA  
RSUD Dr.ACHMAD MOCHTAR  
BUKITTINGGI  
TAHUN 2016 - 2021**