



BUPATI MAGELANG  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN BUPATI MAGELANG  
NOMOR 17 TAHUN 2021

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN  
KABUPATEN MAGELANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MAGELANG,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 43 ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Muntilan Kabupaten Magelang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
4. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 298, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5607);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502) sebagaimana telah

- diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5340);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187);
  9. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
  10. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
  11. Peraturan Presiden Nomor 77 Tahun 2015 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 159);
  12. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor: 755/MENKES/PER/IV/2011 tentang Penyelenggaraan Komite Medik di Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 259);
  13. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 49 Tahun 2013 tentang Komite Keperawatan Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1053);
  14. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 857);
  15. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 42 Tahun 2018 tentang Komite Etik dan Hukum Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1291);
  16. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 21);
  17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2018 Nomor 1213);
  18. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2019 tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 296);
  19. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/III/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
  20. Peraturan Daerah Kabupaten Magelang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Magelang (Lembaran Daerah Kabupaten Magelang Tahun 2016 Nomor 19, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Magelang Nomor 32);

21. Peraturan Bupati Magelang Nomor 46 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kesehatan (Berita Daerah Kabupaten Magelang Tahun 2016 Nomor 46);
22. Peraturan Bupati Magelang Nomor 28 Tahun 2019 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Sakit Daerah Merah Putih Kabupaten Magelang (Berita Daerah Kabupaten Magelang Tahun 2018 Nomor 28);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN KABUPATEN MAGELANG.

BAB I  
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Magelang.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Magelang.
4. Rumah Sakit adalah sarana Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kurative dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.
5. Rumah Sakit Umum Daerah Muntilan Kabupaten Magelang yang selanjutnya disingkat RSUD Muntilan adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Magelang.
6. Direktur Rumah Sakit adalah Direktur RSUD Muntilan sekaligus sebagai Pemimpin BLUD.
7. Pelayanan Rumah Sakit adalah pelayanan yang diberikan oleh RSUD Muntilan Kabupaten Magelang kepada masyarakat yang meliputi pelayanan medik, pelayanan keperawatan pelayanan penunjang medis dan non medis, dan pelayanan administrasi.
8. Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal atau ketentuan tentang spesifikasi teknis tentang tolok ukur layanan minimal yang diberikan oleh RSUD Muntilan kepada masyarakat.
9. Jenis Pelayanan adalah jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh RSUD Muntilan kepada masyarakat.
10. Mutu Pelayanan Kesehatan adalah kinerja yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta pihak lain, tata penyelenggaraanya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

11. Dimensi Mutu adalah suatu pandangan dalam menentukan penilaian terhadap jenis dan mutu pelayanan dilihat dari akses, efektifitas, efisiensi, keselamatan dan keamanan, kenyamanan, kesinambungan pelayanan, kompetensi teknis dan hubungan antar manusia berdasar standar WHO (*World Health Organization*).
12. Indikator Kinerja adalah variabel yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau status dan memungkinkan dilakukan pengukuran terhadap perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu atau tolok ukur prestasi kuantitatif/kualitatif yang digunakan untuk mengukur terjadinya perubahan terhadap besaran target atau standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
13. Tujuan indikator adalah latar belakang/alasan mengapa indikator kinerja tersebut perlu diukur
14. Standar adalah nilai tertentu yang telah ditetapkan berkaitan dengan sesuatu yang harus dicapai.
15. Definisi Operasional adalah uraian yang dimaksudkan untuk menjelaskan pengertian dari indikator.
16. Frekuensi Pengumpulan Data adalah frekuensi pengambilan data dari sumber data untuk tiap indikator.
17. Periode Analisis adalah rentang waktu pelaksanaan kajian terhadap indikator kinerja yang dikumpulkan.
18. Pembilang (numerator) adalah besaran sebagai nilai pembilang dalam rumus indikator kinerja.
19. Penyebut (denominator) adalah besaran sebagai nilai pembagi dalam rumus indikator kinerja.
20. Target atau nilai adalah ukuran mutu atau kinerja yang diharapkan bisa dicapai.
21. Sumber data adalah sumber bahan nyata atau keterangan yang dapat dijadikan dasar kajian yang berhubungan langsung dengan persoalan.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

- (1) Standar Pelayanan Minimal dimaksudkan untuk panduan bagi RSUD Muntilan dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, pengawasan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- (2) Standar Pelayanan Minimal bertujuan untuk meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat.

## BAB III JENIS PELAYANAN, INDIKATOR, STANDAR (NILAI), BATAS WAKTU PENCAPAIAN DAN URAIAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL

### Bagian Kesatu Jenis Pelayanan

### Pasal 3

- (1) RSUD Muntilan mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan dan upaya rujukan.
- (2) Jenis Pelayanan Minimal RSUD Muntilan meliputi:
  - a. Pelayanan Gawat Darurat;
  - b. Pelayanan Rawat Jalan;



- c. Pelayanan Rawat Inap;
- d. Pelayanan Bedah;
- e. Pelayanan Persalinan dan Perinatologi;
- f. Pelayanan Intensif;
- g. Pelayanan Radiologi;
- h. Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik;
- i. Pelayanan Rehabilitasi Medik;
- j. Pelayanan Farmasi;
- k. Pelayanan Gizi;
- l. Pelayanan Transfusi Darah;
- m. Pelayanan Keluarga Miskin;
- n. Pelayanan Rekam medik;
- o. Pengelolaan Limbah;
- p. Pelayanan Administrasi Manajemen;
- q. Pelayanan Ambulans/Kereta Jenazah;
- r. Pelayanan Pemulasaraan Jenazah;
- s. Pelayanan Laundry;
- t. Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit; dan
- u. Pencegahan dan Pengendalian Infeksi.

Bagian kedua  
Indikator, Standar (Nilai), Batas Waktu Pencapaian  
dan Uraian Standar Pelayanan Minimal

Pasal 4

- (1) Indikator, Nilai Standar dan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.
- (2) Uraian Standar Pelayanan Minimal tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV  
PELAKSANAAN

Pasal 5

- (1) RSUD Muntilan wajib melaksanakan pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal dalam Peraturan Bupati ini.
- (2) Direktur RSUD Muntilan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan yang dipimpinnya sesuai Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan dalam Peraturan Bupati ini.
- (3) Penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal dilakukan oleh tenaga dengan kualifikasi dan kompetensi yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V  
PENERAPAN

Pasal 6

- (1) Direktur RSUD Muntilan menyusun Rencana Bisnis Anggaran, target, serta upaya dan pelaksanaan peningkatan mutu pelayanan tahunan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal.
- (2) Setiap unit kerja pelayanan dan administrasi manajemen RSUD Muntilan menyiapkan bahan penyusunan Rencana Bisnis Anggaran, target, serta upaya dan pelaksanaan peningkatan mutu pelayanan tahunan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal.

- (3) Setiap pelaksana pelayanan menyelenggarakan pelayanan yang menjadi tugasnya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal.

BAB VI  
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 7

- (1) Bupati melakukan pembinaan dan pengawasan penerapan standar pelayanan minimal.
- (2) Dalam melakukan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bupati dibantu Pejabat Pembina dan Dewan Pengawas sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa fasilitasi, pemberian orientasi umum, petunjuk teknis, bimbingan teknis, pendidikan dan latihan atau bantuan teknis lainnya yang mencakup:
- perhitungan sumber daya dan dana yang dibutuhkan untuk mencapai Standar Pelayanan Minimal;
  - penyusunan rencana pencapaian Standar Pelayanan Minimal dan penetapan target tahunan pencapaian Standar Pelayanan Minimal;
  - penilaian prestasi kerja pencapaian Standar Pelayanan Minimal; dan
  - pelaporan prestasi kerja pencapaian Standar Pelayanan Minimal.

Pasal 8

Anggaran pelaksanaan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dibebankan pada belanja operasional RSUD Muntilan yang ditetapkan dalam Rencana Bisnis Anggaran.

BAB VII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 9

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Pemerintah Kabupaten Magelang.

Ditetapkan di Kota Mungkid  
pada tanggal 13 Agustus 2021

BUPATI MAGELANG,

ttd

ZAENAL ARIFIN

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,

Diundangkan di Kota Mungkid  
pada tanggal 13 Agustus 2021

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN MAGELANG,

ttd

ADI WARYANTO

  
RATNA YULIANTY, S.H., M.H.  
Pembina Tingkat I  
NIP. 196807301997032003





NO	JENIS PELAYANAN	INDIKATOR	NILAI STANDAR	KONDISI KERJA		RENCANA PENCAPAIAN PER TAHUN					KONDISI KERJA PADA AKHIR PERIODE RPJMD
				2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
		3. Ketersediaan pelayanan rawat inap, minimal 4 (empat) spesialis dasar (Anak, Penyakit Dalam, Kebidanan, dan Bedah)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		4. Jam visite dokter spesialis (08.00 s/d 14.00 setiap hari kerja)	100%	95,03%	97,66%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		5. Kejadian infeksi pasca operasi	≤1.5%	0,06%	0,26%	0,25%	0,25%	0,25%	0,25%	0,25%	0,25%
		6. Kejadian infeksi nosokomial (INOS)	≤1.5%	0,87%	0,39%	0,35%	0,35%	0,35%	0,35%	0,35%	0,35%
		7. Tidak ada kejadian pasien jatuh yang berakibat kecacatan/kematian	100%	99,96%	99,93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		8. Kematian pasien > 48 jam	≤ 24‰	13‰	17,39‰	16‰	15‰	14‰	13‰	12‰	12‰
		9. Kejadian pulang paksa	≤ 5%	1,34%	1,31%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
		10. Kepuasan pelanggan	≥ 90%	80,01%	80,4%	81%	83%	85%	87%	90%	90%
		11. Rawat inap TB:									
		a. Penegakan diagnosis TB melalui pemeriksaan mikroskopis TB	≥ 60%	100%	87,45%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		b. Terlaksananya kegiatan pencatatan dan pelaporan TB di Rumah Sakit	≥ 60%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4.	Pelayanan	1. Waktu tunggu operasi	≤ 2 hari	0,95 hari	0,89	0,8	0,8	0,7 hari	0,7 hari	0,7 hari	0,7 hari















NO	JENIS PELAYANAN	INDIKATOR	NILAI STANDAR	KONDISI KERJA		RENCANA PENCAPAIAN PER TAHUN					KONDISI KERJA PADA AKHIR PERIODE RPJMD
				2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
		9. Ketepatan waktu pemberian imbalan (insentif) sesuai kesepakatan waktu	100%	95,80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
17.	Pelayanan Ambulance/ Kereta Jenazah	1. Waktu pelayanan ambulance/kereta jenazah	24 jam	24 jam	24 jam	24 jam	24 jam	24 jam	24 jam	24 jam	24 jam
		2. Kecepatan memberikan pelayanan ambulance/ kereta jenazah di RS	≤ 30 menit	17 menit	26 menit	25 menit	25 menit	25 menit	25 menit	25 menit	25 menit
		3. <i>Response time</i> pelayanan ambulance oleh masyarakat yang membutuhkan	≤ 30 menit	25 menit	18,75 menit	18 menit	17 menit	17 menit	17 menit	17 menit	17 menit
18.	Pelayanan Pemulasaran Jenazah	Waktu tanggap ( <i>response time</i> ) pelayanan pemulasaraan jenazah	≤ 2 jam	1 jam	1 jam	1 jam	1 jam	1 jam	1 jam	1 jam	1 jam
19.	Pelayanan Pemeliharaan Sarana rumah Sakit	1. Kecepatan waktu menanggapi kerusakan alat maksimal dalam waktu 15 menit	≤ 80%	86,75%	85,5%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
		2. Ketepatan waktu pemeliharaan alat sesuai ketentuan yg berlaku	100%	92%	90%	60%	65%	70%	75%	80%	80%
		3. Peralatan laboratorium dan alat ukur yg digunakan dalam pelayanan terkalibrasi tepat waktu sesuai dengan ketentuan kalibrasi	100%	100%	100%	90%	92%	95%	97%	100%	100%

NO	JENIS PELAYANAN	INDIKATOR	NILAI STANDAR	KONDISI KERJA		RENCANA PENCAPAIAN PER TAHUN					KONDISI KERJA PADA AKHIR PERIODE RPJMD
				2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
20.	Pelayanan Laundry	1. Tidak adanya kejadian linen yang hilang	100%	NA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		2. Ketepatan waktu penyediaan linen untuk ruang rawat inap	100%	96,75%	96,99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
21.	Pencegahan Pengendalian Infeksi (PPI)	1. Anggota Tim PPI yg terlatih	75%	67%	66,7%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
		2. Tersedia APD di setiap instalasi	≥ 60%	96%	88,75%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		3. Kegiatan pencatatan dan pelaporan infeksi nosokomial / HAI ( <i>Health Care Associated Infection</i> ) di RS (min 1 parameter)	≥ 75%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

BUPATI MAGELANG,

ttd

ZAENAL ARIFIN

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,



**RATNA YULIANTY, S.H., M.H.**  
Pembina Tingkat I  
NIP. 196807301997032003

LAMPIRAN II  
 PERATURAN BUPATI MAGELANG  
 NOMOR 17 TAHUN 2021  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
 RSUD MUNTILAN KABUPATEN  
 MAGELANG

URAIAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MUNTILAN  
 KABUPATEN MAGELANG

1. PELAYANAN GAWAT DARURAT

Indikator	:	Kemampuan menangani <i>life saving</i> di IGD
Dimensi mutu	:	Keselamatan
Tujuan	:	Tergambarnya kemampuan Rumah Sakit dalam memberikan Pelayanan Gawat Darurat
Definisi operasional	:	<i>Life saving</i> adalah upaya penyelamatan jiwa manusia dengan urutan <i>Airway, Breath, Circulation</i> .
Frekuensi pengumpulan data	:	Setiap bulan
Periode analisis	:	Tiga bulan sekali
Numerator	:	Jumlah kumulatif pasien yang mendapat pertolongan <i>life saving</i> di Gawat Darurat
Denominator	:	Jumlah seluruh pasien yang membutuhkan pelayanan <i>life saving</i> di Gawat Darurat
Sumber data	:	Rekam Medik di Gawat Darurat
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Gawat Darurat
Indikator	:	Jam buka pelayanan gawat darurat
Dimensi Mutu	:	Keterjangkauan
Tujuan	:	Tersedianya pelayanan Gawat darurat 24 jam di setiap rumah sakit
Definisi Operasional	:	Jam buka 24 jam adalah gawat darurat selalu siap memberikan pelayanan selama 24 jam penuh.
Frekuensi pengumpulan data	:	Setiap bulan
Periode Analisa	:	Tiga bulan sekali
Numerator	:	Jumlah kumulatif jam buka gawat darurat dalam satu bulan.
Denominator	:	Jumlah hari dalam satu bulan
Sumber data	:	Laporan bulanan
Standar	:	24 jam
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Gawat Darurat
Indikator	:	Pemberi pelayanan kegawat daruratan yang bersertifikasi yang masih berlaku (BLS/PPGD/GELS/ALS)
Dimensi Mutu	:	Kompetensi teknis

Tujuan	:	Tersedianya pelayanan Gawat darurat oleh tenaga kompeten dalam bidang kegawat daruratan
Definisi Operasional	:	Tenaga kompeten pada gawat darurat adalah tenaga yang sudah memiliki sertifikat pelatihan BLS/PPGD/GELS/ALS.
Frekuensi pengumpulan data	:	Setiap bulan
Periode Analisa	:	Tiga bulan sekali
Numerator	:	Jumlah tenaga yang bersertifikat BLS/PPGD/GELS/ALS
Denominator	:	Jumlah tenaga yang memberikan pelayanan kegawat daruratan.
Sumber data	:	Instalasi Gawat Darurat
Standar	:	100%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Gawat Darurat
Indikator	:	Ketersediaan tim penanggulangan bencana
Dimensi mutu	:	Keselamatan dan efektivitas
Tujuan	:	Kesiagaan rumah sakit untuk memberikan pelayanan penanggulangan bencana
Definisi operasional	:	Tim Penanggulangan Bencana adalah tim yang dibentuk di rumah sakit dengan tujuan untuk penanggulangan akibat bencana yang mungkin terjadi sewaktu-waktu
Frekuensi pengumpulan data	:	Setiap bulan
Periode analisis	:	Tiga bulan sekali
Numerator	:	Jumlah tim penanggulangan bencana yang ada di rumah sakit
Denominator	:	Tidak ada
Sumber Data	:	Instalasi Gawat Darurat
Standar	:	1 tim
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Gawat Darurat
Indikator	:	Waktu tanggap pelayanan dokter di gawat darurat
Dimensi Mutu	:	Keselamatan dan efektifitas
Tujuan	:	Terselenggaranya pelayanan yang cepat, responsif dan mampu menyelamatkan pasien gawat darurat
Definisi Operasional	:	Kecepatan pelayanan dokter di gawat darurat adalah kecepatan pasien dilayani sejak pasien datang sampai mendapat pelayanan dokter.
Frekuensi pengumpulan data	:	Setiap bulan
Periode Analisa	:	Tiga bulan sekali
Numerator	:	Jumlah kumulatif waktu yang diperlukan sejak kedatangan semua pasien yang disampling secara acak sampai dilayani dokter
Denominator	:	Jumlah seluruh pasien yang disampling (minimal n= 50)
Sumber data	:	Sample

Standar	:	≤ 5 menit terlayani setelah pasien datang
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Gawat Darurat
Indikator	:	Kepuasan Pelanggan pada Gawat Darurat
Dimensi mutu	:	Kenyamanan
Tujuan	:	Terselenggaranya pelayanan gawat darurat yang mampu memberikan kepuasan pelanggan
Definisi operasional	:	Kepuasan adalah pernyataan tentang persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang di diberikan
Frekuensi pengumpulan data	:	Setiap bulan
Periode analisis	:	Tiga bulan sekali
Numerator	:	Jumlah kumulatif rerata penilaian kepuasan pasien Gawat Darurat yang di survei
Denominator	:	Jumlah seluruh pasien Gawat Darurat yang di survei (minimal n = 50)
Sumber data	:	Survei
Standar	:	≥ 80 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Gawat Darurat
Indikator	:	Kematian pasien ≤ 24 jam di Gawat Darurat
Dimensi Mutu	:	Efektifitas dan Keselamatan
Tujuan	:	Terselenggaranya pelayanan yang efektif dan mampu menyelamatkan pasien gawat darurat
Definisi Operasional	:	Kematian ≤ 24 jam adalah kematian yang terjadi dalam periode 24 jam sejak pasien datang.
Frekuensi pengumpulan data	:	3 bulan
Periode Analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah pasien yang meninggal dalam periode ≤ 24 jam sejak pasien datang.
Denominator	:	Jumlah seluruh pasien yang ditangani di gawat darurat.
Sumber data	:	Register IGD
Standar	:	≤ 2 ‰
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Gawat Darurat
Indikator	:	Tidak adanya pasien yang diharuskan membayar uang muka
Dimensi mutu	:	Akses dan keselamatan
Tujuan	:	Terselenggaranya pelayanan yang mudah diakses dan mampu segera memberikan pertolongan pada pasien gawat darurat
Definisi operasional	:	Uang muka adalah uang yang diserahkan kepada pihak rumah sakit sebagai jaminan terhadap pertolongan medis yang akan diberikan
Frekuensi pengumpulan data	:	Tiga bulan



Periode analisis	:	Tiga bulan
Numerator	:	Jumlah pasien rawat darurat yang tidak membayar uang muka
Denominator	:	Jumlah seluruh pasien yang datang di Gawat Darurat
Sumber data	:	Survei
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Gawat Darurat

2. PELAYANAN RAWAT JALAN

Indikator	:	Pemberi pelayanan di klinik spesialis
Dimensi Mutu	:	Kompetensi teknis
Tujuan	:	Tersedianya pelayanan klinik oleh tenaga dokter spesialis yang kompeten
Definisi Operasional	:	Klinik spesialis adalah klinik pelayanan rawat jalan di rumah sakit yang dilayani oleh dokter spesialis
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode Analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah hari buka klinik spesialis yang ditangani oleh dokter spesialis dalam 1 bulan.
Denominator	:	Jumlah seluruh hari buka klinik spesialis dalam 1 bulan
Sumber data	:	Register rawat jalan poliklinik spesialis
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Rawat Jalan
Indikator	:	Ketersediaan pelayanan rawat jalan
Dimensi Mutu	:	Akses
Tujuan	:	Tersedianya pelayanan rawat jalan spesialistik yang minimal harus ada di rumah sakit
Definisi Operasional	:	Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan rawat jalan spesialistik yang dilaksanakan di rumah sakit minimal 4 spesialistik dasar (anak, kebidanan, penyakit dalam, bedah).
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode Analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jenis-jenis pelayanan rawat jalan spesialistik yang ada
Denominator	:	Tidak ada
Sumber data	:	Register rawat jalan
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Rawat Jalan
Indikator	:	Jam buka pelayanan sesuai ketentuan
Dimensi Mutu	:	Akses
Tujuan	:	Tersedianya jenis pelayanan rawat jalan spesialistik pada hari kerja di setiap rumah sakit
Definisi Operasional	:	Jam buka pelayanan adalah jam dimulainya pelayanan rawat jalan oleh tenaga spesialis (buka jam 08.00 – 13.00 setiap hari kerja kecuali Jum'at jam 08.00 – 11.00)
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode Analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah hari pelayanan rawat jalan spesialistik yang buka sesuai ketentuan dalam satu bulan

Denominator	:	Jumlah seluruh hari pelayanan rawat jalan spesialistik dalam satu bulan
Sumber data	:	Register rawat jalan
Standar	:	100%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Rawat Jalan
Indikator	:	Waktu tunggu di Rawat Jalan
Dimensi Mutu	:	Akses
Tujuan	:	Tersedianya pelayanan rawat jalan spesialistik pada hari kerja di setiap rumah sakit yang mudah dan cepat diakses oleh pasien
Definisi Operasional	:	Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan mulai dari pasien datang di Instalasi Rawat Jalan sampai diperiksa oleh dokter di Instalasi Rawat Jalan
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode Analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah kumulatif waktu tunggu pasien rawat jalan yang disurvei
Denominator	:	Jumlah seluruh pasien rawat jalan yang disurvei
Sumber data	:	Register rawat jalan
Standar	:	≤ 60 menit
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Rawat Jalan
Indikator	:	Kepuasan Pelanggan pada rawat jalan
Dimensi mutu	:	Kenyamanan
Tujuan	:	Terselenggaranya pelayanan rawat jalan yang mampu memberikan kepuasan pelanggan
Definisi operasional	:	Kepuasan adalah pernyataan tentang persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan
Frekuensi pengumpulan data	:	Setiap bulan
Periode analisis	:	Tiga bulan sekali
Numerator	:	Jumlah kumulatif rerata penilaian kepuasan pasien rawat jalan yang di survei
Denominator	:	Jumlah seluruh pasien rawat jalan yang di survei (minimal n = 50)
Sumber data	:	Survei
Standar	:	≥ 90 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Rawat Jalan
Indikator	:	Penegakan diagnosis TB melalui pemeriksaan mikroskopis TB
Dimensi Mutu	:	Efektivitas dan keselamatan
Tujuan	:	Terlaksananya diagnosis TB melalui pemeriksaan mikroskopis TB

Definisi Operasional	:	Penegakan diagnosis pasti TB melalui pemeriksaan mikroskopis pada pasien rawat jalan
Frekuensi pengumpulan data	:	3 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah penegakan diagnosis TB melalui pemeriksaan mikroskopis TB di RS dalam 3 bulan
Denominator	:	Jumlah penegakan diagnosis TB di RS dalam 3 bulan
Sumber data	:	Rekam medik
Standar	:	≥ 60%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Rawat Jalan
Indikator	:	Terlaksananya kegiatan pencatatan dan pelaporan (TB) di RS
Dimensi Mutu	:	Efektivitas
Tujuan	:	Tersedianya data pencatatan dan pelaporan TB di RS
Definisi Operasional	:	Pencatatan dan pelaporan semua pasien TB yang berobat rawat jalan ke RS
Frekuensi pengumpulan data	:	3 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah seluruh pasien TB rawat jalan yang dicatat dan dilaporkan
Denominator	:	Seluruh kasus TB rawat jalan di RS
Sumber data	:	Rekam medik
Standar	:	≥ 60%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Rawat Jalan

3. PELAYANAN RAWAT INAP

Indikator	:	Pemberi pelayanan rawat inap
Dimensi mutu	:	Kompetensi teknis
Tujuan	:	Tersedianya pelayanan rawat inap oleh tenaga yang kompeten
Definisi operasional	:	Pemberi pelayanan rawat inap adalah dokter dan tenaga perawat yang kompeten (minimal D3)
Frekuensi pengumpulan data	:	6 bulan
Periode analisis	:	6 bulan
Numerator	:	Jumlah tenaga dokter dan perawat yang memberi pelayanan di ruang rawat inap yang sesuai dengan ketentuan
Denominator	:	Jumlah seluruh tenaga dokter dan perawat yang bertugas di rawat inap
Sumber data	:	ruang rawat inap
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Rawat Inap
Indikator	:	Dokter penanggung jawab pasien rawat inap
Dimensi mutu	:	Kompetensi teknis, kesinambungan pelayanan
Tujuan	:	Tersedianya pelayanan rawat inap yang terkoordinasi untuk menjamin kesinambungan pelayanan
Definisi operasional	:	Penanggung jawab rawat inap adalah dokter yang mengkoordinasikan kegiatan pelayanan rawat inap sesuai kebutuhan pasien
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisis	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah pasien dalam 1 bulan yang mempunyai dokter sebagai penanggung jawab
Denominator	:	Jumlah seluruh pasien rawat inap dalam 1 bulan
Sumber data	:	Register rawat inap
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Rawat Inap
Indikator	:	Ketersediaan pelayanan rawat inap minimal 4 spesialis dasar (Anak, Penyakit Dalam, Kebidanan, Bedah)
Dimensi mutu	:	Akses
Tujuan	:	Tersedianya jenis pelayanan rawat inap yang minimal harus ada di rumah sakit
Definisi operasional	:	Pelayanan rawat inap adalah pelayanan rumah sakit yang diberikan kepada pasien tirah baring di rumah sakit.
Frekuensi pengumpulan data	:	3 bulan
Periode analisis	:	3 bulan

Numerator	:	Jenis-jenis pelayanan rawat inap spesialistik yang ada (kualitatif)
Denominator	:	Tidak ada
Sumber data	:	Register rawat inap
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Rawat Inap
Indikator	:	Jam visite dokter spesialis
Dimensi mutu	:	Akses, kesinambungan pelayanan
Tujuan	:	Tergambarnya kepedulian tenaga medis terhadap ketepatan waktu pemberian pelayanan
Definisi operasional	:	Visite dokter spesialis adalah kunjungan dokter spesialis setiap hari kerja sesuai dengan ketentuan waktu kepada setiap pasien yang menjadi tanggungjawabnya, yang dilakukan antara jam 08.00 sampai dengan 14.00
Frekuensi pengumpulan data	:	Tiap bulan
Periode analisis	:	Tiap tiga bulan
Numerator	:	Jumlah visite dokter spesialis antara jam 08.00 sampai dengan 14.00 yang disurvei
Denominator	:	Jumlah pelaksanaan visite dokter spesialis yang disurvei
Sumber data	:	Survei
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Rawat Inap
Indikator	:	Tidak adanya kejadian pasien jatuh yang berakibat kecacatan/kematian
Dimensi Mutu	:	Keselamatan pasien
Tujuan	:	Tergambarnya pelayanan keperawatan yang aman bagi pasien
Definisi Operasional	:	Kejadian pasien jatuh adalah kejadian pasien jatuh selama di rawat baik akibat jatuh dari tempat tidur, di kamar mandi, dsb yang berakibat kecacatan atau kematian.
Frekuensi pengumpulan data	:	Tiap bulan
Periode analisa	:	Tiap bulan
Numerator	:	Jumlah pasien dirawat dalam bulan tersebut dikurangi jumlah pasien yang jatuh dan berakibat kecacatan atau kematian
Denominator	:	Jumlah pasien dirawat dalam bulan tersebut.
Sumber data	:	Rekam medis, laporan kepala ruangan
Standar	:	100%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Rawat Inap

Indikator	:	Kejadian infeksi pasca operasi
Dimensi Mutu	:	Keselamatan kenyamanan
Tujuan	:	tergambarnya pelaksanaan operasi dan perawatan pasca operasi yang bersih sesuai standar
Definisi Operasional	:	Infeksi pasca operasi adalah adanya infeksi nosocomial pada semua kategori luka sayatan operasi bersih yang dilaksanakan di rumah sakit yang ditandai oleh rasa panas (kalor), kemerahan (color), pengerasan (tumor) dan keluarnya nanah (pus) dalam waktu lebih dari 3 x 24 jam
Frekuensi pengumpulan data	:	tiap bulan
Periode analisa	:	tiap bulan
Numerator	:	Jumlah pasien yang mengalami infeksi luka operasi dalam periode satu bulan
Denominator	:	Jumlah pasien yang dioperasi dalam periode satu bulan
Sumber data	:	Survei
Standar	:	≤ 1,5 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Ketua Komite Pencegahan dan Pengendalian Infeksi
Indikator	:	Angka kejadian infeksi nosokomial
Dimensi Mutu	:	Keselamatan pasien
Tujuan	:	Mengetahui hasil pengendalian infeksi nosokomial lainnya di rumah sakit
Definisi Operasional	:	Infeksi nosokomial adalah infeksi yang dialami oleh pasien yang diperoleh selama dirawat di rumah sakit yang meliputi dekubitus, phlebitis, sepsis dan infeksi luka operasi
Frekuensi pengumpulan data	:	tiap bulan
Periode analisa	:	tiap tiga bulan
Numerator	:	Jumlah pasien rawat inap yang terkena infeksi nosokomial dalam satu bulan
Denominator	:	Jumlah pasien rawat inap dalam satu bulan
Sumber data	:	Laporan tim PPI
Standar	:	≤ 1,5 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instansi rawat inap
Indikator	:	Kematian pasien > 48 jam
Dimensi mutu	:	Keselamatan dan efektivitas
Tujuan	:	Tergambarnya pelayanan pasien rawat inap di rumah sakit yang aman dan efektif
Definisi operasional	:	Kematian pasien > 48 jam adalah kematian yang terjadi sesudah periode 48 jam setelah pasien rawat inap di rumah sakit
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisis	:	1 bulan

Numerator	:	Jumlah kejadian kematian pasien rawat inap > 48 jam dalam satu bulan
Denominator	:	Jumlah seluruh pasien rawat inap dalam satu bulan
Sumber data	:	Rekam Medik
Standar	:	≤ 24‰
Penanggung jawab	:	Kepala Instalasi Rawat Inap.
Indikator	:	Kejadian pulang paksa
Dimensi Mutu	:	Efektifitas, kesinambungan pelayanan
Tujuan	:	Tergambarnya penilaian pasien terhadap efektifitas pelayanan rumah sakit
Definisi Operasional	:	Pulang paksa adalah pulang atas permintaan pasien atau keluarga pasien sebelum diputuskan boleh pulang oleh dokter
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah pasien pulang paksa dalam satu bulan
Denominator	:	Jumlah seluruh pasien yang dirawat dalam satu bulan
Sumber data	:	Rekam medis
Standar	:	≤ 5%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Rawat Inap
Indikator	:	Kepuasan Pelanggan Rawat Inap
Dimensi mutu	:	Kenyamanan
Tujuan	:	Tergambarnya persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan rawat inap
Definisi operasional	:	Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan rawat inap
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisis	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah kumulatif hasil penilaian kepuasan pasien yang di survei (dalam persen)
Denominator	:	Jumlah total pasien yang di survei (n minimal 50)
Sumber data	:	Survei
Standar	:	≥ 90 %
Penanggung jawab	:	Kepala Instalasi Rawat Inap
Indikator	:	Penegakan diagnosis TB melalui pemeriksaan mikroskopis TB
Dimensi Mutu	:	Efektivitas dan keselamatan
Tujuan	:	Terlaksananya diagnosis TB melalui pemeriksaan mikroskopis TB
Definisi Operasional	:	Penegakan diagnosis pasti TB melalui pemeriksaan mikroskopis pada pasien rawat jalan



Frekuensi pengumpulan data	:	3 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah penegakan diagnosis TB melalui pemeriksaan mikroskopis TB di RS dalam 3 bulan
Denominator	:	Jumlah penegakan diagnosis TB di RS dalam 3 bulan
Sumber data	:	Rekam medik
Standar	:	≥ 60%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Rawat Jalan
Indikator	:	Terlaksananya kegiatan pencatatan dan pelaporan (TB) di RS
Dimensi Mutu	:	Efektivitas
Tujuan	:	Tersedianya data pencatatan dan pelaporan TB di RS
Definisi Operasional	:	Pencatatan dan pelaporan semua pasien TB yang berobat rawat jalan ke RS
Frekuensi pengumpulan data	:	3 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah seluruh pasien TB rawat jalan yang dicatat dan dilaporkan
Denominator	:	Seluruh kasus TB rawat jalan di RS
Sumber data	:	Rekam medik
Standar	:	≥ 60%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Rawat Jalan

4. PELAYANAN BEDAH

Indikator	:	Waktu tunggu operasi elektif
Dimensi Mutu	:	Efektifitas, kesinambungan pelayanan, efisiensi
Tujuan	:	Tergambarnya kecepatan penanganan pelayanan bedah.
Definisi Operasional	:	Waktu tunggu operasi elektif adalah tenggang waktu mulai dokter memutuskan untuk operasi yang terencana sampai dengan operasi mulai dilaksanakan
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah kumulatif waktu tunggu operasi yang terencana dari seluruh pasien yang dioperasi dalam satu bulan.
Denominator	:	Jumlah pasien yang dioperasi dalam satu bulan
Sumber data	:	Rekam medis
Standar	:	≤ 2 hari
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Bedah Sentral
Indikator	:	Kejadian kematian di meja operasi
Dimensi Mutu	:	Keselamatan, efektifitas
Tujuan	:	Tergambarkannya efektifitas pelayanan bedah sentral dan anestesi dan kepedulian terhadap keselamatan pasien.
Definisi Operasional	:	Kematian dimeja operasi adalah kematian yang terjadi di atas meja operasi pada saat operasi berlangsung yang diakibatkan oleh tindakan anestesi maupun tindakan pembedahan
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan dan sentinel event
Periode analisa	:	1 bulan dan sentinel event
Numerator	:	Jumlah pasien yang meninggal di meja operasi dalam satu bulan.
Denominator	:	Jumlah pasien yang dilakukan tindakan pembedahan dalam satu bulan
Sumber data	:	Rekam medis, laporan keselamatan pasien
Standar	:	≤ 1%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Bedah Sentral
Indikator	:	Tidak adanya kejadian operasi salah sisi
Dimensi Mutu	:	Keselamatan pasien
Tujuan	:	Tergambarnya kepedulian dan ketelitian instalasi bedah sentral terhadap keselamatan pasien
Definisi Operasional	:	Kejadian operasi salah sisi adalah kejadian dimana pasien dioperasi pada sisi yang salah, misalnya yang semestinya dioperasi pada sisi kanan, ternyata yang dilakukan operasi adalah pada sisi kiri atau sebaliknya.

Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan dan sentinel event
Periode analisa	:	1 bulan dan sentinel event
Numerator	:	Jumlah pasien yang dioperasi dalam waktu satu bulan dikurangi jumlah pasien yang dioperasi salah sisi dalam waktu satu bulan
Denominator	:	Jumlah pasien yang dioperasi dalam waktu satu bulan
Sumber data	:	Rekam medis, laporan keselamatan pasien
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Bedah Sentral
Indikator	:	Tidak adanya kejadian operasi salah orang
Dimensi Mutu	:	Keselamatan pasien
Tujuan	:	Tergambarnya kepedulian dan ketelitian instalasi bedah sentral terhadap keselamatan pasien
Definisi Operasional	:	Kejadian operasi salah orang adalah kejadian dimana pasien dioperasi pada orang yang salah.
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan dan sentinel event
Periode analisa	:	1 bulan dan sentinel event
Numerator	:	Jumlah pasien yang dioperasi dalam waktu satu bulan dikurangi jumlah pasien yang dioperasi salah orang dalam waktu satu bulan
Denominator	:	Jumlah pasien yang dioperasi dalam waktu satu bulan
Sumber data	:	Rekam medis, laporan keselamatan pasien
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Bedah Sentral
Indikator	:	Tidak adanya kejadian salah tindakan pada operasi
Dimensi Mutu	:	Keselamatan pasien
Tujuan	:	Tergambarnya ketelitian dalam pelaksanaan operasi dan kesesuaiannya tindakan operasi dengan rencana yang telah ditetapkan
Definisi Operasional	:	Kejadian salah tindakan pada operasi adalah kejadian pasien mengalami tindakan operasi yang tidak sesuai dengan yang direncanakan
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan dan sentinel event
Periode analisa	:	1 bulan dan sentinel event
Numerator	:	Jumlah pasien yang dioperasi dalam waktu satu bulan dikurangi jumlah pasien yang mengalami salah tindakan operasi dalam waktu satu bulan.
Denominator	:	Jumlah pasien yang dioperasi dalam waktu satu bulan
Sumber data	:	Rekam medis, laporan keselamatan pasien
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Bedah Sentral

Indikator	:	Tidak adanya kejadian tertinggalnya benda asing pada tubuh pasien setelah operasi
Dimensi Mutu	:	Keselamatan pasien
Tujuan	:	Tergambarkannya ketelitian dan kecermatan dokter bedah dalam melaksanakan tindakan operasi
Definisi Operasional	:	Kejadian tertinggalnya benda asing adalah kejadian dimana benda asing seperti kapas, gunting, peralatan operasi dalam tubuh pasien akibat suatu tindakan pembedahan
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan dan sentinel event
Periode analisa	:	1 bulan dan sentinel event
Numerator	:	Jumlah pasien yang dioperasi dalam satu bulan dikurangi jumlah pasien yang mengalami tertinggalnya benda asing dalam tubuh akibat operasi dalam satu bulan.
Denominator	:	Jumlah pasien yang dioperasi dalam waktu satu bulan
Sumber data	:	Rekam medis, laporan keselamatan pasien
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Bedah Sentral
Indikator	:	Komplikasi anestesi karena overdosis, reaksi anestesi dan salah penempatan <i>endotracheal tube</i>
Dimensi Mutu	:	Keselamatan pasien
Tujuan	:	Tergambarnya kecermatan tindakan anestesi dan monitoring pasien selama proses pembedahan
Definisi Operasional	:	Komplikasi anestesi adalah kejadian yang tidak diharapkan sebagai akibat komplikasi anestesi antara lain karena overdosis, reaksi anestesi dan salah penempatan <i>endotracheal tube</i>
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan dan sentinel event
Periode analisa	:	1 bulan dan sentinel event
Numerator	:	Jumlah pasien yang mengalami komplikasi anestesi dalam satu bulan.
Denominator	:	Jumlah pasien yang dioperasi dalam waktu satu bulan
Sumber data	:	Rekam medis, laporan keselamatan pasien
Standar	:	≤ 6 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Bedah Sentral

5. PELAYANAN PERSALINAN DAN PERINATOLOGI

Indikator	:	Kejadian kematian ibu karena persalinan
Dimensi Mutu	:	Keselamatan
Tujuan	:	Mengetahui mutu pelayanan rumah sakit terhadap pelayanan persalinan
Definisi Operasional	:	<p>Kematian ibu melahirkan yang disebabkan karena pendarahan, pre-eklamsia, eklampsia, partus lama dan sepsis.</p> <p>Pendarahan adalah pendarahan yang terjadi pada saat kehamilan semua skala persalinan dan nifas.</p> <p>Pre-eklampsia dan eklampsia mulai terjadi pada kehamilan trimester kedua, pre-eklampsia dan eklampsia merupakan kumpulan dari dua dan tiga tanda, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tekanan darah sistolik &gt; 160 mmHg dan diastolik &gt; 110 mmHg</li> <li>- Protein uria &gt; 5 g/24 jam 3+/4- pada pemeriksaan kualitatif</li> <li>- Oedem tungkai</li> </ul> <p>Eklampsia adalah tanda pre-eklampsia yang disertai dengan kejang dan atau penurunan kesadaran.</p> <p>Sepsis adalah tanda-tanda sepsis yang terjadi akibat penanganan aborsi, persalinan dan nifas yang tidak ditangani dengan tepat oleh pasien atau penolong.</p> <p>Partus lama adalah fase laten persalinan (primi para &gt; 8 jam, multipara &gt; 6 jam)</p>
Frekuensi pengumpulan data	:	tiap bulan
Periode Analisa	:	tiap tiga bulan
Numerator	:	Jumlah kematian pasien persalinan pendarahan, pre-eklampsia/eklampsia, dan sepsis
Denominator	:	Jumlah pasien-pasien persalinan dengan pendarahan, pre-eklampsia/eklampsia, dan sepsis
Sumber data	:	Rekam medis rumah sakit
Standar	:	Pendarahan ≤ 1%, Pre-eklampsi/eklampsia ≤ 30 %, Sepsis ≤ 0,2 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Persalinan
Indikator	:	Pemberi pelayanan persalinan normal
Dimensi Mutu	:	Kompetensi teknis
Tujuan	:	Tersedianya pelayanan persalinan normal oleh tenaga yang kompeten
Definisi Operasional	:	Pemberi pelayanan persalinan normal adalah dokter Sp.OG, dokter umum terlatih (asuhan persalinan normal) dan bidan
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode Analisa	:	3 bulan

Numerator	:	Jumlah tenaga dokter Sp.OG, dokter umum terlatih (asuhan persalinan normal) dan bidan yang memberikan pertolongan persalinan normal
Denominator	:	Jumlah seluruh tenaga yang memberi pertolongan persalinan normal
Sumber data	:	Kepegawaian
Standar	:	100%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Persalinan
Indikator	:	Pemberi pelayanan persalinan dengan penyulit
Dimensi Mutu	:	Kompetensi teknis
Tujuan	:	Tersedianya pelayanan persalinan dengan penyulit oleh tenaga yang kompeten
Definisi Operasional	:	Pemberi pelayanan persalinan dengan penyulit adalah Tim PONEK yang terdiri dari dokter Sp.OG, dengan dokter umum, bidan (perawat yang terlatih). Penyulit dalam persalinan antara lain meliputi partus lama, ketuban pecah dini, kelainan letak janin, berat badan janin diperkirakan kurang dari 2500 gr, kelainan pinggul, perdarahan ante partum, eklampsia dan pre-eklampsia berat, tali pusat menubung.
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode Analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Tersedianya tim dokter Sp.OG, dokter umum, bidan dan perawat terlatih.
Denominator	:	Tidak ada
Sumber data	:	Kepegawaian dan Rekam Medis
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Persalinan
Indikator	:	Pemberi pelayanan persalinan dengan tindakan operasi
Dimensi Mutu	:	Kompetensi teknis
Tujuan	:	Tersedianya pelayanan persalinan dengan tindakan operasi oleh tenaga yang kompeten
Definisi Operasional	:	Pemberi pelayanan persalinan dengan tindakan operasi adalah dokter Sp.OG, dokter spesialis anak, dokter anestesi.
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode Analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah tenaga dokter Sp.OG, dokter spesialis anak, dokter spesialis anestesi yang memberikan pertolongan persalinan dengan tindakan operasi
Denominator	:	Jumlah seluruh tenaga dokter yang melayani persalinan dengan tindakan operasi
Sumber data	:	Kepegawaian

Standar	:	100%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Persalinan
Indikator	:	Kemampuan menangani BBLR 1500 – 2500 gram.
Dimensi mutu	:	Efektifitas dan keselamatan
Tujuan	:	Tergambarnya kemampuan rumah sakit dalam menangani BBLR
Definisi operasional	:	BBLR adalah bayi yang lahir dengan berat badan 1500 g – 2500 g
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisis	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah BBLR 1500 g – 2500 g yang berhasil ditangani
Denominator	:	Jumlah seluruh BBLR 1500 g – 2500 g yang ditangani
Sumber data	:	Rekam Medis
Standar	:	100 %
Penanggung jawab	:	Kepala Instalasi Persalinan
Indikator	:	Pertolongan persalinan melalui <i>seksio cesaria</i>
Dimensi Mutu	:	Efektifitas, keselamatan dan efisiensi
Tujuan	:	Tergambarnya pertolongan persalinan di rumah sakit yang sesuai dengan indikasi dan efisien
Definisi Operasional	:	<i>Seksio cesaria</i> adalah tindakan persalinan melalui pembedahan abdominal baik elektif maupun emergensi.
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode Analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah persalinan dengan <i>seksio cesaria</i> dalam 1 bulan
Denominator	:	Jumlah seluruh persalinan dalam 1 bulan
Sumber data	:	Rekam Medis
Standar	:	≤ 20%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Persalinan
Indikator	:	Keluarga Berencana Mantap
Dimensi Mutu	:	Ketersediaan pelayanan kontrasepsi mantap
Tujuan	:	Mutu dan kesinambungan pelayanan
Definisi Operasional	:	Keluarga Berencana yang menggunakan metode operasi yang aman dan sederhana pada alat reproduksi manusia dengan tujuan menghentikan fertilitas oleh tenaga yang kompeten.
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode Analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jenis pelayanan KB mantap
Denominator	:	Jumlah peserta KB

Sumber data	:	Rekam Medik dan laporan KB rumah sakit
Standar	:	100%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Bidang Pelayanan
Indikator	:	Keluarga Berencana Mantap
Dimensi Mutu	:	Ketersediaan kontrasepsi mantap
Tujuan	:	Mutu dan kesinambungan pelayanan
Definisi Operasional	:	Proses konsultasi antara pasien dengan bidan terlatih untuk mendapatkan pilihan pelayanan KB mantap yang sesuai dengan pilihan status kesehatan pasien
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode Analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah konseling layanan KB mantap
Denominator	:	Jumlah peserta KB mantap
Sumber data	:	Laporan unit layanan KB
Standar	:	100%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Bidang Pelayanan
Indikator	:	Kepuasan Pelanggan
Dimensi mutu	:	Kenyamanan
Tujuan	:	Tergambarnya persepsi pasien terhadap mutu pelayanan persalinan
Definisi operasional	:	Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan persalinan
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisis	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah Kumulatif hasil penilaian kepuasan dari pasien yang disurvei (dalam persen)
Denominator	:	Jumlah total pasien yang disurvei (n minimal 50)
Sumber data	:	Survei
Standar	:	≥ 80%
Penanggung jawab	:	Kepala Instalasi Persalinan



6. PELAYANAN INTENSIF

Indikator	:	Rata-rata pasien yang kembali ke perawatan intensif dengan kasus yang sama < 72 jam
Dimensi Mutu	:	Efektivitas
Tujuan	:	Tergambarnya keberhasilan perawatan intensif
Definisi Operasional	:	Pasien kembali ke perawatan intensif dari ruang rawat inap dengan kasus yang sama dalam waktu < 72 jam
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode Analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah pasien yang kembali ke perawatan intensif dengan kasus yang sama < 72 jam dalam satu bulan
Denominator	:	Jumlah seluruh pasien yang dirawat di ruang intensif dalam satu bulan.
Sumber data	:	Rekam Medis
Standar	:	≤ 3 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Perawatan Intensif
Indikator	:	Pemberi pelayanan di unit intensif
Dimensi Mutu	:	Kompetensi teknis
Tujuan	:	Tersedianya pelayanan intensif tenaga yang kompeten.
Definisi Operasional	:	Pemberi pelayanan intensif adalah dokter Sp.An dan dokter spesialis sesuai dengan kasus yang ditangani, perawat D3 dengan sertifikat perawat mahir ICU/setara.
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode Analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah tenaga dokter Sp.An dan spesialis yang sesuai kasus yang ditangani, Perawat D3 dengan sertifikat perawat mahir ICU/setara yang melayani pelayanan perawatan intensif
Denominator	:	Jumlah seluruh tenaga dokter dan perawat yang melayani perawatan intensif
Sumber data	:	Kepegawaian
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Perawatan Intensif

7. RADIOLOGI

Indikator	:	Waktu tunggu hasil pelayanan foto <i>thorax</i>
Dimensi Mutu	:	Efektifitas, kesinambungan pelayanan dan efisiensi
Tujuan	:	Tergambarnya kecepatan pelayanan radiologi
Definisi Operasional	:	Waktu tunggu hasil pelayanan foto <i>thorax</i> adalah tenggang waktu mulai pasien di foto sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspertisi
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode Analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah kumulatif waktu tunggu hasil pelayanan foto <i>thorax</i> dalam satu bulan
Denominator	:	Jumlah pasien yang di foto <i>thorax</i> dalam satu bulan
Sumber data	:	Rekam medis
Standar	:	≤ 3 jam
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Radiologi
Indikator	:	Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan
Dimensi Mutu	:	Kompetensi teknis
Tujuan	:	Pembacaan dan verifikasi hasil pemeriksaan rontgen dilakukan oleh tenaga ahli untuk memastikan ketepatan diagnosis.
Definisi Operasional	:	Pelaksana ekspertisi rontgen adalah dokter spesialis radiologi yang mempunyai kewenangan untuk melakukan pembacaan foto rontgen/hasil pemeriksaan radiologi. Bukti pembacaan dan verifikasi adalah dicantumkan tanda tangan dokter spesialis radiologi pada lembar hasil pemeriksaan yang dikirimkan kepada dokter yang meminta.
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode Analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah foto rontgen yang dibaca dan diverifikasi oleh dokter spesialis radiologi dalam satu bulan.
Denominator	:	Jumlah seluruh pemeriksaan foto rontgen dalam satu bulan.
Sumber data	:	Register di Instalasi Radiologi
Standar	:	100%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Radiologi
Indikator	:	Kejadian kegagalan pelayanan rontgen
Dimensi Mutu	:	Efektifitas dan efisiensi
Tujuan	:	Tergambarnya efektifitas dan efisiensi pelayanan rontgen
Definisi Operasional	:	Kegagalan pelayanan rontgen adalah kerusakan foto yang tidak dapat dibaca

Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah foto rusak yang tidak dapat dibaca dalam satu bulan.
Denominator	:	Jumlah seluruh pemeriksaan foto dalam satu bulan.
Sumber data	:	Register di Instalasi Radiologi
Standar	:	$\leq 2\%$
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Radiologi
Indikator	:	Kepuasan pelanggan
Dimensi Mutu	:	Kenyamanan
Tujuan	:	Tergambarnya persepsi pelanggan terhadap pelayanan radiologi
Definisi Operasional	:	Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan radiologi
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah pasien yang disurvei yang menyatakan puas
Denominator	:	Jumlah total pasien yang disurvei (n minimal 50)
Sumber data	:	Survei
Standar	:	$\geq 80\%$
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Radiologi

8. PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK

Indikator	:	Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium
Dimensi Mutu	:	Efektifitas, kesinambungan pelayanan, efisiensi
Tujuan	:	Tergambarnya kecepatan pelayanan laboratorium
Definisi Operasional	:	Pemeriksaan Laboratorium yang dimaksud adalah pelayanan pemeriksaan laboratorium rutin dan kimia darah. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium untuk pemeriksaan laboratorium adalah tenggang waktu mulai pasien diambil sample sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspertisi
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah kumulatif waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium pasien yang disurvei dalam satu bulan.
Denominator	:	Jumlah pasien yang diperiksa di laboratorium yang disurvei dalam bulan tersebut.
Sumber data	:	Survei
Standar	:	≤ 140 menit
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Laboratorium dan Bank Darah
Indikator	:	Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium
Dimensi Mutu	:	Kompetensi teknis
Tujuan	:	Pembacaan dan verifikasi hasil pemeriksaan laboratorium dilakukan oleh tenaga ahli untuk memastikan ketepatan diagnosis.
Definisi Operasional	:	Pelaksana ekspertisi laboratorium adalah dokter spesialis patologi klinik yang mempunyai kewenangan untuk melakukan pembacaan hasil pemeriksaan laboratorium. Bukti dilakukan ekspertisi adalah adanya tanda tangan pada lembar hasil pemeriksaan yang dikirimkan kepada dokter yang meminta.
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah hasil lab. yang diverifikasi hasilnya oleh dokter spesialis patologi klinik dalam satu bulan.
Denominator	:	Jumlah seluruh pemeriksaan laboratorium dalam satu bulan.
Sumber data	:	Register di Instalasi Laboratorium
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Laboratorium dan Bank Darah

Indikator	:	Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium
Dimensi Mutu	:	Keselamatan
Tujuan	:	Tergambarnya ketelitian pelayanan laboratirium
Definisi Operasional	:	Kesalahan penyerahan hasil laboratorium adalah penyerahan hasil laboratorium pada salah orang
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah seluruh pasien yang diperiksa laboratorium dalam satu bulan dikurangi jumlah penyerahan hasil laboratorium salah orang dalam satu bulan.
Denominator	:	Jumlah pasien yang diperiksa di laboratorium dalam bulan tersebut.
Sumber data	:	Rekam medis
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Laboratorium dan Bank Darah
Indikator	:	Kepuasan pelanggan
Dimensi Mutu	:	Kenyamanan
Tujuan	:	Tergambarnya persepsi pelanggan terhadap pelayanan laboratorium
Definisi Operasional	:	Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan laboratorium
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah kumulatif hasil penilaian kepuasan dari pasien yang disurvei (dalam persen)
Denominator	:	Jumlah total pasien yang disurvei (n minimal 50)
Sumber data	:	Survei
Standar	:	≥ 80%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Laboratorium dan Bank Darah

9. REHABILITASI MEDIK

Indikator	:	Kejadian <i>drop out</i> pasien terhadap pelayanan rehabilitasi medik yang direncanakan
Dimensi Mutu	:	Kesinambungan pelayanan dan efektifitas
Tujuan	:	Tergambarnya kesinambungan pelayanan rehabilitasi medik sesuai yang direncanakan
Definisi Operasional	:	<i>Drop out</i> pasien terhadap pelayanan rehabilitasi yang direncanakan adalah pasien tidak bersedia meneruskan program rehabilitasi yang direncanakan
Frekuensi pengumpulan data	:	3 bulan
Periode analisa	:	6 bulan
Numerator	:	Jumlah seluruh pasien yang <i>drop out</i> selama 3 bulan
Denominator	:	Jumlah seluruh pasien yang diprogram rehabilitasi medik selama 3 bulan
Sumber data	:	Rekam medis
Standar	:	≤ 50 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Rehabilitasi Medik
Indikator	:	Tidak adanya kejadian kesalahan tindakan rehabilitasi medik
Dimensi Mutu	:	Keselamatan dan kenyamanan
Tujuan	:	Tergambarnya kejadian kesalahan klinis dalam rehabilitasi medik
Definisi Operasional	:	Kesalahan tindakan rehabilitasi medik adalah memberikan atau tidak memberikan tindakan rehabilitasi medik yang diperlukan yang tidak sesuai dengan rencana asuhan dan/atau tidak sesuai dengan pedoman/standar pelayanan rehabilitasi medik.
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah seluruh pasien yang diprogram rehabilitasi medik dalam 1 bulan dikurangi jumlah pasien yang mengalami kesalahan tindakan rehabilitasi medik dalam 1 bulan
Denominator	:	Jumlah seluruh pasien yang di program rehabilitasi medik selama 1 bulan
Sumber data	:	Rekam Medik
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Rehabilitasi Medik
Indikator	:	Kepuasan pelanggan
Dimensi Mutu	:	Kenyamanan
Tujuan	:	Tergambarnya persepsi pelanggan terhadap pelayanan rehabilitasi medik

Definisi Operasional	:	Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan rehabilitasi medik
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah kumulatif kepuasan dari pasien yang disurvei (dalam persen)
Denominator	:	Jumlah total pasien yang disurvei (n minimal 50)
Sumber data	:	Survei
Standar	:	$\geq 80\%$
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Rehabilitasi Medik

10. FARMASI

Indikator	:	Waktu tunggu pelayanan obat jadi
Dimensi Mutu	:	Efektifitas, kesinambungan pelayanan, efisiensi
Tujuan	:	Tergambarnya kecepatan pelayanan farmasi
Definisi Operasional	:	Waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat jadi
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat jadi pasien yang disurvei dalam satu bulan
Denominator	:	Jumlah pasien yang disurvei dalam bulan tersebut
Sumber data	:	Survei
Standar	:	≤ 30 menit
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Farmasi
Indikator	:	Waktu tunggu pelayanan obat racikan
Dimensi Mutu	:	Efektifitas, kesinambungan pelayanan, efisiensi
Tujuan	:	Tergambarnya kecepatan pelayanan farmasi
Definisi Operasional	:	Waktu tunggu hasil pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan obat racikan pasien yang disurvei dalam satu bulan
Denominator	:	Jumlah pasien yang disurvei dalam bulan tersebut
Sumber data	:	Survei
Standar	:	≤60 menit
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Farmasi
Indikator	:	Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat
Dimensi Mutu	:	Keselamatan dan kenyamanan
Tujuan	:	Tergambarnya kejadian kesalahan dalam pemberian obat
Definisi Operasional	:	Kesalahan pemberian obat meliputi: 1. Salah dalam memberikan jenis obat 2. Salah dalam memberikan dosis 3. Salah orang 4. Salah jumlah
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah seluruh pasien instalasi farmasi yang disurvei dikurangi jumlah pasien yang mengalami kesalahan pemberian obat



Denominator	:	Jumlah seluruh pasien instalasi farmasi yang disurvei
Sumber data	:	Survei
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Farmasi
Indikator	:	Penulisan resep sesuai formularium
Dimensi Mutu	:	Efisiensi
Tujuan	:	Tergambarnya efisiensi pelayanan obat kepada pasien
Definisi Operasional	:	Formularium obat adalah daftar obat yang digunakan di rumah sakit
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah resep yang diambil sebagai sampel yang sesuai dengan formularium selama satu bulan
Denominator	:	Jumlah seluruh resep yang diambil sebagai sampel dalam satu bulan (n minimal 50)
Sumber data	:	Survei
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Farmasi
Indikator	:	Kepuasan pelanggan
Dimensi Mutu	:	Kenyamanan
Tujuan	:	Tergambarnya persepsi pelanggan terhadap pelayanan farmasi
Definisi Operasional	:	Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan farmasi
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah kumulatif hasil penilaian kepuasan dari pasien yang disurvei (dalam persen)
Denominator	:	Jumlah total pasien yang disurvei (n minimal 50)
Sumber data	:	Survei
Standar	:	≥ 80 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Farmasi

11. PELAYANAN GIZI

Indikator	:	Ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien
Dimensi Mutu	:	Efektifitas, akses, kenyamanan
Tujuan	:	Tergambarnya efektifitas pelayanan instalasi gizi
Definisi Operasional	:	Ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien adalah ketepatan penyediaan makanan pada pasien sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah pasien rawat inap yang disurvei yang mendapat makanan tepat waktu dalam satu bulan
Denominator	:	Jumlah seluruh pasien rawat inap yang disurvei
Sumber data	:	Survei
Standar	:	≥ 90 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Gizi
Indikator	:	Sisa makanan yang tidak termakan oleh pasien
Dimensi Mutu	:	Efektifitas dan efisien
Tujuan	:	Tergambarnya efektifitas dan efisiensi pelayanan instalasi gizi
Definisi Operasional	:	Sisa makanan adalah porsi makanan yang tersisa yang tidak dimakan oleh pasien (sesuai dengan pedoman asuhan gizi rumah sakit)
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah kumulatif porsi sisa makanan dari pasien yang disurvei dalam satu bulan
Denominator	:	Jumlah pasien yang disurvei dalam satu bulan
Sumber data	:	Survei
Standar	:	≤ 20%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Gizi
Indikator	:	Tidak adanya kesalahan dalam pemberian diet
Dimensi Mutu	:	Keamanan, efisiensi
Tujuan	:	Tergambarnya kesalahan dan efisiensi pelayanan instalasi gizi
Definisi Operasional	:	Kesalahan dalam memberikan diet adalah kesalahan dalam memberikan jenis diet.
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah pemberian makanan yang disurvei dikurangi jumlah pemberian makanan yang salah diet
Denominator	:	Jumlah pasien yang disurvei dalam satu bulan
Sumber data	:	Survei
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala instalasi gizi

12. PELAYANAN TRANSFUSI DARAH

Indikator	:	Pemenuhan kebutuhan darah bagi setiap pelayanan transfusi (Melalui PMI)
Dimensi Mutu	:	Keselamatan dan kesinambungan pelayanan
Tujuan	:	Tergambarnya kemampuan Bank Darah Rumah Sakit dalam menyediakan kebutuhan darah
Definisi Operasional	:	Cukup jelas
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah permintaan kebutuhan darah yang dapat dipenuhi dalam 1 bulan
Denominator	:	Jumlah seluruh permintaan darah dalam 1 bulan
Sumber data	:	Survei
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Laboratorium dan Bank Darah
Indikator	:	Kejadian reaksi transfusi
Dimensi Mutu	:	Keselamatan
Tujuan	:	Tergambarnya manajemen resiko pada bank darah
Definisi Operasional	:	Reaksi transfusi darah adalah kejadian tidak diharapkan yang terjadi akibat transfusi darah, dalam bentuk reaksi alergi, infeksi akibat transfusi, hemolisi akibat golongan darah tidak sesuai atau gangguan sistem imun sebagai akibat pemberian transfusi darah
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah kejadian reaksi transfusi dalam satu bulan
Denominator	:	Jumlah seluruh pasien yang mendapat transfusi dalam satu bulan
Sumber data	:	Rekam medis
Standar	:	≤ 0,01 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Laboratorium dan Bank Darah

13. PELAYANAN KELUARGA MISKIN

Indikator	:	Pelayanan terhadap pasien keluarga miskin yang datang ke RS pada setiap unit pelayanan
Dimensi Mutu	:	Akses
Tujuan	:	Tergambarnya kepedulian rumah sakit terhadap masyarakat miskin
Definisi Operasional	:	Pasien Gakin adalah pasien miskin pemegang kartu BPJS
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah pasien Gakin yang dilayani rumah sakit dalam satu bulan
Denominator	:	Jumlah seluruh pasien Gakin yang datang ke rumah sakit dalam satu bulan
Sumber data	:	Register pasien
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Seksi pelayanan Medis dan Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan

14. REKAM MEDIK

Indikator	:	Kelengkapan pengisian rekam medik 24 jam setelah selesai pelayanan
Dimensi Mutu	:	Kesinambungan pelayanan dan keselamatan
Tujuan	:	Tergambarnya tanggung jawab dokter dalam kelengkapan informasi rekam medik
Definisi Operasional	:	Rekam medik yang lengkap adalah rekam medik yang telah diisi lengkap oleh dokter dalam waktu $\leq$ 24 jam setelah selesai pelayanan rawat jalan atau setelah pasien rawat inap diputuskan untuk pulang, yang meliputi identitas pasien, anamnesis, rencana asuhan, pelaksanaan asuhan, tindak lanjut dan resume
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah rekam medik yang disurvei dalam 1 bulan yang di isi lengkap
Denominator	:	Jumlah rekam medik yang di survei dalam 1 bulan
Sumber data	:	Survei
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Sub Bagian Rekam Medik
Indikator	:	Kelengkapan <i>informed concent</i> setelah mendapatkan informasi yang jelas
Dimensi Mutu	:	Keselamatan
Tujuan	:	Tergambarnya tanggung jawab dokter untuk memberikan informasi kepada pasien dan mendapat persetujuan dari pasien akan tindakan medik yang akan dilakukan
Definisi Operasional	:	<i>Informed concern</i> adalah persetujuan yang diberikan pasien/keluarga pasien atas dasar penjelasan mengenai tindakan medik yang akan dilakukan terhadap pasien tersebut
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah pasien yang mendapat tindakan medik yang disurvei yang mendapat informasi lengkap sebelum memberikan persetujuan tindakan medik dalam 1 bulan
Denominator	:	Jumlah pasien yang mendapat tindakan medik yang disurvei dalam 1 bulan
Sumber data	:	Survei
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Sub Bagian Rekam Medik
Indikator	:	Waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat jalan
Dimensi Mutu	:	Efektifitas, kenyamanan, efisiensi

Tujuan	:	Tergambarnya kecepatan pelayanan pendaftaran rawat jalan
Definisi Operasional	:	Dokumen rekam medis rawat jalan adalah dokumen rekam medis pasien baru atau pasien lama yang digunakan pada rawat jalan. Waktu penyediaan dokumen rekam medik mulai dari pasien mendaftar sampai rekam medis disediakan/ditemukan oleh petugas
Frekuensi pengumpulan data	:	Tiap bulan
Periode analisa	:	Tiap tiga bulan
Numerator	:	Jumlah kumulatif waktu penyediaan rekam medis sampel rawat jalan diamati
Denominator	:	Total sampel penyediaan rekam medis yang diamati (N tidak kurang dari 100)
Sumber data	:	survei
Standar	:	≤ 10 menit
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Sub Bagian Rekam Medik
Indikator	:	Waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat inap
Dimensi Mutu	:	Efektifitas, kenyamanan, efisiensi
Tujuan	:	Tergambarnya kecepatan pelayanan rekam medis rawat inap
Definisi Operasional	:	Dokumen rekam medis rawat inap adalah dokumen rekam medis pasien baru atau pasien lama yang digunakan pada pelayanan rawat inap. Waktu penyediaan dokumen rekam medik pelayanan rawat inap adalah waktu mulai pasien diputuskan untuk rawat inap oleh dokter sampai rekam medik rawat inap tersedia di bangsal pasien.
Frekuensi pengumpulan data	:	Tiap bulan
Periode analisa	:	Tiap tiga bulan
Numerator	:	Jumlah kumulatif sampel waktu penyediaan rekam medis rawat inap yang diamati
Denominator	:	Total sampel penyediaan rekam medis rawat inap yang diamati
Sumber data	:	survei
Standar	:	≤ 15 menit
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Sub Bagian Rekam Medik

15. PENGOLAHAN LIMBAH

Indikator	:	Baku mutu air limbah
Dimensi Mutu	:	Keselamatan
Tujuan	:	Tergambarnya kepedulian Rumah Sakit terhadap keamanan limbah cair rumah sakit
Definisi Operasional	:	Baku mutu adalah standar minimal pada limbah cair yang dianggap aman bagi kesehatan, yang merupakan ambang batas yang ditolerir dan diukur dengan indikator : BOD (Biological Oxygen Demand): 30 mg/ltr COD (Chemical Oxygen Demand): 80 mg/ltr TSS (Total Suspended Solid): 30 mg/ltr pH: 6-9
Frekuensi pengumpulan data	:	3 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Hasil laboratorium pemeriksaan limbah cair rumah sakit yang sesuai dengan baku mutu
Denominator	:	Jumlah seluruh pemeriksaan limbah cair
Sumber data	:	Hasil pemeriksaan
Standar	:	BOD (Biological Oxygen Demand): 30 mg/ltr COD (Chemical Oxygen Demand): 80 mg/ltr TSS (Total Suspended Solid): 30 mg/ltr pH: 6-9
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Kesehatan Lingkungan
Indikator	:	Pengolahan limbah padat infeksius sesuai dengan aturan.
Dimensi Mutu	:	Keselamatan
Tujuan	:	Tergambarnya mutu penanganan limbah padat infeksius di rumah sakit
Definisi Operasional	:	Limbah padat berbahaya adalah sampah padat akibat proses pelayanan yang mengandung bahan-bahan yang tercemar jasad renik yang dapat menularkan penyakit dan/atau dapat mencederai, antara lain : 1. sisa jarum suntik 2. sisa ampul 3. kasa bekas 4. sisa jaringan Pengolahan limbah padat berbahaya harus dikelola sesuai dengan aturan dan pedoman berlaku
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah limbah padat yang dikelola sesuai dengan standar prosedur operasional yang diamati
Denominator	:	Jumlah total proses pengolahan limbah padat yang diamati
Sumber data	:	Hasil pengamatan
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Kesehatan Lingkungan

16. ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN

Indikator	:	Tindak lanjut penyelesaian hasil pertemuan tingkat direksi
Dimensi Mutu	:	Efektifitas
Tujuan	:	Tergambarnya kepedulian direksi terhadap upaya perbaikan pelayanan di rumah sakit
Definisi Operasional	:	Tindak lanjut penyelesaian hasil pertemuan tingkat direksi adalah pelaksanaan tindak lanjut yang dilakukan oleh peserta pertemuan terhadap kesepakatan atau keputusan yang telah diambil dalam pertemuan tersebut sesuai dengan permasalahan pada bidang masing-masing
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Hasil keputusan pertemuan direksi yang ditindak lanjuti dalam satu bulan
Denominator	:	Total hasil keputusan yang harus ditindak lanjuti dalam satu bulan
Sumber data	:	Kepala Seksi Sub Bagian Umum
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Bagian Tata Usaha
Indikator	:	Kelengkapan laporan akuntabilitas kinerja
Dimensi Mutu	:	Efektifitas, efisiensi
Tujuan	:	Tergambarnya kepedulian administrasi rumah sakit dalam menunjukkan akuntabilitas kinerja pelayanan
Definisi Operasional	:	Akuntabilitas kinerja adalah perwujudan kewajiban rumah sakit untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui pertanggungjawaban secara periodik. Laporan akuntabilitas kinerja yang lengkap adalah laporan kinerja yang memuat pencapaian indikator-indikator yang ada pada SPM, indikator-indikator kinerja pada rencana strategik bisnis rumah sakit dan indikator-indikator kinerja lain yang dipersyaratkan oleh pemerintah daerah. Laporan akuntabilitas kinerja minimal dilakukan 3 bulan sekali
Frekuensi pengumpulan data	:	1 tahun
Periode analisa	:	3 tahun
Numerator	:	Laporan akuntabilitas kinerja yang lengkap dan dilakukan minimal 3 bulan dalam Satu tahun
Denominator	:	Jumlah laporan akuntabilitas yang seharusnya disusun dalam Satu tahun
Sumber data	:	Kepala Seksi Sub Bagian Umum
Standar	:	100 %



Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Bagian Tata Usaha
Indikator	:	Ketepatan waktu pengusulan kenaikan pangkat
Dimensi Mutu	:	Efektifitas, efisiensi, kenyamanan
Tujuan	:	Tergambarnya kepedulian rumah sakit terhadap tingkat kesejahteraan pegawai
Definisi Operasional	:	Usulan kenaikan pangkat pegawai dilakukan dua periode dalam Satu tahun yaitu bulan April dan Oktober
Frekuensi pengumpulan data	:	1 tahun
Periode analisa	:	1 tahun
Numerator	:	Jumlah pegawai yang diusulkan tepat waktu sesuai periode kenaikan pangkat dalam Satu tahun
Denominator	:	Jumlah seluruh pegawai yang seharusnya diusulkan kenaikan pangkat dalam Satu tahun
Sumber data	:	Sub Bagian Kepegawaian
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Bagian Tata Usaha
Indikator	:	Ketepatan waktu pengurusan kenaikan gaji berkala
Dimensi Mutu	:	Efektifitas dan kenyamanan
Tujuan	:	Tergambarnya kepedulian rumah sakit terhadap kesejahteraan pegawai
Definisi Operasional	:	Kenaikan gaji berkala adalah kenaikan gaji secara periodik sesuai peraturan kepegawaian yang berlaku (UU No. 8/1974, UU No 44/1999)
Frekuensi pengumpulan data	:	1 tahun
Periode analisa	:	1 tahun
Numerator	:	Jumlah pegawai yang diusulkan tepat waktu sesuai periode <u>kenaikan gaji berkala</u> dalam satu tahun
Denominator	:	Jumlah seluruh pegawai yang seharusnya diusulkan <u>kenaikan gaji berkala</u> dalam satu tahun
Sumber data	:	Sub Bag Kepegawaian
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Bagian Tata Usaha
Indikator	:	Karyawan yang mendapat pelatihan minimal 20 jam pertahun
Dimensi Mutu	:	Kompetensi teknis
Tujuan	:	Tergambarnya kepedulian rumah sakit terhadap kualitas sumber daya manusia
Definisi Operasional	:	Pelatihan adalah semua kegiatan peningkatan kompetensi karyawan yang dilakukan di rumah sakit atau di luar rumah sakit yang bukan merupakan pendidikan formal. Minimal perkaryawan 20 jam per tahun

Frekuensi pengumpulan data	:	1 tahun
Periode analisa	:	1 tahun
Numerator	:	Jumlah karyawan yang mendapat pelatihan minimal 20 jam per tahun
Denominator	:	Jumlah seluruh karyawan rumah sakit
Sumber data	:	Sub Bag Kepegawaian
Standar	:	≥ 60%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Bagian Tata Usaha
Indikator	:	<i>Cost recovery</i>
Dimensi Mutu	:	Efisiensi, efektifitas
Tujuan	:	Tergambarnya tingkat kesehatan keuangan rumah sakit
Definisi Operasional	:	<i>Cost recovery</i> adalah jumlah pendapatan fungsional dalam periode waktu tertentu dibagi dengan jumlah pembelanjaan operasional dalam periode waktu tertentu
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah pendapatan fungsional dalam 1 bulan
Denominator	:	Jumlah pembelanjaan operasional dalam satu bulan
Sumber data	:	Sub Bidang Akuntansi
Standar	:	≥ 40 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Bidang Keuangan
Indikator	:	Ketepatan waktu penyusunan laporan keuangan
Dimensi Mutu	:	Efektifitas
Tujuan	:	Tergambarnya disiplin pengelolaan keuangan rumah sakit
Definisi Operasional	:	Laporan keuangan meliputi realisasi anggaran dan arus kas. Laporan keuangan harus diselesaikan sebelum tanggal 10 setiap bulan berikutnya
Frekuensi pengumpulan data	:	3 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah laporan keuangan yang diselesaikan sebelum tanggal 10 setiap bulan berikutnya dalam tiga bulan
Denominator	:	Jumlah laporan keuangan yang harus diselesaikan dalam 3 bulan
Sumber data	:	Sub Bidang Akuntansi
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Bidang Keuangan

Indikator	:	Kecepatan waktu pemberian informasi tentang tagihan pasien rawat inap maksimal 2 jam
Dimensi Mutu	:	Efektifitas, kenyamanan
Tujuan	:	Tergambarnya kecepatan pelayanan informasi pembayaran rawat inap
Definisi Operasional	:	Informasi tagihan pasien rawat inap meliputi semua tagihan pelayanan yang telah diberikan. Kecepatan waktu pemberian informasi tagihan pasien rawat inap adalah waktu mulai pasien dinyatakan boleh pulang oleh dokter sampai dengan informasi tagihan diterima oleh pasien
Frekuensi pengumpulan data	:	Tiap bulan
Periode analisa	:	Tiap 3 bulan
Numerator	:	Jumlah kumulatif waktu pemberian informasi tagihan pasien rawat inap yang diamati dalam satu bulan
Denominator	:	Jumlah total pasien rawat inap yang diamati dalam satu bulan
Sumber data	:	Hasil pengamatan
Standar	:	≤ 2 jam
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Bidang Keuangan
Indikator	:	Ketepatan waktu pemberian imbalan (insentif) sesuai kesepakatan waktu.
Dimensi Mutu	:	Efektifitas
Tujuan	:	Tergambarnya kinerja manajemen dalam memperhatikan kesejahteraan karyawan
Definisi Operasional	:	Insentif adalah imbalan yang diberikan kepada karyawan sesuai dengan kinerja yang dicapai dalam satu bulan
Frekuensi pengumpulan data	:	Tiap 6 bulan
Periode analisa	:	Tiap 6 bulan
Numerator	:	Jumlah bulan dengan kelambatan pemberian insentif
Denominator	:	6 bulan
Sumber data	:	Sub Bidang Anggaran
Standar	:	100%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Bidang Keuangan

17. PELAYANAN AMBULANCE/KERETA JENAZAH

Indikator	:	Waktu pelayanan ambulance 24 jam
Dimensi Mutu	:	Akses
Tujuan	:	Tersedianya pelayanan ambulance/kereta jenazah yang dapat diakses setiap waktu oleh pasien/keluarga pasien yang membutuhkan
Definisi Operasional	:	Waktu pelayanan ambulance/kereta jenazah adalah penyediaan ambulance/kereta jenazah untuk memenuhi kebutuhan pasien /keluarga pasien
Frekuensi pengumpulan data	:	Setiap bulan
Periode analisa	:	Tiga bulan sekali
Numerator	:	Total waktu buka (dalam jam) pelayanan ambulance dalam satu bulan
Denominator	:	Jumlah hari dalam bulan tersebut
Sumber data	:	Catatan penggunaan ambulance
Standar	:	24 jam
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Rujukan dan Ambulance
Indikator	:	Kecepatan memberikan pelayanan ambulance di rumah sakit $\leq 30$ menit
Dimensi Mutu	:	Kenyamanan, keselamatan
Tujuan	:	Tergambarnya ketanggapan rumah sakit dalam menyediakan kebutuhan pasien akan ambulance
Definisi Operasional	:	Kecepatan memberikan pelayanan ambulance adalah waktu yang dibutuhkan mulai dari permintaan ambulance diajukan oleh pasien /keluarga pasien dirumah sakit sampai tersedianya ambulance. Maksimal 30 menit
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah penyediaan ambulance yang tepat waktu dalam 1 bulan
Denominator	:	Jumlah seluruh permintaan ambulance dalam satu bulan
Sumber data	:	Catatan penggunaan ambulance
Standar	:	$\leq 30$ menit
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Rujukan dan Ambulance
Indikator	:	<i>Response time</i> pelayanan ambulance oleh masyarakat yang membutuhkan
Dimensi Mutu	:	Kenyamanan, keselamatan
Tujuan	:	Tergambarnya ketanggapan rumah sakit dalam menyediakan kebutuhan masyarakat akan ambulance
Definisi Operasional	:	<i>Response time</i> pelayanan ambulance oleh masyarakat yang membutuhkan adalah waktu tempuh/kecepatan ambulance untuk memberikan layanan dari mulai awal masyarakat menghubungi/memesan ambulance ke rumah sakit hingga ambulance tersebut sampai ke tempat tujuan (yang memesan ambulance)

Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Waktu yang dibutuhkan dari masyarakat yang menghubungi rumah sakit sampai ke penanggung jawab ambulance
Denominator	:	Waktu yang dibutuhkan oleh pihak ambulane dari masyarakat yang memesan ambulance hingga ambulance tersebut sampai ke tempat masyarakat yang memesan.
Sumber data	:	Catatan penggunaan ambulance
Standar	:	$\leq 30$ menit
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Rujukan dan Ambulance

18. PEMULASARAAN JENAZAH

Indikator	:	Waktu tanggap pelayanan pemulasaraan jenazah
Dimensi Mutu	:	Kenyamanan
Tujuan	:	Tergambarnya kepedulian rumah sakit terhadap kebutuhan pasien akan pemulasaraan jenazah
Definisi Operasional	:	Waktu tanggap pelayanan pemulasaraan jenazah adalah waktu yang dibutuhkan mulai pasien dinyatakan meninggal sampai dengan jenazah mulai ditangani oleh petugas
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Total kumulatif waktu pelayanan pemulasaraan jenazah pasien yang diamati dalam satu bulan
Denominator	:	Total pasien yang diamati dalam satu bulan
Sumber data	:	Hail Pengamatan
Standar	:	$\leq 2$ jam
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Pemulasaraan Jenazah

19. LAUNDRY

Indikator	:	Tidak adanya kejadian linen yang hilang
Dimensi Mutu	:	Efisiensi dan efektifitas
Tujuan	:	Tergambarnya pengendalian dan mutu pelayanan laundry
Definisi Operasional	:	Tidak ada
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	1 bulan
Numerator	:	Jumlah linen yang dihitung dalam 4 hari jumlah sampling dalam satu tahun
Denominator	:	Jumlah linen yang seharusnya ada pada hari sampling tersebut
Sumber data	:	Survei
Standar	:	100%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Laundry
Indikator	:	Ketepatan waktu penyediaan linen untuk ruang rawat inap
Dimensi Mutu	:	Efisiensi dan efektifitas
Tujuan	:	Tergambarnya pengendalian dan mutu pelayanan laundry
Definisi Operasional	:	Ketepatan waktu penyediaan linen adalah ketepatan penyediaan linen sesuai dengan ketentuan waktu yang ditetapkan
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	1 bulan
Numerator	:	Jumlah hari dalam satu bulan dengan penyediaan linen tepat waktu
Denominator	:	Jumlah hari dalam satu bulan
Sumber data	:	Survei
Standar	:	100%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala Instalasi Laundry

20. PEMELIHARAAN SARANA RUMAH SAKIT

Indikator	:	Kecepatan waktu menanggapi kerusakan alat
Dimensi Mutu	:	Efektifitas, efisiensi, kesinambungan pelayanan
Tujuan	:	Tergambarnya kecepatan dan ketanggapan dalam menanggapi kerusakan alat
Definisi Operasional	:	Kecepatan waktu menanggapi alat yang rusak adalah waktu yang dibutuhkan mulai laporan alat rusak diterima sampai dengan petugas melakukan pemeriksaan terhadap alat yang rusak untuk tindak lanjut perbaikan, maksimal dalam waktu 15 menit harus sudah ditanggapi
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah laporan kerusakan alat yang ditanggapi kurang atau sama dengan 15 menit dalam satu bulan
Denominator	:	Jumlah seluruh laporan kerusakan alat dalam satu bulan
Sumber data	:	Catatan laporan kerusakan alat
Standar	:	≤ 80%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala IPSRS
Indikator	:	Ketepatan waktu pemeliharaan alat
Dimensi Mutu	:	Efektifitas, efisiensi, kesinambungan pelayanan
Tujuan	:	Tergambarnya ketepatan dan ketanggapan dalam pemeliharaan alat
Definisi Operasional	:	Waktu pemeliharaan alat adalah waktu yang menunjukkan periode pemeliharaan atau service untuk tiap-tiap alat sesuai ketentuan yang berlaku
Frekuensi pengumpulan data	:	1 bulan
Periode analisa	:	3 bulan
Numerator	:	Jumlah alat yang dilakukan pemeliharaan (service) tepat waktu dalam satu bulan
Denominator	:	Jumlah seluruh alat yang seharusnya dilakukan pemeliharaan dalam satu bulan
Sumber data	:	Register pemeliharaan alat
Standar	:	100%
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala IPSRS
Indikator	:	Peralatan laboratorium dan alat ukur yang digunakan dalam pelayanan yang terkalibrasi tepat waktu sesuai dengan ketentuan kalibrasi
Dimensi Mutu	:	Keselamatan dan efektifitas
Tujuan	:	Tergambarnya akurasi pelayanan laboratorium
Definisi Operasional	:	Kalibrasi adalah pengujian kembali terhadap kelayakan peralatan laboratorium oleh Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan (BPFK)



Frekuensi pengumpulan data	:	1 tahun
Periode analisa	:	1 tahun
Numerator	:	Jumlah seluruh alat laboratorium yang dikalibrasi tepat waktu dalam Satu tahun
Denominator	:	Jumlah alat laboratorium yang perlu dikalibrasi dalam Satu tahun
Sumber data	:	Buku register kalibrasi alat
Standar	:	100 %
Penanggung jawab pengumpul data	:	Kepala IPSRS

21. PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN INFEKSI

Indikator	:	Anggota Tim PPI yang terlatih
Dimensi mutu	:	Kompetensi teknis
Tujuan	:	Tersedianya anggota Tim PPI RS yang kompeten untuk melaksanakan tugas-tugas Komite PPI RS
Definisi operasional	:	Anggota Tim PPI yang terlatih adalah anggota Tim RS yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan dasar dan lanjut PPI
Frekuensi pengumpulan data	:	Tiap 3 bulan
Periode analisis	:	Tiap 1 tahun
Numerator	:	Jumlah anggota Tim PPI RS yang sudah terlatih
Denominator	:	Jumlah anggota Tim PPI RS
Sumber data	:	Kepegawaian
Standar	:	75 %
Penanggung jawab	:	Ketua Komite Pencegahan dan Pengendalian Infeksi
Indikator	:	Tersedianya alat pelindung diri (APD) disetiap Instalasi
Dimensi mutu	:	Mutu pelayanan, keamanan pasien, petugas dan pengunjung
Tujuan	:	Tersedianya APD di setiap instalasi RS
Definisi operasional	:	Alat terstandar yang berguna untuk melindungi tubuh, tenaga kesehatan, pasien atau pengunjung dari penularan penyakit di RS seperti masker, sarung tangan karet, penutup kepala, sepatu boots dan gaun.
Frekuensi pengumpulan data	:	Setiap hari
Periode analisis	:	1 bulan
Numerator	:	Jumlah instalasi yang menyediakan APD
Denominator	:	Jumlah instalasi di rumah sakit
Sumber data	:	Survei
Standar	:	60%
Penanggung jawab	:	Ketua Komite Pencegahan dan Pengendalian Infeksi
Indikator	:	Kegiatan pencatatan dan pelaporan infeksi nosokomial di rumah sakit
Dimensi mutu	:	Keamanan pasien, petugas dan pengunjung
Tujuan	:	Tersedianya data pencatatan dan pelaporan infeksi nosokomial di rumah sakit
Definisi operasional	:	Kegiatan pengamatan faktor risiko infeksi nosokomial, pengumpulan data ( <i>check list</i> ) pada instalasi yang tersedia di RS. Minimal 1 parameter (ILO/ infeksi luka operasi, ILI/ infeksi luka infus, VAP/ ventilator associated pneumonie, ISK/ infeksi saluran kemih)
Frekuensi pengumpulan data	:	Setiap hari
Periode analisis	:	1 bulan

Numerator	:	Jumlah instalasi yang melakukan pencatatan dan pelaporan
Denominator	:	Jumlah instalasi yang tersedia
Sumber data	:	Survei
Standar	:	70%
Penanggung jawab	:	Ketua Komite Pencegahan dan Pengendalian Infeksi

BUPATI MAGELANG,

ttd

ZAENAL ARIFIN

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BAGIAN HUKUM,



RATNA YULIANTY, S.H., M.H.

Pembina Tingkat I

NIP. 196807301997032003