



**KEMENTERIAN KESEHATAN RI**  
**DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN**



**RUMAH SAKIT UMUM PUSAT PROF. Dr. R. D. KANDOU MANADO**



**LAPORAN**  
**AKUNTABILITAS**  
**KINERJA PEMERINTAH**  
**TAHUN 2017**



## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	5
KATA PENGANTAR	6
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	
A. Latar Belakang .....	7
B. Maksud dan Tujuan .....	8
C. Dasar Hukum, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi.....	9
D. Struktur Organisasi.....	13
E. Struktur Direksi RSUP Prof Dr.R.D. Kandou Manado.....	14
F. Strategic Issued Rumah Sakit,.....	15
G. Sistimatika.....	16
<u>BAB II PERENCANAAN DAN PERJANJIAN KINERJA</u>	
A. Rencana Strategis Bisnis (RSB) Tahun 2017.....	17
B. Matrik Kinerja RSUP Prof Dr. R.D. Kandou.....	20
C. Perjanjian dan Penetapan Kinerja Tahun 2017.....	24
<u>BAB III AKUNTABILITAS KINERJA</u>	
A. Capaian Realisasi Indikator Kinerja RSUP Prof. Dr.R.D. Kandou tahun 2017 ...	30
B. Analisa Akuntabilitas Kinerja Tahun 2017.....	
1. Perspektif Stakeholder.....	29
2. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	32
3. Perspektif Learn And Growth.....	37
4. Perspektif Financial.....	49
C. Sumber Daya.....	51
<u>BAB IV PENUTUP</u>	
Kesimpulan.....	60
LAMPIRAN,.....	61



LAMPIRAN :

I. Pernyataan Perjanjian Kinerja .....	64
II. Indikator Kinerja BLU Tahun 2017	
➤ Kinerja Keuangan .....	66
➤ Kinerja Pelayanan.....	67
➤ Mutu dan Manfaat Kepada Masyarakat .....	68
➤ Capaian Tingkat Kinerja Rumah Sakit Tahun .....	69



## DAFTAR TABEL

	<i>Hal</i>
<i>Tabel 1. Matrik Kinerja RSUP .....</i>	<i>20</i>
<i>Tabel 2. Rencana Kerja Tahunan .....</i>	<i>22</i>
<i>Tabel 3. Penetapan Kinerja Tahun 2017 .....</i>	<i>24</i>
<i>Tabel 4. Capaian Indikator Rumah Sakit Tahun 2017.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabel 5 Capaian Perspektif Stakeholder .....</i>	<i>30</i>
<i>Tabel 6. Capaian Perspektif Proses Bisnis Internal.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabel 7. Capaian Perspektif Learn And Growth.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabel 8. Kegiatan in house training .....</i>	<i>39</i>
<i>Tabel 9. Kegiatan ex house training,.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabel 10. Capaian Perspektif Financial.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabel 11. Jumlah SDM Berdasarkan Pendidikan / spesialis .....</i>	<i>52</i>
<i>Tabel 12. jumlah SDM Berdasarkan Status Kepegawaian.....</i>	<i>57</i>
<i>Tabel 13. Sumber Daya Anggaran .....</i>	<i>58</i>
<i>Tabel 14. Target dan Realisasi Penerimaan TA 2017.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabel 15. Prosentase Target dan Penerimaan TA 2017 dan TA 2016.....</i>	<i>60</i>



## KATA PENGANTAR



Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala tuntunan dan RahmatNya, maka laporan Akutabilitas Kinerja RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado tahun 2017 dapat diselesaikan.

Pembuatan Laporan Akuntabilitas Kinerja RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado akan dilaksanakan secara periodik (setahun sekali) dan merupakan mata rantai yang tidak dapat dipisahkan dari Rencana Strategis Bisnis (RSB) serta Rencana Bisnis Anggaran (RBA) RSUP Prof Dr. R.D.Kandou. Suatu kewajiban bagi kami untuk mengadakan evaluasi terhadap hasil- hasil pelaksanaan kinerja yang sudah berjalan, yang disajikan dalam bentuk Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), dengan harapan laporan ini dapat dimanfaatkan sebagai pedoman dalam penyusunan program-program berikutnya.

Kami sampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi, semoga laporan Akuntabilitas Kinerja RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado ini dapat menjadi bahan evaluasi guna peningkatan kualitas kinerja RSUP Prof Dr. R.D. Kandou dalam mendukung terwujudnya masyarakat yang sehat, produktif dan berkualitas.

Manado, 27 Januari 2017

DIREKTUR UTAMA



Dr. Maxi R. Rondonuwu, DHSM, MARS  
NIP. 196405201991031003



## BAB I PENDAHULUAN

### 1. LATAR BELAKANG

Rumah sakit umum pusat Prof Dr.R.D.Kandou Manado sebagai unit pelaksana teknis Kementerian Kesehatan, berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan yang mempunyai tanggung jawab dalam memberikan pelayanan Kesehatan secara paripurna di wilayah Indonesia Timur. Peran dan kedudukan RSUP Prof Dr.R.D.Kandou Manado yang semakin strategis dengan ditetapkan RSUP Prof Dr.R.D.Kandou Manado sebagai Rumah Sakit kelas A dengan Nomor HK.02.03/I/0824/2015 dan Rumah Sakit Rujukan Nasional berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/390/2014 tanggal 17 Oktober 2014.

Perubahan mendasar pada sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, dimana tahun 2014 sistem pembiayaan kesehatan (JKN) memiliki dampak yang sangat besar bagi paradigma pelayanan Rumah Sakit secara umum. Secara khusus, dorongan dari Kementerian Kesehatan agar RSUP Prof Dr. R.D. Kandou menjadi Rumah Sakit Nasional yang syarat utamanya harus mencapai akreditasi JCI sehingga RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado harus melakukan terobosan dan transformasi besar menuju Rumah Sakit yang memberi akses pelayanan secara Nasional dan memiliki pelayanan yang bermutu dan berorientasi kepada keselamatan pasien, namun tetap efisien dan mampu melayani pasien dari seluruh golongan.

Upaya RSUP Prof Dr.R.D.Kandou Manado dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat, juga dalam rangka mewujudkan *Good Government* dan sekaligus Result Oreanted Government, maka perlu mengedepankan sistem keterbukaan dan dapat di pertanggungjawabkan Sesuai juga Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 54 Tahun 2014 tentang petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah dan Peraturan



Majelis Permusyawaratan Rakyat No.XI/MPR/1998 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta undang - undang No. 28 tahun 1999 tentang hal yang sama telah diterbitkan instruksi Presiden No.7 tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)

Sesuai dengan Peraturan Presiden No. 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Instruksi Presiden tersebut mewajibkan setiap instansi pemerintah sebagai unsur penyelenggara negara untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas, fungsi dan peranannya dalam pengelolaan sumber daya dan kebijakan yang dipercayakan kepadanya, serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata cara Reviu atas laporan Kinerja Instansi Pemerintah yang mewajibkan setiap Instansi pemerintah sebagai unsur penyelenggara Negara untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas, fungsi dan peranannya dalam pengelolaan sumber daya yang dimiliki dan mempertanggung jawabkan kinerjanya,

Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP) sebagai wujud pertanggungjawaban tugas dan fungsinya, serta sebagai bahan analisis dan evaluasi dalam membuat kebijakan untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang dan dapat memberikan penjelasan mengenai pencapaian kinerja selama tahun 2017 yang merupakan tahun ketiga pelaksanaan Rencana Strategis Bisnis (RSB) periode 2015-2019.

## **2. MAKSUD DAN TUJUAN**

Laporan Akuntabilitas dan Kinerja RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado adalah sebagai Pertanggungjawaban secara tertulis atas pelaksanaan tugas-tugas pokok dan fungsi serta pengelolaan sumber daya pelaksanaan kebijakan dan program/kegiatan yang dipercayakan kepada setiap instansi pemerintah termasuk RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado yang telah dilaksanakan dalam kurun waktu tahun 2017.



### **3. DASAR HUKUM, KEDUDUKAN, TUGAS POKOK, FUNGSI DAN STRUKTUR ORGANISASI**

#### **3.1 DASAR HUKUM**

- 3.1.1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 25 tahun 2012 telah ditetapkan Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
- 3.1.2 TAP MPR No. XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- 3.1.3 UU No. 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas dari Korupsi dan Kolusi dan Nepotisme;
- 3.1.4 Inpres No. 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
- 3.1.5 Inpres No. 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
- 3.1.6 PermenPAN dan RB No. 29 tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Penetapan Kinerja dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
- 3.1.7 Peraturan MenPAN dan RB No. 35 tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Pemerintah;
- 3.1.8 Permenkes RI No. 2416/MENKES/PER/XII/2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penetapan Kinerja dan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Kementerian Kesehatan.
- 3.1.9 PermenPAN dan RB Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tatacara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

#### **3.2. KEDUDUKAN**

- 3.21 RSUP Prof Dr R.D Kandou Manado adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Kesehatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan
- 3.22 RSUP Prof Dr R.D Kandou Manado dipimpin oleh seorang kepala yang disebut Direktur Utama





### 3.3. TUGAS POKOK

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 248/Menkes/per/III 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja RSUP Prof. Dr R.D Kandou Manado dan keputusan Direktur Jenderal Bina Pelayanan Medik No. HK.03.05/I/442/09 tentang Susunan Jabatan, Uraian Jabatan, dan Tata Hubungan Kerja Rumah Sakit Umum Pusat Prof Dr R.D Kandou Manado adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Kesehatan dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan. RSUP Prof Dr R.D Kandou Manado dipimpin oleh seorang Direktur Utama dan mempunyai tugas pokok memimpin pelaksanaan tugas rumah sakit dalam menyelenggarakan upaya penyembuhan dan pemulihan secara paripurna, pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan secara serasi, terpadu dan berkesinambungan dan upaya peningkatan kesehatan lainnya melalui program-program pemerintah serta menjadi unggulan di kawasan timur Indonesia bagian utara.

### 3.4. FUNGSI

Dalam melaksanakan tugasnya RSUP Prof Dr R.D Kandou Manado menyelenggarakan fungsi :

- 3.4.1 Menyusun perencanaan strategis RS
- 3.4.2 Mengatur penggunaan sarana, alat dan bahan
- 3.4.3 Melaksanakan peningkatan pelayanan kesehatan
- 3.4.4 Melaksanakan pelayanan asuhan keperawatan
- 3.4.5 Melaksanakan pelayanan rujukan
- 3.4.6 Melaksanakan pengelolaan sumber daya manusia
- 3.4.7 Melaksanakan pendidikan dan penelitian secara terpadu dalam bidang praktek kedokteran
- 3.4.8 Melaksanakan pendidikan dan pelatihan bidang kesehatan lainnya.
- 3.4.9 Melaksanakan penelitian dan pengembangan
- 3.4.10 Melaksanakan administrasi umum dan keuangan
- 3.4.11 Melaksanakan pencatatan dan pelaporan
- 3.4.12 Melaksanakan pengawasan dan pengendalian.



### 3.5. STRUKTUR ORGANISASI

Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan RI No. 248/PERMENKES/IV 2008 tentang organisasi tata kerja Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R.D. Kandou Manado sebagai berikut :

Susunan organisasi RSUP Prof Dr R.D Kandou Manado terdiri dari :

#### 3.5.1 Direktur Utama

#### 3.5.2 Direktorat Pelayanan Medik dan Keperawatan

##### a. Kepala Bidang Pelayanan Medik :

1. Kepala Seksi Pelayanan Medik Rawat Jalan
2. Kepala Seksi Pelayanan Medik Rawat Inap
3. Kepala Seksi Pelayanan Medik Rawat Khusus

##### b. Kepala Bidang Pelayanan Keperawatan :

1. Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan
2. Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan Rawat Inap
3. Kepala Seksi Pelayanan Keperawatan Rawat Khusus

##### c. Kepala Bidang Pelayanan Penunjang :

1. Kepala Seksi Pelayanan Penunjang Non Medik
2. Kepala Seksi Perbekalan Farmasi.

#### 3.5.3 Direktorat SDM dan Pendidikan

##### a. Kepala Bagian Sumber Daya Manusia :

1. Kepala Sub Bagian Administrasi Kepegawaian
2. Kepala Sub Bagian Pengembangan SDM
3. Kepala Sub Bagian Pembinaan dan Kesejahteraan Pegawai

##### b. Kepala Bagian Pendidikan dan Penelitian :

1. Kepala Sub Bagian Pendidikan dan Penelitian Tenaga Medis
2. Kepala Sub Bagian Pendidikan dan Penelitian Tenaga Keperawatan
3. Kepala Sub Bagian Pendidikan dan Penelitian Tenaga Kerja Non Medis.



### 3.5.4 Direktorat Keuangan dan Administrasi Umum

#### a. Kepala Bagian Program dan Anggaran

1. Kepala Sub Bagian Penyusunan Program dan Anggaran
2. Kepala Sub Bagian Evaluasi Program dan Anggaran
3. Kepala Sub Bagian Pengolahan Data dan Informasi

#### b. Kepala Bagian Perbendaharaan dan Akuntansi

1. Kepala Sub Bagian Perbendaharaan
2. Kepala Sub Bagian Mobilisasi Dana
3. Kepala Sub Bagian Akuntansi dan Verifikasi

#### c. Kepala Bagian Administrasi Umum

1. Kepala Sub Bagian Tata Usaha
2. Kepala Sub Bagian Hukum, Organisasi dan Hukormas
3. Kepala Sub. Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan

Selain itu dalam organisasi RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado dilengkapi dengan unit Non Struktural, antara lain :

1. Dewan Pegawai
2. Komite Medik
3. Komite Etik dan Hukum
4. Komite Keperawatan
5. Satuan Pegawai Intern (SPI)
6. Komite Keselamatan Kerja Karyawan (K3)
7. Komite Farmasi dan Therapy
8. Komite PMKP



Struktur Dewan Direksi RSUP. Prof. Dr. R.D.  
Kandou Manado

**DIREKTUR UTAMA**



Dr. Maxi R. Rondonuwu, DHSM, MARS  
NIP. 196405201991031003

**DIREKTUR SDM DAN PENDIDIKAN**



Dr. dr. Jemmy. Panelewen, Sp.B-KBD  
NIP. 196408171991031004

**DIREKTUR MEDIK DAN KEPERAWATAN**



dr. Celestinus Eigya Munthe, Sp.KJ. MKes  
NIP. 196805232001121003

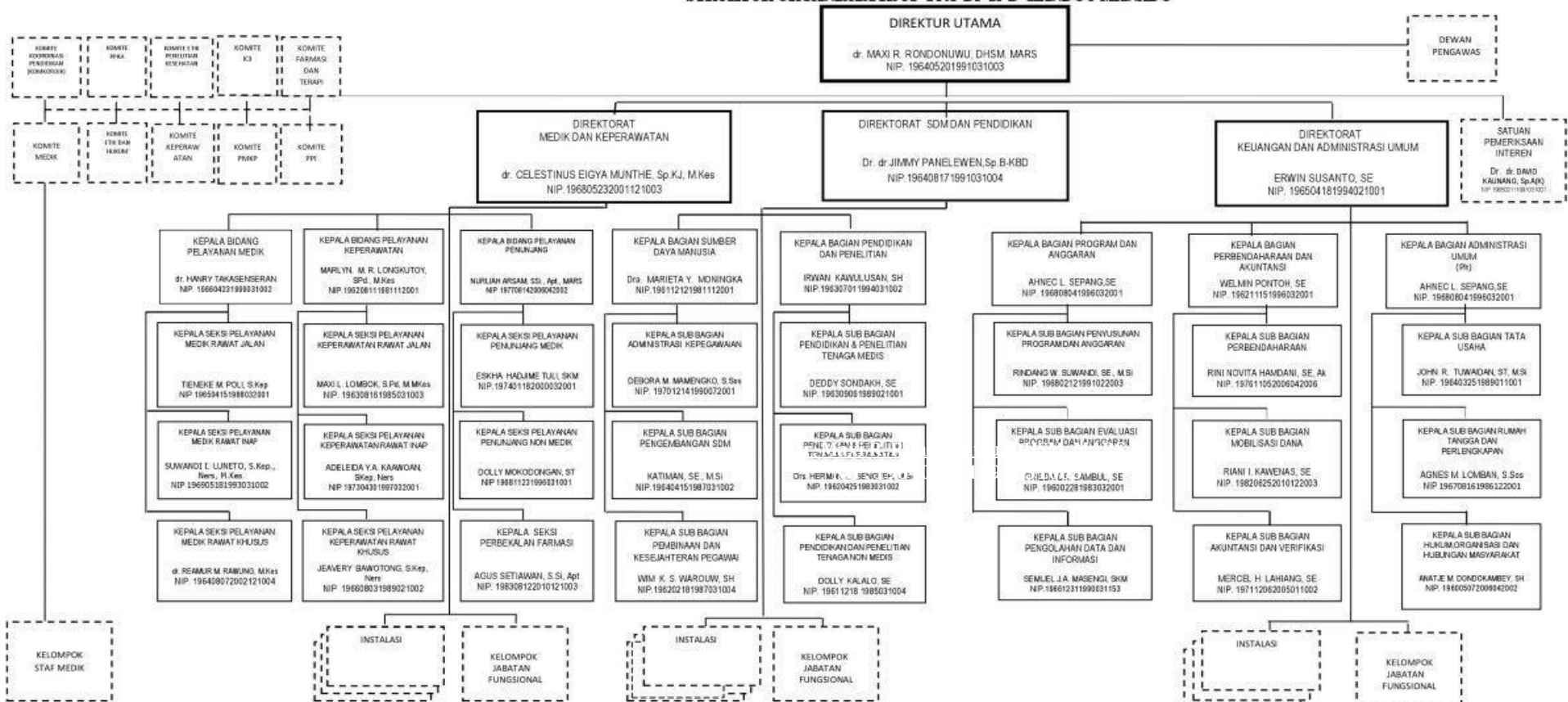
**DIREKTUR KEUANGAN DAN ADMINISTRASI UMUM**



Erwin. Susanto, SE  
Nip.196504181994021001



**STRUKTUR ORGANISASI RSUP PROF DR R D KANDOU MANADO**



Manado, 2017  
Direktur Utama,  
RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado,

dr. Maxi R. Rondonuwu, DHSM, MARS  
NIP 196405201991031003



#### 4. ISSUE STRATEGIC

RSUP PROF Dr. R.D. Kandou Manado mengidentifikasi beberapa permasalahan utama sebagai berikut :

1. Ruang perawatan rawat inap yang penuh yang seringkali membuat pasien tertahan di Instalasi Gawat Darurat.
2. Pelaksanaan asuhan keperawatan belum di koordinasikan secara maksimal
3. Sistem Informasi belum dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh kegiatan pelayanan di rumah sakit, sehingga beberapa proses belum terintegrasi
4. Tenaga terlatih di ruangan masih terbatas
5. Penempatan karyawan masih belum sesuai dengan analisa beban kerja
6. Tenaga operator di ruangan rawat inap masih belum bekerja 24 jam
7. Pengendalian dan pengawasan penatausahaan piutang
8. Perlu optimalisasi pemeliharaan sarana medik dan non medik
9. Penagihan piutang yang terhambat karena identitas pasien yang tidak jelas dan lengkap

Di tengah berbagai permasalahan yang dihadapi, RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado memerlukan berbagai sasaran strategis dan upaya-upaya untuk mewujudkan tujuan Rumah Sakit.

Adapun Startegic Issue RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado adalah

1. Dengan ditetapkannya RSUP Prof Dr. R.D.Kandou Manado sebagai Rumah Sakit tipe A dan sebagai Rumah Sakit Rujukan Nasional, maka Rumah Sakit berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan serta meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, selain itu Rumah Sakit Kandou telah terakreditasi Paripurna.
2. Terwujudnya pelayanan, pedidikan dan penelitian yang berkualitas dengan adanya akreditasi KARS dan JCI
3. Program pengembangan Sistem Informasi Rumah Sakit secara mandiri

## 5. SISTEMATIKA

Laporan akuntabilitas kinerja Rumah Sakit Prof Dr R.D Kandou Manado ini menjelaskan pencapaian kinerja RSUP Prof Dr R.D Kandou Manado selama tahun 2017, capaian kinerja tersebut sebagai tolak ukur keberhasilan program dan kegiatan tahunan.

Analisis atas capaian kinerja terhadap rencana kinerja memungkinkan ada sejumlah perbaikan kinerja dimasa yang akan datang, maka sistematika penyajian laporan akuntabilitas RSUP Prof Dr R.D Kandou Manado disusun sebagai berikut :

- 5.1 Bab I Pendahuluan, menjelaskan secara ringkas latar belakang, maksud dan tujuan penulisan laporan, tugas pokok dan fungsi RSUP Prof Dr R.D Kandou Manado serta sistem penyajian laporan.
- 5.2 Bab II Perencanaan dan perjanjian kinerja, menjelaskan tentang program/kegiatan, indikator target yang akan dicapai RSUP Prof Dr R.D Kandou Manado beserta anggaran yang direncanakan tahun 2017
- 5.3 Bab III Akuntabilitas kinerja, menjelaskan tentang pengukuran kinerja, capaian kinerja tahun 2017, analisis akuntabilitas kinerja dan realisasi anggaran serta sumber daya yang digunakan dalam rangka pencapaian kinerja RSUP Prof Dr R.D Kandou Manado.
- 5.4 Bab IV Kesimpulan, berisi kesimpulan laporan akuntabilitas kinerja RSUP Prof Dr R.D Kandou Manado tahun 2017.



## BAB II

### PERENCANAAN KINERJA

Perencanaan kinerja merupakan proses penetapan kegiatan tahunan dan indikator kinerja berdasarkan program, kebijakan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam sasaran strategis. Rencana kinerja Prof Dr. R.D. Kandou Manado Tahun 2017 yang telah ditetapkan sesuai dengan Rencana Strategis dan target masing-masing indikator untuk mencapai sasaran strategis organisasi.

Perencanaan kinerja dibawah ini merupakan dasar bagi kinerja RSUP Dr. R.D. Kandou Manado untuk melaksanakan program dan/atau kegiatan sebagai suatu kinerja aktual.

#### 1. RENCANA STRATEGIS BISNIS (RSB) TAHUN 2015-2019

Rencana Stategis Bisnis (RSB) RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado periode tahun 2015–2019 berisi tujuan, sasaran strategis dan target yang akan di capai dalam kurun waktu 5 (lima) tahun sesuai dengan tugas dan fungsinya. Secara singkat dapat digambarkan Rencana Strategis Bisnis RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado sebagai berikut :

a. VISI :

Menjadi Rumah Sakit Pendidikan dan Pelayanan Rujukan yang Unggul di Indonesia Timur Tahun 2019

b. MISI :

- i. Memberikan pelayanan medik, keperawatan dan penunjang yang berkualitas
- ii. Meningkatkan pendidikan, pelatihan dan penelitian
- iii. Meningkatkan akuntabilitas pengelolaan keuangan
- iv. Meningkatkan kesejahteraan karyawan
- v. Mengembangkan sarana dan prasarana Rumah Sakit





c. MAKSUD DAN TUJUAN RENCANA STRATEGIS BISNIS

i. Maksud

1. Sebagai pedoman dalam pengembangan Rumah Sakit menjadi Rumah Sakit Pendidikan yang berkualitas dan mandiri dengan pelayanan paripurna.
2. Sebagai *key performance indicator* bagi pihak manajemen Rumah Sakit dalam melaksanakan fungsinya.

Tujuan

1. Tujuan Umum :

Terselenggaranya pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang paripurna, merata, bermutu, dan berkeadilan.

2. Tujuan Khusus :

2.1. Meningkatkan mutu pelayanan medik, keperawatan, dan penunjang.

2.2. Memberdayakan SDM berdasarkan kompetensi yang berkualitas dan profesional, meningkatkan produktivitas kinerja yang bermutu dan tepat sasaran, meningkatkan kualitas pendidikan dan pelatihan bagi tenaga medis, keperawatan dan non medis, melakukan penelitian ilmiah maupun operasional dan pemanfaatan hasil penelitian.

2.3. Meningkatkan mutu fasilitas peralatan melalui belanja modal dan kerjasama operasional, melakukan pengelolaan keuangan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel, melakukan penyusunan program anggaran, evaluasi dan pelaporan yang berbasis data, melakukan pengeloan administrasi yang tertib dan benar.



## 2. SASARAN STRATEGIS DAN IKU

Dalam Rencana Strategis Bisnis RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado Periode tahun 2015-2019. Sasaran Strategi dibagi dalam 4 Perspektif yaitu Perspektif Stakeholder, Perspektif Bisnis Internal, Perspektif *Learn and Growth*, Perspektif *Financial*, dan Indikator Kinerja Utama (IKU) yang merupakan salah satu tolok ukur dalam menghitung tingkat keberhasilan atas tercapainya sasaran strategis yang dibuat.

Sasaran Strategi di kelompokkan dalam 4 Perspektif :

- a. Perspektif Stakeholder
  - Terwujudnya Kepuasan Stakeholder
- b. Perspektif Bisnis Internal
  - i. Terwujudnya mutu pendidikan, penelitian melalui kolaborasi FK dan RS
  - ii. Terwujudnya kerjasama dengan RS Pendidikan di Asia Pasifik
  - iii. Terwujudnya implementasi dan optimalisasi MOU FK dan RS
  - iv. Terwujudnya supervise Implementasi fungsi pendidikan di RS Jejaring JCI
  - v. Terwujudnya pelayanan subspecialis medik dan Keperawatan yang luas dan unggul
  - vi. Terwujudnya pelayanan prima melalui akreditasi versi 2012 dan JCI
  - vii. Terwujudnya budaya pelayanan yang berfokus pada pasien,
  - viii. Terwujudnya Penerapan pengendalian mutu pelayanan Audit clinical pathway dan PPK
  - ix. Terwujudnya inovasi layanan baru
- c. Perspektif *Learn and Growth*
  - i. Terwujudnya peningkatan sarana prasarana gedung, peralatan medik canggih dan logistik
  - ii. Terwujudnya Kompetensi SDM yang handal dan berkinerja dengan penerapan sistem *Reward dan Punishment*



iii. Terwujudnya SIRS yang akurat

d. Perspektif Financial

Terwujudnya Peningkatan Pendapatan dan Efisiensi Pembiayaan

Adapun gambaran Singkat sasaran strategis dan indikator (KPI) yang ingin dicapai selama kurun waktu 5 (lima) tahun dan sasaran pada tahun yang bersangkutan.

**MATRIK KINERJA  
RSUP Prof Dr. R. D KANDOU MANADO  
2015 - 2019**

*Tabel 1. Matrik Kinerja RSUP*

NO	SASARAN STRATEGIS	URAIAN INDIKATOR (KPI)	TARGET ( KPI )				
			2015	2016	2017	2018	2019
1	Terwujudnya kepuasan stakeholders	Tingkat kepuasan pasien	75 %	85%	85%	85%	85%
		Tingkat penilaiankinerja BLU/RS	70	72	74	76	80
2	Terwujudnya mutu pendidikan, penelitian melalui kolaborasi riil antara FK dan RS	Prosentase tingkat kelulusan	80%	80%	80%	80%	80%
		Dokumen penelitian yang dipublikasikan	2 dokumen	4 dokumen	6 dokumen	8 dokumen	10 dokumen
3	Terwujudnya kerjasama dengan RS Pedidikan di Asia Pasifik	Jumlah kerjasama dengan RS Pendidikan yang bermutu di Indonesia dan Asia Pasifik (kumulatif)	4 RS	5 RS	5 RS	5 RS	8 RS
4	Terwujudnya implementasi dan optimalisasi MOU FK dan RS	Keteraturan jadwal pembimbingan klinik oleh dokter spesialis di RS Jejaring	2 / bulan	2 / bulan	2 / bulan	2 / bulan	2 / bulan
5	Terwujudnya supervisi implementasi fungsi pendidikan di RS Jejaring JCI	Jumlah MOU antara Dekan FK, Dirut RSUP & Direktur RSUD dalam Propinsi dan luar Propinsi	15 RSUD	17 RSU	21 RSU	23 RSU	20 RSU
		Prosentase pelayanan rujukan penyakit tingkat keparahan tiga	45%	50%	55%	60%	65%
6	Terwujudnya pelayanan subspecialis medik dan keperawatan yang luas & unggul	Perkembangan jenis pelayanan subspecialis dan tenaga subspecialis medik dan keperawatan	Subspecialis interna, Obsgyn, Bedah, Pediatri, dan Spesialis Anastesi Keperawatan management	Subspecialis mata, kulit dan kelamin, dan Spesialis THT  Keperawatan bedah	Subspesialis saraf dan cardiac  Keperawatan meternitas	Subspecialis THT, Spesialis Gigi dan Mulut  Keperawatan anak	Keperawatan anak
7	Terwujudnya pelayanan prima melalui sertifikasi JCI	Sertifikasi akreditasi versi 2012 dan JCI	Versi 2012	KARS NASIONAL (Terealisasi)	JCI	Reakreditasi KARS dengan	Akreditasi Internasional



						SNARS edisi 1 dan JCI	
8	Terwujudnya budaya pelayanan yang berfokus pada pasien	Ketaatan dokter terhadap waktu visite pasien	100%	100%	100%	100%	100%
9	Terwujudnya penerapan pengendalian mutu pelayanan	Prosentase kepatuhan <i>clinical pathway</i>	90%	95%	100%	100%	100%
		Tercapainya Indikator Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP)	80%	85%	85%	85%	85%
10	Terwujudnya inovasi layanan baru	Kecepatan distribusi logistic	< 30 menit	< 25 menit	< 20 menit	<15 menit	< 15 menit
11	Terwujudnya peningkatan sarana prasarana gedung, peralatan medik canggih dan logistik	Jumlah KSO peralatan medik canggih, penunjang medik canggih, dan non medic	8	9	9	9	9
		Tingkat kehandalan sarana dan prasarana (OEE)	80%	80%	80%	80%	80%
12	Terwujudnya SDM yang kompeten	Pelatihan karyawan lebih dari 20 jam/orang/tahun	80%	90%	90%	90%	90%
		Jumlah diklat teknis dokter, perawat & penunjang	61 kgt	67 kgt	70 kgt	80 kgt	80 kgt
		Penerapan <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i>	Program dilaksanakan	Program dilaksanakan	Program dilaksanakan	Program dilaksanakan	Program dilaksanakan
13	Terwujudnya SIRS yang akurat	Pengembalian Rekam Medik Lengkap dalam 24 jam	75%	80%	85%	80%	95%
14	Terwujudnya peningkatan pendapatan	% Peningkatan Pendapatan	20%	10%	10%	10%	10%
15	Terwujudnya efisiensi pembiayaan	% <i>Cost Recovery</i> (POBO)	48.38%	75%	65%	67%	65%



### 3. PERJANJIAN DAN PENETAPAN KINERJA TAHUN 2017

Perencanaan kinerja menghasilkan Rencana Kerja Tahunan (RKT) dan Penetapan Kinerja (PK). Dokumen perencanaan tersebut menjadi dasar bagi pihak RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado dalam melaksanakan program dan/atau kegiatan sebagai suatu kinerja yang aktual.

#### RENCANA KINERJA TAHUNAN RSUP Prof Dr. R. D KANDOU MANADO TAHUN 2017

Tabel 2. Rencana Kinerja Tahunan RSUP

No	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja		Target
(1)	(2)	(3)		(4)
1	Terwujudnya Kepuasan Stakeholder	1	Tingkat kepuasan pasien	85%
		2	Tingkat penilaian kinerja BLU	74%
2	Terwujudnya Mutu Pendidikan, Penelitian melalui Kola-borasi Riil antara FK dan RS	3	Persentase tingkat kelulusan	80%
		4	Dokumentasi penelitian yang dipublikasikan	6 Dokumen
3	Terwujudnya Kerjasama dengan RS Pendidikan di Asia Pasifik	5	Jumlah kerjasama dengan RS pendidikan yang bermutu di Indonesia dan Asia Pasifik	5 RS
4	Terwujudnya Implementasi dan Optimalisasi MOU FK dan RS	6	Keteraturan jadwal pembimbingan klinik oleh dokter spesialis di RS Jejaring	2 / Bulan
5	Terwujudnya Supervisi Implementasi Fungsi Pendidikan di RS Jejaring JCI	7	Jumlah MOU antara Dekan FK, Direktur Utama RSUP & Direktur RSUD dalam propinsi dan luar propinsi	21 RSU
		8	Persentase pelayanan rujukan penyakit tingkat keparahan tiga	55%
6	Terwujudnya Pelayanan Sub Spesialis Medik dan Keperawatan yang Luas dan Unggul	9	Perkembangan jenis pelayanan sub spesialis dan tenaga sub spesialis medik dan keperawatan	Sub Spesialis Saraf dan Cardiac Keperawatan Maternitas
7	Terwujudnya Pelayanan Prima melalui Sertifikasi KARS Nasional dan Akreditasi Internasional.	10	Sertifikasi akreditasi versi 2012 dan JCI	JCI



8	Terwujudnya Budaya Pelayanan yang Berfokus pada Pasien	11	Ketaatan dokter terhadap waktu <i>visite</i> pasien	100%
9	Terwujudnya Penerapan Pengendalian Mutu Pelayanan	12	Persentase kepatuhan <i>clinical pathway</i>	100%
		13	Tercapainya indikator peningkatan mutu dan keselamatan pasien (PMKP)	85%
10	Terwujudnya Inovasi Layanan Baru	14	Kecepatan distribusi logistik	< 20 Menit
11	Terwujudnya Peningkatan Sarana Prasarana Gedung Peralatan Medik Canggih dan Logistik	15	Jumlah KSO peralatan medik canggih dan non medik	9 KSO
		16	Tingkat kehandalan sarana dan prasana (CEE)	80 %
12	Terwujudnya SDM yang Kompeten	17	Pelatihan karyawan lebih dari 20 jam/orang/tahun	90 %
		18	Jumlah diklat teknis dokter, perawat dan penunjang	70 Kegiatan
		19	Penerapan <i>reward</i> dan <i>punishment</i>	Program Dilaksanakan
13	Terwujudnya SIRS yang Akurat	20	Pengembalian rekam medik lengkap dalam 24 jam	85%
14	Terwujudnya Peningkatan Pendapatan	21	Persentase peningkatan pendapatan	10%
15	Terwujudnya Efisiensi Pembiayaan	22	Persentase <i>cost recovery</i> (POBO)	65 %



dalam memperjelas pengukuran kinerja maka ditetapkan indikator kinerja dan target seperti pada tabel dibawah ini

**PENETAPAN KINERJA  
RSUP Prof Dr. R. D KANDOU MANADO  
TAHUN 2017**

*Tabel 3. Penetapan Kinerja RSUP*

No	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja		Target
(1)	(2)	(3)		(4)
1	Terwujudnya Kepuasan Stakeholder	1	Tingkat kepuasan pasien	85%
		2	Tingkat penilaian kinerja BLU	74%
2	Terwujudnya Mutu Pendidikan, Penelitian melalui Kolaborasi Riil antara FK dan RS	3	Persentase tingkat kelulusan	80%
		4	Dokumentasi penelitian yang dipublikasikan	6 Dokumen
3	Terwujudnya Kerjasama dengan RS Pendidikan di Asia Pasifik	5	Jumlah kerjasama dengan RS pendidikan yang bermutu di Indonesia dan Asia Pasifik	5 RS
4	Terwujudnya Implementasi dan Optimalisasi MOU FK dan RS	6	Keteraturan jadwal pembimbingan klinik oleh dokter spesialis di RS Jejaring	2 / Bulan
5	Terwujudnya Supervisi Implementasi Fungsi Pendidikan di RS Jejaring JCI	7	Jumlah MOU antara Dekan FK, Direktur Utama RSUP & Direktur RSUD dalam propinsi dan luar propinsi	21 RSU
		8	Persentase pelayanan rujukan penyakit tingkat keparahan tiga	55%
6	Terwujudnya Pelayanan Sub Spesialis Medik dan Keperawatan yang Luas dan Unggul	9	Perkembangan jenis pelayanan sub spesialis dan tenaga sub spesialis medik dan keperawatan	Sub Spesialis Saraf dan Cardiac  Keperawatan Maternitas
7	Terwujudnya Pelayanan Prima melalui Sertifikasi KARS Nasional dan Akreditasi Internasional.	10	Sertifikasi akreditasi versi 2012 dan JCI	JCI
8	Terwujudnya Budaya Pelayanan yang Berfokus pada Pasien	11	Ketaatan dokter terhadap waktu <i>visite</i> pasien	100%
9	Terwujudnya Penerapan Pengendalian Mutu Pelayanan	12	Persentase kepatuhan <i>clinical pathway</i>	100%
		13	Tercapainya indikator peningkatan mutu dan keselamatan pasien (PMKP)	85%



10	Terwujudnya Inovasi Layanan Baru	14	Kecepatan distribusi logistik	< 20 Menit
11	Terwujudnya Peningkatan Sarana Prasarana Gedung Peralatan Medik Canggih dan Logistik	15	Jumlah KSO peralatan medik canggih dan non medik	9 KSO
		16	Tingkat kehandalan sarana dan prasana (CEE)	80 %
12	Terwujudnya SDM yang Kompeten	17	Pelatihan karyawan lebih dari 20 jam/ orang/tahun	90 %
		18	Jumlah diklat teknis dokter, perawat dan penunjang	70 Kegiatan
		19	Penerapan <i>reward</i> dan <i>punishment</i>	Program Dilaksanakan
13	Terwujudnya SIRS yang Akurat	20	Pengembalian rekam medik lengkap dalam 24 jam	85%
14	Terwujudnya Peningkatan Pendapatan	21	Persentase peningkatan pendapatan	10%
15	Terwujudnya Efisiensi Pembiayaan	22	Persentase <i>cost recovery</i> (POBO)	65 %

Untuk mencapai seluruh target tersebut membutuhkan anggaran sebesar :

Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya pada Program Pembinaan Pelayanan Kesehatan Rp 646.252.590.000,-





## BAB III

### AKUNTABILITAS KINERJA

#### III.1 Capaian Kinerja Organisasi

##### a. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan bagian suatu proses dari sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah sebagai suatu tatanan, instrumen, dan metode pertanggungjawaban. Pengukuran kinerja secara khusus merupakan kegiatan memantau, menilai dan membandingkan tingkat kinerja yang dicapai dengan tingkat kinerja standar, rencana, atau target kegiatan. Pengukuran kinerja diperlukan untuk mengetahui sampai sejauh mana realisasi atau capaian kinerja yang berhasil dilakukan oleh RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, dalam kurun waktu Januari–Desember 2017.

Tahun 2017 merupakan tahun ketiga pelaksanaan dari Rencana Strategis RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado Tahun 2015–2019. Adapun pengukuran kinerja yang dilakukan adalah dengan membandingkan realisasi capaian dengan rencana tingkat capaian (target) pada setiap indikator kegiatan didalam rencana strategis, sehingga diperoleh gambaran tingkat keberhasilan pencapaian masing–masing indikator, sehingga dapat digunakan ditindaklanjuti dalam perencanaan program/kegiatan dimasa yang akan datang agar setiap program/kegiatan yang direncanakan dapat lebih berhasilguna dan berdayaguna.

Selain untuk mendapat informasi mengenai masing–masing indikator pengukuran dan juga dimaksudkan untuk mengetahui kinerja RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado selama tahun 2017 khususnya dibandingkan dengan target yang ingin dicapai yang sudah ditetapkan di awal Tahun. Selain itu manfaat pengukuran kinerja antara lain untuk memberikan gambaran kepada pihak–pihak internal dan eksternal tentang pelaksanaan



program-program dan kegiatan dalam rangka mewujudkan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dan penetapan kinerja.

Sasaran merupakan tujuan yang akan dicapai secara nyata oleh RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado Tahun 2017 dalam rumusan yang lebih spesifik, terukur dalam kurun waktu 1 (satu) Tahun.

Dalam rangka mencapai sasaran perlu ditinjau indikator-indikator yang ditetapkan di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado tahun 2017 sesuai dengan Rencana Strategis Bisnis (RSB). Berikut disampaikan capaian indikator kinerja tahun 2017 , sebagai berikut :

## CAPAIAN INDIKATOR KINERJA RUMAH SAKIT

**TAHUN 2017**

*Tabel 4. Capaian Indikator Rumah Sakit*

No	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja		Realisasi 2016	Target 2017	Realisasi 2017	PIC
(1)	(2)	(3)		(4)	(5)	(6)	
1	Terwujudnya Kepuasan <i>Stakeholder</i>	1	Tingkat kepuasan pasien	77.15 %	85%	82.67%	
		2	Tingkat penilaian kinerja BLU	79.15	74%	82.80%	
2	Terwujudnya Mutu Pendidikan, Penelitian melalui Kolaborasi Riil antara FK dan RS	3	Jumlah peserta P3D yang lulus dari kepanitraan	61 %	500	615	
		4	Dokumentasi penelitian yang dipublikasikan	9 Dokumen	6 Dokumen	13 Dokumen	
3	Terwujudnya Kerjasama dengan RS Pendidikan di Nasional dan Internasional	5	Jumlah kerjasama dengan RS pendidikan yang bermutu di Indonesia dan Asia Pasifik	3 RS	5 RS	5 RS	
4	Terwujudnya Implementasi dan Optimalisasi MOU FK dan RS	6	Keteraturan jadwal pembimbingan klinik oleh dokter spesialis di RS Jejaring	2/bulan	2 / Bulan	4/bulan	
5	Terwujudnya Supervisi Implementasi Fungsi Pendidik-an di RS Jejaring JCI	7	Jumlah MOU antara Dekan FK, Direktur Utama RSUP & Direktur RSUD dalam propinsi dan luar propinsi	23 RS	21 RSU	23 RSU	
		8	Persentase pelayanan rujukan penyakit tingkat keparahan dua dan tiga	29%	55%	70%	
6	Terwujudnya Pelayanan Sub Spesialis Medik dan Keperawatan yang Luas dan Unggul	9	Pengembangan jenis pelayanan sub spesialis dan tenaga sub spesialis medik dan keperawatan	Subspesialis mata, kulit dan kelamin, dan Keperawatan bedah	Subspesialis saraf dan bedah thoraks, kardiovaskuler	Subspesialis mata, bedah thoraks kardiovaskuler	-
7	Terwujudnya Pelayanan Prima melalui Sertifikasi KARS Nasional dan Akreditasi Internasional.	10	Sertifikasi akreditasi versi 2012 dan JCI	KARS NASIONAL (Terealisasi)	JCI	MOCK Survey JCI dan Re-Akreditasi KARS Internasional	



8	Terwujudnya Budaya Pelayanan yang Berfokus pada Pasien	11	Ketaatan dokter terhadap waktu <i>visite</i> pasien	100 %	100%	96.13%	
9	Terwujudnya Penerapan Pengendalian Mutu Pelayanan	12	Persentase kepatuhan <i>clinical pathway</i>	100%	100%	100%	
		13	Tercapainya indikator peningkatan mutu dan keselamatan pasien (PMKP)	46.3	85%	32.2%	
10	Terwujudnya Inovasi Layanan Baru	14	Kecepatan distribusi logistik	15 menit	< 20 Menit	15 menit	
11	Terwujudnya Peningkatan Sarana Prasarana Gedung Peralatan Medik Canggih dan Logistik	15	Jumlah KSO peralatan medik canggih dan non medik	9 KSO	9 KSO	9 KSO	
		16	Tingkat kehandalan sarana dan prasana (CEE)	78%	80 %	80%	
12	Terwujudnya SDM yang Kompeten	17	Pelatihan karyawan lebih dari 20 jam/orang/tahun	50%	90 %	97 %	
		18	Jumlah diklat teknis dokter, perawat dan penunjang	65 Kegiatan	70 Kegiatan	98 Kegiatan	
		19	Penerapan <i>reward</i> dan <i>punishment</i>	Program dilaksanakan	Program Dilaksanakan	Program dilaksanakan	
13	Terwujudnya SIRS yang Akurat	20	Pengembalian rekam medik lengkap dalam 24 jam	88.98 %	85%	81.62%	
14	Terwujudnya Peningkatan Pendapatan	21	Persentase peningkatan pendapatan	19.40%	10%	21.41%	
15	Terwujudnya Efisiensi Pembiayaan	22	Persentase <i>cost recovery</i> (POBO)	71%	65 %	81.87%	

b. Analisa Akuntabilitas Kinerja Tahun 2017

Analisis capaian kinerja dari masing-masing Perspektif yang tertuang dalam Rencana Strategis Bisnis (RSB) RSUP Prof Dr.R.D. Kandou adalah sebagai berikut :

b.1 Perspektif *Stakeholder*

Tabel 5. Capaian Perspektif Stakeholder

NO	SASARAN STRATEGIS	URAIAN INDIKATOR (KPI)	REALISASI 2016	TARGET 2017	REALISASI 2017	%
1	Terwujudnya kepuasan stakeholder	Tingkat kepuasan pasien	77.15 %	85%	82.67%	97%
		Tingkat penilaian kinerja BLU	79.15 % KATEGORI AA (BAIK)	74% KATEGORI AA (BAIK)	82.80% KATEGORI AA (BAIK)	100%

**b.1.1 Indikator Kepuasan Pasien**

Dari tabel diatas, persentase tingkat kepuasan pasien tahun 2017 naik 5.52% dari tahun 2016, tetapi tidak mencapai target 85 % yang ditentukan di tahun 2017 dimana realisasi tahun 2017 hanya mencapai 82,67 %. Adapun yang menjadi hambatan-hambatan ketidakcapaian indikator diatas dan upaya tindak lanjutnya adalah sebagai berikut :

**Hambatan-hambatan :**

- i. Sebagian Sarana gedung dan sarana penunjang lainnya masih perlu direnovasi mengingat gedung perawatan sudah cukup lama/tua ( $\pm 20$  tahun)
- ii. Keramahan dan kecepatan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien belum maksimal.
- iii. Kenyamanan dan kebersihan secara keseluruhan masih belum memadai.
- iv. Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan masih belum dipatuhi.
- v. Budaya kerja dan pemenuhan SDM yang belum memadai.
- vi. sistem informasi teknologi yang terintegrasi sesuai dengan kebutuhan perkembangan pelayanan belum optimal.

### Upaya/tindak lanjut :

1. Melakukan perbaikan/renovasi gedung di beberapa gedung pelayanan dan perawatan, mengoptimalkan green dan clean hospital dengan melakukan penghijauan di lingkungan Rumah Sakit dan kerja bakti bersama setiap hari jumat
2. Percepatan pelayanan pasien dengan pemantauan ketat jadwal dokter yang berdampak pada penilai DPJP
3. Unit pelayanan terpadu menyusun alur pelayanan serta standart-standart yang harus diterapkan.
4. Melakukan pelatihan-pelatihan yang terkait dengan pelayanan prima untuk meningkatkan kecepatan pelayanan dan efisiensi prosedur pelayanan.

#### Gb 1. Kegiatan Pelatihan Untuk Meningkatkan Pelayanan Prima Di RS



5. Monitoring dan evaluasi kesesuaian alur pelayanan dan pemenuhan peralatan penunjang medik/alat medik terkini.



### b.1.2. Indikator Tingkat Penilaian Kinerja BLU

Indikator ini merupakan gambaran keberhasilan Rumah Sakit sebagai Badan Layanan Umum yang mengacu pada PER.36/PB/2016. Penilaian kinerja Satuan Kerja Badan Layanan Umum Bidang Layanan Kesehatan terdiri dari 3 ( tiga) Indikator : Indikator Kinerja Keuangan, Indikator Kinerja Pelayanan dan Indikator Kinerja Mutu dan Manfaat Kepada Masyarakat.

Kondisi yang dicapai :

- Pada tahun 2017 terealisasi nilai sebesar 82.80 dengan kategori AA Baik.
- Terjadi kenaikan dari tahun 2016 dengan nilai 80.70 dengan kategori AA Baik atau pada rentang nilai 80 – 95.

#### Capaian Indikator Rumah Sakit Tahun 2017

Indikator Kinerja Keuangan	18.60
Indikator Kinerja Pelayanan	33.00
Indikator Mutu dan Manfaat	31.20 (+)
	<hr/>
	82.80 AA(Baik)

#### Kendala :

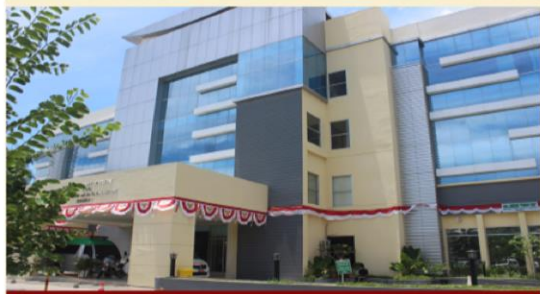
Pengumpulan data sering terlambat atau tidak tepat waktu

#### Tindak Lanjut :

Peningkatan koordinasi dan sosialisasi pada PIC tiap-tiap indikator terkait.



## PROGRAM PENGEMBANGAN SARANA DAN PRASARANA



*Gedung Instalasi Gawat Darurat  
(IGD)*



*Gedung Pusat Pelayanan Jantung dan Otak Terpadu  
(CVBC)*



*Gedung Laboratorium Klinik*



*Gedung Radiotherapy*



*Gedung Hemodialisa Melati*



*Gedung Hemodialisa Dahlia*





Lanjutan Program dan Pengembangan Sarana dan prasarana



**Gedung Perawatan TB DOTS**



**Gedung Perawatan ICU**



**Gedung Pelayanan IPPJ**



**Gedung Aula Lantai 2**



**Gedung Khusus Lansia**



**Gedung Rawat Jalan**



**Gedung Loket Pelayanan Rawat Jalan**



**Gedung NICU**



## b.2 Perspektif Proses Bisnis Internal

Dalam perspektif proses bisnis internal ini terdapat 9 indikator yang diukur yaitu :

Tabel 6. Capaian Perspektif Proses Bisnis Internal

NO	SASARAN STRATEGIS	URAIAN INDIKATOR (KPI)	REALISASI 2016	TARGET 2017	REALISASI 2017	%
1	Terwujudnya mutu pendidikan, penelitian melalui kolaborasi riil antara FK dan RS	Jumlah peserta P3D yang lulus dari kepanitraan	61%	500	615	100%
		Dokumen penelitian yang dipublikasikan	9 Dokumen	6 Dokumen	13 Dokumen	100%
2	Terwujudnya kerjasama dengan RS Pendidikan di Nasional dan Internasional	Jumlah kerjasama dengan RS Pendidikan yang bermutu di Nasional dan Internasional	3 RS	5 RS	5 RS	100%
3	Terwujudnya implementasi dan optimalisasi MOU FK dan RS	Keteraturan jadwal pembimbingan klinik oleh dokter spesialis di RS Jejaring	2/ Bulan	2/Bulan	4/Bulan	100%
4	Terwujudnya supervisi implementasi fungsi pendidikan di RS Jejaring JCI	Jumlah MOU antara Dekan FK, Dirut RSUP & Direktur RSUD dalam Propinsi dan luar Propinsi	23 RS	21RSU	23RSU	100%
		Prosentase pelayanan rujukan penyakit tingkat keparahan dua dan tiga	29%	55 %	70%	100%
5	Terwujudnya pelayanan subspecialis medik dan keperawatan yang luas &	Pengembangan jenis pelayanan subspecialis dan tenaga subspecialis medik dan	Subspecialis mata, kulit dan kelamin, keperawatan bedah	Subspecialis saraf dan bedah thoraks kardiovaskuler	Subspecialis saraf, subspecialis mata, bedah thoraks kardiovaskuler	100%



	unggul	keperawatan				
6	Terwujudnya pelayanan prima melalui sertifikasi JCI	Sertifikasi akreditasi versi 2012 dan JCI	KARS NASIONAL (Terealisasi)	JCI	MOCK Survey JCI dan Re-akreditasi KARS	100%
7	Terwujudnya budaya pelayanan yang berfokus pada pasien	Ketaatan dokter terhadap waktu visite pasien	100 %	100 %	96.13 %	96 %
8	Terwujudnya penerapan pengendalian mutu pelayanan	Prosentase kepatuhan clinical pathway	100 %	100 %	100 %	100 %
		Tercapainya Indikator Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP)	46.3 %	85%	32.2%	37.88%
9	Terwujudnya inovasi layanan baru	Kecepatan distribusi logistik	15 menit	< 20 menit	15 menit	100%

Untuk mencapai sasaran strategis dalam Perspektif Bisnis Internal terdapat 9 indikator yang akan diuraikan melalui kondisi capaian, hambatan dan upaya tindak lanjut.

Capaian Indikator :

Dari tabel diatas pencapaian indikator dalam Perspektif Bisnis Internal di tahun 2017 pada umumnya telah memenuhi target jika dibandingkan di tahun 2016, namun jika dibandingkan dengan target tahun 2017 masih ada beberapa indikator yang belum mencapai target yaitu : ketaatan dokter terhadap waktu *visite* pasien, dan indikator peningkatan mutu dan keselamatan pasien (PMKP).

#### 1. Jumlah peserta P3D yang lulus dari ke panitraan klinik madya

Kondisi yang dicapai :

Rumah Sakit bersama dengan fakultas kedokteran telah membentuk Komite Koordinasi Pendidikan (KOMKORDIK) yang unsur didalamnya merupakan gabungan dari unsur Rumah Sakit, fakultas kedokteran, dan



institusi pendidikan mitra. Program kerja ditetapkan melalui rapat bersama sesuai dengan indikator dan kebutuhan setiap stakeholder.

Upaya tindak lanjut :

- a. Rumah Sakit menyediakan skill lab bagi setiap P3D yang membutuhkan, Rumah Sakit juga melakukan pelatihan untuk Ujian Kompetensi Mahasiswa Pendidikan Profesi Dokter (UKMPPD) bagi mahasiswa P3D yang telah menyelesaikan rotasi pendidikan klinik.
- b. Menyediakan perpustakaan dan akses internet Rumah Sakit.

## **2. Indikator dokumen yang di publikasikan**

Kondisi yang dicapai :

Peningkatan dokumen penelitian yang dipublikasikan terjadi karena standarisasi prosedur permohonan dan pengawasan penelitian di RSUP Prof Dr. R.D.Kandou Manado. Pada tahun 2017 Direktur Utama membentuk Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) yang berkoordinasi dengan Komisi Etik Penelitian Kesehatan Nasional (KEPKN). Melalui alur pelayanan KEPKN yang dibentuk penelitian yang dilakukan memiliki standar dan rentang waktu yang jelas, sehingga memudahkan peneliti untuk melaksanakan penelitiannya. KEPK Rumah Sakit membantu peneliti untuk publikasi penelitian di jurnal ilmiah bila peneliti membutuhkan bantuan dalam publikasi.

## **3. Jumlah kerjasama dengan RS Pendidikan yang bermutu di Nasional dan Internasional.**

Kondisi yang dicapai :

RSUP Prof dr R D Kandou telah melakukan kerjasama pelayanan dan Pendidikan dengan Rumah Sakit yang bereputasi sebagai berikut :

- a. Kerjasama bidang gastro entrologi dengan KOBE
- b. Kerjasama persiapan pendirian pendidikan program spesialis 1 program study telinga, hidung, tenggorok, kepala dan leher dengan Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga/RSUD Dr. SOETOMO
- c. Kerjasama bidang vaskuler dan endovaskuler dengan fakultas kedokteran UI/RSCM



d. Kerjasama pelayanan operasi/ bedah jantung terbuka dengan RS.  
Harapan Kita

e. Kerjasama bidang bedah plastik rekonstruksi dengan AUSTRALIA

**4. Keteraturan Jadwal Pembimbing Klinik Oleh Dokter Spesialis Di RS Jejaring.**

Kondisi yang dicapai :

Rumah Sakit dan fakultas kedokteran melalui Komite Koordinasi Pendidikan menetapkan jadwal bimbingan spesialis untuk setiap bagian dalam rotasi KKM. Unit kendali mutu fakultas kedokteran berkoordinasi dengan komite Peningkatan mutu dan Keselamatan pasien RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado untuk melakukan survey mengenai kepuasan peserta didik terhadap pelayanan pendidikan di Rumah Sakit dan di Fakultas. Monitoring pembimbing dilakukan bersama oleh fakultas dan Rumah Sakit.

**5. Jumlah MOU antara Dekan FK, Dirut RSUP dan Direktur RSUD dalam Propinsi dan luar propinsi**

Kondisi yang dicapai :

RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado telah menetapkan MOU antara Dekan FK, Direktur Utama dan Direktur RSUD baik dalam dan luar propinsi dengan target 21RS dengan capaian 23RS. Kerjasama yang dilakukan adalah dibidang pelayanan, pendidikan dan penelitian.

**6. Prosentase pelayanan rujukan penyakit tingkat keparahan dua dan tiga  
Kondisi yang dicapai :**

Untuk mewujudkan sistem rujukan yang efektif antar penyedia pelayanan kesehatan, maka dilakukan pengukuran presentase rujukan dari penyedia pelayanan kesehatan/ rumah sakit lain yang sesuai dengan tingkat keparahan penyakitnya/severity level. RSUP Kandou merupakan rumah sakit kelas A rujukan nasional dengan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan sebagai pusat pelayanan rujukan terakhir ( tersier ) seharusnya menangani kasus dengan severity level 3 yang memiliki tingkat keparahan tertinggi, tetapi pada kenyataanya terdapat pasien-pasien yang walaupun dengan diagnose



tingkat keparahan 1 dan 2 tetapi oleh karena kedaruratan/emergensi sehingga pelayanan harus dilakukan melalui instalasi gawat darurat.

**Hambatan :**

Pasien-pasien yang masuk melalui IGD pada umumnya tidak melalui sistem rujukan sehingga mengakibatkan penumpukan pasien di IGD.

**Upaya tindak lanjut :**

- Pelayanan diberikan sesuai dengan panduan praktek klinik (PPK)
- Pasien yang perlu mendapat perawatan lebih lanjut, langsung dipindahkan ke ruang rawat inap.

**7. Indikator Pengembangan Jenis Pelayanan Subspesialis Dan Tenaga Subspesialis Medik Dan Keperawatan.**

Kondisi yang dicapai :

RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado dengan status sebagai Rumah Sakit Pendidikan tipe A dan pelayanan rujukan nasional yang didukung oleh peningkatan kesadaran masyarakat untuk berobat, sehingga berdampak terhadap tingginya kunjungan pasien di RSUP Prof Dr. R.D. Kandou. Dan untuk mewujudkan Visi Rumah Sakit maka ditentukan program pengembangan jenis pelayanan subspesialis sebagai berikut :

1. Pelayanan operasi jantung terbuka (MOU dengan RS Harapan Kita)
2. Pelayanan Terapi Penyinaran Kanker
3. Pelayanan Kateterisasi Jantung Cath Lab
4. Pelayanan ESWL (Bedah Urologi)
5. Pelayanan Pemeriksaan Elektromyography (EMG)
6. Pelayanan Pemeriksaan Trans Cranial Doppler (TCD)
7. Pelayanan Pemeriksaan USG 4 Dimensi
8. Pelayanan Pemeriksaan X Ray Digital Radiography Fluoroscopy
9. Pelayanan Endoscopy Ultrasound
10. Pelayanan Poliklinik Sub Spesialis
11. Pelayanan Unit Transfusi Darah RS
12. Pelayanan MRI
13. Pelayanan CT Scan Multi Slice
14. Pelayanan Intensive Care Unit



15. Pelayanan Intensive Bayi dan Anak
16. Pelayanan Bedah Endovascular Aneurisma Aorta Abdominal (EVAR)

**Hambatan :**

Perencanaan kebijakan dan program pelayanan Subspesialis medik dan keperawatan masih belum optimal dan belum didukung oleh sistem informasi sumber daya manusia yang memadai.

### PENGEMBANGAN PERALATAN MEDIK





## 8. Indikator Sertifikasi Akreditasi Versi 2012 dan JCI

Kondisi yang dicapai :

Dalam rangka mencapai pelayanan prima maka RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado telah mengikuti MOCK Survey JCI di tahun 2017 sebagai persiapan untuk survey akreditasi JCI di tahun 2018, selain itu RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado telah melaksanakan re-Akreditasi KARS tahun 2017.

## 9. Indikator Ketaatan Dokter Terhadap Waktu Visite Pasien

**Hambatan :**

- a. Masih ada DPJP yang melakukan visite dokter diatas jam visite yang ditentukan (< 12.00)
- b. Terdapat beberapa dokter spesialis tertentu yang melakukan visite dengan durasi waktu yang panjang seperti dokter spesialis rehabilitasi medik sehingga menyebabkan kunjungan visite pasien di bangsal yang lain mengalami keterlambatan.
- c. Jumlah dokter spesialis tertentu masih kurang.

**Tindak Lanjut :**

- a. diperlukan pengaturan pelayanan yang lebih baik dan berjalan konsisten
- b. Peningkatan pelayanan dokter spesialis (DPJP) di semua pelayanan.

## 10. Prosentase Kepatuhan Menggunakan Clinical Pathway

*Clinical pathway* menyediakan standar pelayanan minimal dan memastikan bahwa pelayanan tersebut tidak terlupakan dan dilaksanakan tepat waktu.

Adapun *Clinical pathway* yang dilaksanakan di RSUP Prof Dr. R.D. Kandou manado adalah DHF (*Dengue haemorrhagic fever*), CKD (*chronic kidney disease*), Preklamsi, MCI (*MIOCARD INFARK*), dan Ca Mamae, masing-masing *Clinical pathway* tersebut telah diimplementasikan, terintegrasi dan sudah dievaluasi.

## 11. Tercapainya Indikator Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP)

**Kondisi yang dicapai :**

Tujuan keselamatan pasien di rumah sakit adalah mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau





tidak mengambil tindakan yang harusnya diambil. Ada 31 indikator dalam *Hospital Wide* RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado yang menjadi tolok ukur dalam pencapaian peningkatan mutu dan keselamatan pasien, tapi ada 21 indikator yang belum optimal. RSUP Prof Dr. R.D. Kandou memiliki komitmen untuk tetap menjaga dan terus mengoptimalkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan yang prima (*service excellent*) secara terus menerus dan berkelanjutan bagi masyarakat.

**Hambatan :**

- a. Pelaksanaan dan evaluasi SOP belum berjalan optimal
- b. DPJP dan PPDS belum menjalankan *marking site* sesuai dengan SPO
- c. Monitoring terhadap mutu pelayanan secara periodik belum berjalan optimal.

**Upaya Tindak Lanjut :**

- a. Peningkatan monitoring dan evaluasi terhadap mutu dan keselamatan pasien
- b. Penerapan SPO di masing-masing ruang pelayanan berkaitan dengan mutu dan keselamatan pasien.
- c. Melakukan pembenahan mulai dari sistem maupun mutu pelayanan untuk optimalnya regulasi dan SOP dalam rangka menjaga keselamatan pasien.



## 12. Kecepatan Distribusi Logistic Farmasi

### Kondisi yang dicapai :

Mengingat besarnya perannya instalasi farmasi dalam kelancaran pelayanan di rumah sakit, maka memerlukan suatu pengelolaan secara cermat dan penuh tanggung jawab, dalam pelayanan logistik khususnya farmasi di rumah sakit sudah sesuai dengan target yang ditentukan yaitu 15 menit dalam hal penanganan barang-barang farmasi yang bersifat urgent yang dibutuhkan segera diruang pelayanan instensif dan kamar operasi. (maksimal 3 items)

### Hambatan :

- Kondisi geografis manado yang jauh dari pusat produksi obat/ alkes yang menyebabkan stok obat/AMHP di manado mengalami kekosongan karena menunggu pengiriman dari perusahaan yang berada di pulau jawa. Tapi rumah sakit meminimalisirnya dengan perencanaan yang tepat.
- Terdapat penyedia di LKPP yang tidak bisa memenuhi permintaan barang terkait stok atau bisa saja memenuhi permintaan barang tetapi dengan jangka waktu pengiriman barang lebih dari 30 hari.

### b.3 Perspektif *Learn and Growth*

Tabel 7. Capaian Perspektif *Learn and Growth*

NO	SASARAN STRATEGIS	URAIAN INDIKATOR (KPI)	REALISASI 2016	TARGET 2017	REALISASI 2017	%
1	Terwujudnya peningkatan sarana prasarana gedung, peralatan medik canggih dan logistik	Jumlah KSO peralatan medik canggih, penunjang medik canggih, dan non medik	9 KSO	9 KSO	9 KSO	100 %
		Tingkat Kehandalan Sarana dan Prasarana (OEE)	78	80 %	80%	100%
2	Terwujudnya SDM yang kompeten	Pelatihan karyawan lebih dari 20 jam/orang/tahun	50%	90 %	97%	100
		Jumlah diklat teknis dokter, perawat & penunjang	65 kegiatan	70 kegiatan	98 kegiatan	100%
		Penerapan <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i>	Program dilaksanakan	Program dilaksanakan	Program dilaksanakan	100%
3	Terwujudnya SIRS yang akurat	Pengembalian Rekam Medik Lengkap dalam 24 jam	88.98%	85 %	81.62%	96%



Tabel diatas menunjukkan bahwa capaian indikator kinerja pada perspektif Learning and Growth Tahun 2017 pada umumnya sudah mencapai target yang ditentukan dari 6 indikator kinerja hanya 1 indikator yang belum optimal yaitu : Pengembalian Rekam Medik lengkap 24 jam. Adapun capaian dan hambatan dalam setiap indikator dalam perspektif Learn and Growth adalah

**1. Indikator Jumlah KSO peralatan medik canggih, penunjang medik canggih, dan non medik**

**Kondisi yang dicapai :**

Untuk menunjang pencapaian pelayanan RSUP Prof dr. R.D. Kandou adapun menjalin kerjasama Operasional dengan pihak ke III antara lain :

- a. KSO Pelayanan Laboratorium Terpadu
- b. KSO Pelayanan CT Scan Multislide
- c. KSO Pelayanan Radiotherapy (Cobal 60)
- d. KSO Pelayanan Cath Lab
- e. KSO Hemodialisa Melati
- f. KSO Hemodialisa Dahlia
- g. KSO Kimia Farma
- h. KSO Parkir
- i. KSO Sistem Informasi Rumah Sakit.

**2. Tingkat Keandalan Sarana dan Prasarana (OEE)**

**Kondisi yang dicapai :**

Peningkatan produktivitas sangatlah penting bagi rumah sakit, untuk memperoleh keberhasilan/peningkatan dalam pelayanan di rumah sakit. Pada umumnya masalah pelayanan disebabkan oleh manusia, mesin dan lingkungan. Mutu pelayanan yang efektif dan efisien tidak terlepas dari penyediaan fasilitas yang siap pakai dan aman. Metode pengukuran efektivitas penggunaan suatu peralatan yang digunakan adalah OEE (Overall Equipment Effectiveness) yang merupakan program Total Productive Maintenance. Dalam penilaian OEE didasari oleh tiga variabel yaitu :

- a. Availability (Ketersediaan)
- b. Performance
- c. Quality



Berdasarkan perhitungan diperoleh angka 80.39 dan telah memenuhi target yang ditentukan yaitu 80%

### 3. Indikator Pelatihan Karyawan Lebih dari 20 jam/orang/tahun

#### Kondisi yang dicapai :

Pelatihan yang diselenggarakan untuk peningkatan kemampuan pelayanan bagi seluruh karyawan di RSUP Prof Dr. R.D. Kandou mencapai target yaitu 20 jam/tahun. Untuk semua karyawan diberi materi dasar tentang pengendalian infeksi, *patient safety*, kewaspadaan bencana dan kebakaran dan *basic life support*, juga pelatihan lain baik medis, keperawatan, penunjang dan administrasi termasuk pelatihan kompetensi dasar bagi karyawan baru.

### 4. Indikator Jumlah Diklat Teknis Dokter, Perawat dan Penunjang

Dalam rangka meningkatkan kompetensi SDM, dilakukan diklat baik dalam kegiatan *in house training* ataupun *ex house training* dengan mengirim SDM untuk mengikuti diklat di luar rumah sakit

Adapun kegiatan-kegiatan yang dilakukan di tahun 2017 baik kegiatan *inhouse training* maupun *exhouse training* dapat diuraikan sebagai berikut :

#### 4.1. Kegiatan In House Training

Tabel 8. Kegiatan In House Training Mahasiswa dan Pegawai RSUP

No	Jenis Pelatihan	Tanggal Pelaksanaan	Tempat	Jumlah Peserta (Orang)
	<b>Tenaga Keperawatan</b>			
1	Workshop BHD, Patient Safety, Infeksi Nosokomial & K3RS Bagi Karyawan/-I RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	26 s.d 28 April 2017	Aula Lt. 2 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	100
2	Workshop BHD, Patient Safety, Infeksi Nosokomial & K3RS Gel. II Bagi Pegawai RSUP Prof. dr. R.D. Kandou	03 s.d 05 Mei 2017	Aula Lt. 2 RSUP Prof. dr. R.D. Kandou	100
3	Workshop Manajemen Risiko Versi JCI Edisi 6 Gel. I	10 s.d 12 Mei 2017	Aula Lt. 2 RSUP Prof. dr. R.D. Kandou	100
4	Workshop Manajemen Risiko Versi JCI Edisi 6 Gel. II	23 s.d 24 Mei 2017	Aula Lt. 2 RSUP Prof. dr. R.D. Kandou	150
5	Workshop BHD, Patient Safety, Infeksi Nosokomial & K3RS Gel. VI Bagi Pegawai RSUP Prof. dr. R.D. Kandou	29 s.d 31 Mei 2017	Aula Lt. 2 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	100



6	Workshop BHD, Patient Safety, Infeksi Nosokomial & K3RS Gel. VII Bagi Pegawai RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	06 s.d 08 Juni 2017	Aula Lt. 1 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	100
7	Workshop BHD, Patient Safety, Infeksi Nosokomial & K3RS Gel. XII Bagi Pegawai RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	20 s.d 22 Juni 2017	Aula Lt. 2 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	100
8	Workshop BHD, patient safety, infeksi nosokomial & K3RS bagi pegawai RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado	05 s.d 07 Juli 2017	Aula Lt. 2 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	100
9	Orientasi dan workshop BHD, patient safety, infeksi nosokomial & K3RS bagi perawat baru non PNS RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado	05,06,07 & 10,11 Juli 2017	Aula Lt. 1 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	60
10	Workshop BHD, patient safety, infeksi nosokomial & K3RS gel. XIV bagi pegawai RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado	12 s.d 14 Juli 2017	Aula Lt. 1 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	100
11	Workshop BHD, patient safety, infeksi nosokomial & K3RS gel. XVI bagi tenaga keperawatan RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado	25 s.d 27 Juli 2017	Aula Lt. 2 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	100
12	Workshop BHD, patient safety, infeksi nosokomial & K3RS gel. 20 bagi pegawai RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado	23 s.d 25 Agustus 2017	Aula Lt. 1 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	100
			<b>TOTAL</b>	<b>1210</b>
	<b>Tenaga Medis</b>			
1	Bimbingan Teknis Bagi Tenaga IT RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado Menuju SIRS Mandiri oleh Tim IT RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar	19 s.d 21 Januari 2017	RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	-
2	Seminar Awam Tentang Kanker	25 Februari 2017	Aula Lt. 2 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	
3	Workshop Triage Officer Bagi Tenaga Dokter dan Perawat IGD RSUP Kandou	20 s.d 22 April 2017	Aula CVBC RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	50
4	Workshop Etik Penelitian Dasar & Lanjutan	17 s.d 20 Mei 2017	Aula Lt. 2 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	70
5	Workshop BHD, Patient Safety, Infeksi Nosokomial & K3RS Gel. IV Bagi Peserta Program Pendidikan Dokter Spesialis-1 (PPDS-1)	22 s.d 24 Mei 2017	Aula Lt. 2 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	50
6	Workshop BHD, Patient Safety, Infeksi Nosokomial & K3RS Gel. VIII Bagi Peserta PPDS-1	06 s.d 08 Juni 2017	Aula Lt. 2 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	50



7	Workshop BHD, Patient Safety, Infeksi Nosokomial & K3RS Gel. X Bagi Peserta PPDS-1	13 s.d 15 Juni 2017	Aula Lt. 2 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	51
8	Workshop BHD, Patient Safety, Infeksi Nosokomial & K3RS bagi PPDS-1	10 s.d 14 Juli 2017	Aula Lt. 2 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	61
9	Workshop BHD, patient safety, infeksi nosokomial & K3RS gel. 18 bagi tenaga PPDS	09 s.d 11 Agustus 2017	Aula Lt. 2 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	50
10	Workshop pelayanan farmasi klinik dalam menghadapi akreditasi rumah sakit	11 s.d 13 Agustus 2017	Aula Lt. 2 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	30
11	Mock survey akreditasi JCI dari RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta	29 s.d 31 Agustus 2017	Aula Lt. 2 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	300
12	Orientasi dan workshop BHD, patient safety, infeksi nosokomial & K3RS bagi pegawai baru non PNS/kontrak RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	19,20,23,24,25 Oktober 2017	Aula Lt. 1 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	52
13	Workshop Informed Consent	11 November 2017	Aula Lt. 2 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	170
			<b>TOTAL</b>	<b>934</b>
	<b>Tenaga Non Medis</b>			
1	Workshop BHD, Patient Safety, Infeksi Nosokomial & K3RS Gel. 3 Bagi Pegawai RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	22 s.d 24 Mei 2017	Aula Lt. 1 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	100
2	Workshop BHD, Patient Safety, Infeksi Nosokomial & K3RS Gel. 5 Bagi Pegawai RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	29 s.d 31 Mei 2017	Aula Lt. 1 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	100
3	Workshop BHD, Patient Safety, Infeksi Nosokomial & K3RS Gel. IX Bagi Pegawai RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	13 s.d 15 Juni 2017	Aula Lt. 1 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	100
4	Workshop BHD, Patient Safety, Infeksi Nosokomial & K3RS Gel. XI Bagi Pegawai RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	20 s.d 22 Juni 2017	Aula Lt. 1 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	100
5	Workshop uji klinik yang baik	10 s.d 12 Juli 2017	Aula Lt. 4 Gedung CVBC RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	63
6	Workshop BHD, patient safety, infeksi nosokomial & K3RS bagi pegawai RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado gel. XV	17 s.d 19 Juli 2017	Aula Lt. 2 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	100
7	Workshop overview dan persiapan akreditasi joint commission international (JCI) RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado	19 s.d 22 Juli 2017	Aula Lt. 2 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	300



8	Workshop BHD, patient safety, infeksi nosokomial & K3RS bagi pegawai RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado gel. XVII	25 s.d 27 Juli 2017	Aula Lt. 1 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	100
9	Workshop duta mutu dan akreditasi JCI bagi pegawai RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	31 Juli s.d 01 Agustus 2017	Aula Lt. 2 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	205
10	Workshop BHD, patient safety, infeksi nosokomial & K3RS gel. 19 bagi tenaga non medis	09 s.d 11 Agustus 2017	Aula Lt. 1 RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	100
11	Workshop flebotomi bagi petugas tenaga kesehatan di lingkungan rumah sakit	25 s.d 27 September 2017	Aula Lt. 4 Gedung CVBC RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou	100
			<b>TOTAL</b>	<b>1368</b>

#### 4.2. Kegiatan Ex House Training

*Tabel 9. Kegiatan Pengembangan SDM Ex House Training (Tenaga Medis)*

No	Jenis Pelatihan	Tanggal Pelaksanaan	Tempat	Jumlah Peserta (Orang)
	<b>Tenaga Keperawatan</b>			
1	Seminar dan Workshop Keperawatan Peripherally Inserted Central Catheter, an: Ns. Oike Wullur, S.Kep dan Ns. Deysy Ipu, S.Kep	14 s.d 15 Januari 2017	The Grand Cempaka Hotel Jakarta Pusat	2
2	Pelatihan Assesor Kompetensi Penata Anestesi, an: Ns. Susdin Tinahu, S.Kep	16 s.d 20 Januari 2017	Balai Pelatihan Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta	1
3	Pelatihan Assesor Kompetensi Profesi Kesehatan Gigi dan Mulut, an: Margaretha Neang, SST	16 s.d 20 Januari 2017	Balai Pelatihan Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta	1
4	Pelatihan Keperawatan Intensif Anak, an: Ns. Meysi Tawaang, S.Kep dan Ns. Hutri Kumajas, S.Kep	20 Februari s.d 19 Mei 2017	RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta	2
5	Pelatihan Keperawatan Kardiovaskuler Tingkat Dasar, an: Reychie Janis Sanggel, AMK	28 Februari s.d 28 Mei 2017	RS Jantung & Pembuluh Darah Harapan Kita Jakarta	1
6	Kursus Hospital Preparedness Emergencies of Disaster (HOPE), an: Suwandi Luneto, S.Kep.Ns, M.Kes	02 s.d 04 Maret 2017	Auditorium Soerjo RS MMC Kuningan Jakarta Selatan	1
7	Pelatihan Perawat Ginjal Intensif (PPGI), an: Ns. Meggie Lumintang, S.Kep dan Ns. Susmiati, S.Kep	06 Maret s.d 06 Juni 2017	RS Cikini Jakarta	2
8	Pelatihan Perawat Pencegah dan Pengendali Infeksi, an: Zainar Kasim, S.Kep.Ns, M.Kes dan Kurniaty Kenya Suot, S.Kep.Ns	12 s.d 18 Maret 2017	Hotel Pomelotel Jakarta	2
9	Sosialisasi Workshop P2KGB Gel. II (Pendidikan dan Pelatihan Keperawatan Gigi Berkelanjutan, an: Margaretha Neang, SST dan Etty M. Tambayong, AMKG	17 s.d 18 Maret 2017	Hotel Bersehati Manado	2



10	Workshop Nasional Penerapan Sub Komite Mutu Profesi Keperawatan Dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN, an: Ns. Frenly Muntu-untu, S.Kep, Ns. Lando Sumaraw, S.Kep, M.Kes dan Ns. Frida Mendur, S.Kep, M.Kep	24 s.d 25 Maret 2017	Gedung Cimandiri One Jakarta Pusat	3
11	Pelatihan Kardiovaskuler Dasar, an: Heri Priyanto, Amd.Kep	26 April s.d 09 Agustus 2017	RS Jantung & Pembuluh Darah Harapan Kita Jakarta	1
12	Simposium dan Workshop Mechanical Ventilation for Pediatric, an: Ns. Junita S. Kamuh, S.Kep dan Merry Rawis, Amd.Kep	28 s.d 30 April 2017	Hotel Ciputra Jakarta	2
13	Workshop manajemen pelayanan keperawatan, an: Marlyn M.R. Longkutoy, S.Kep.Ns, M.Kes	28 s.d 30 Juli 2017	Dafam Hotel Teraskita Jakarta Timur	1
14	Workshop intra aortic blood pump (IABP), an: Ns. Veibe Undap, S.Kep, Grace Pelealu, S.Kep.Ns dan Frenly Muntu-untu, S.Kep.Ns	25 s.d 26 Agustus 2017	Hotel Ciputra Jakarta	3
15	Seminar nasional peran jenjang karir perawat dalam penguatan pelayanan keperawatan, an: Ceicilia Sengkeh, S.Kep.Ns dan Vanny Mokalau, S.Kep.Ns	25 s.d 26 Agustus 2017	Hotel Prama Sanur Beach Bali	2
16	Simposium ilmiah dan pelayanan uji latihan jantung dengan ergocycle exercise stress test, an: Ns. Fransisca None, S.Kep dan Ns. Ivoniolla, S.Kep	05 s.d 06 Agustus 2017	Sheraton Mustika Hotel Yogyakarta	2
17	Pelatihan perawat ginjal intensif, an: Lanny Pansing, S.Kep.Ns	11 September s.d 02 Desember 2017	RS PGI Cikini Jakarta	1
18	Pelatihan perawat ginjal intensif, an: Culan Togelang, Amd.Kep dan Marvel Takaalumang, Amd.Kep	11 September s.d 02 Desember 2017	RS PGI Cikini Jakarta	2
19	Pelatihan keperawatan intensif, an: Ns. Evie Gumansalangi, S.Kep, Sultiyanti Sulasa, S.Kep dan Jeane Eva Gerung, Amd.Kep	12 Oktober s.d 18 Desember 2017	RSUP Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta	3
20	Pelatihan perawat ICU dewasa, an: Denny Waluyan, S.ST, Meggy Sapu, Amd.Kep, Deetje Silinaung, Amd.Kep dan Ns. Novita F. Wullur, S.Kep	02 Oktober s.d 21 Desember 2017	RSUP Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta	4
			<b>TOTAL</b>	<b>38</b>
	<b>Tenaga Medis</b>			
1	Biaya Pelatihan / Magang, an: dr. Lidwina Sengkey, Sp.KFR	04 Januari 2017	RS Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta, RS Fatmawati & RS Kariadi Semarang	1
2	Pelatihan Para Pimpinan dan Pokja Akreditasi Rumah Sakit Dalam Penanggulangan Bencana di Rumah Sakit, an: dr. Hanry A.T. Takasenseran dan dr. Eka Yudha Lantang, Sp.An	13 s.d 14 Februari 2017	Hotel J.S. Luwansa Jakarta Selatan	2





3	Workshop Implementasi Manajemen Resiko Dari Sudut Pandang Hak Pasien dan Keluarga, an: dr. Ivonne E. Rotty, M.Kes dan dr. Erwin Kristanto	21 s.d 22 Februari 2017	Hotel Sahid Jaya Jakarta	2
4	Kursus Hospital Preparedness Emergencies of Disaster (HOPE), an: dr. Eka Yudha Lantang, Sp.An	02 s.d 04 Maret 2017	Auditorium Soerjo RS MMC Kuningan Jakarta Selatan	1
5	Pelatihan Training of Trainer (TOT) Komunikasi, Informasi & Edukasi Efektif di RS, an: dr. Ivonne Rotty, M.Kes dan dr. Henny Liwe	02 s.d 04 Maret 2017	Hotel Haris Festival Citylink Bandung	2
6	Workshop dan Simposium Neurosnologi, an: dr. Mieke A.H.N. Kembuan, Sp.S(K) dan dr. Rizal Tumewah, Sp.S(K)	09 s.d 12 Maret 2017	Gumaya Tower Hotel Semarang	2
7	Pelatihan FCCS (Fundamental Critical Care Support), an: dr. July Yane Gultom	22 s.d 23 April 2017	Wisma 76 Lt. 17 Gedung IDS Medical System Jakarta Barat	1
8	Pelatihan Dokter Pencegah & Pengendali Infeksi (IPCD), an: dr. Neila Mona A.G. Mandey, Sp.PK	17 s.d 20 April 2017	Hotel Pomelotel Jakarta	1
9	Workshop Spinal Cord Injury, an: dr. Lidwina Sengkey dan Ns. Anna Petrus, S.Kep	28 s.d 29 April 2017	RSUP Fatmawati Jakarta	2
10	Workshop & Hands On Dokter Gigi, an: drg. Ng. Lusye dan drg. Hosianna B.R. Bangun, Sp.KG	04 s.d 06 Mei 2017	Hotel Santika Dyandra Hotel Medan	2
11	Workshop Pengumpulan, Analisa dan Validasi Data Indikator Mutu Untuk Meningkatkan Mutu & Keselamatan Pasien, an: dr. Ivonne E. Rotty, M.Kes dan dr. R.E.C. Tumbel, Sp.THT-KL(K)	04 s.d 05 Mei 2017	Hotel Sofyan Menteng Jakarta Pusat	2
12	Pelatihan Surveior Akreditasi Rumah Sakit, an: dr. Ivonne E. Rotty, M.Kes	17 s.d 19 Mei 2017	Hotel Royal Kuningan Jakarta Selatan	1
13	International Advanced Training Workshop On Digestif Endoscopy, an: drg. Toar Mambu, SpB-KBD	05 s.d 24 Juni 2017	Beijing RRC	1
14	Fellowship intensif dan kegawatan kardiovaskuler, an: dr. Dewi Utari Djafar, SpJP, FIHA	01 Juli 2017 s.d 30 Juni 2018	RS Jantung & Pembuluh Darah Harapan Kita Jakarta	1
15	Kursus lanjut PPI ke 12 dan workshop bundles hals, an: dr. Stephanus Agung Nugroho, SpPD-KPTI, dr. Olivia Waworuntu dan Dr. dr. Novi Rampengan, SpA	17 s.d 20 Juli 2017	Hotel Twin Plaza Jl. S. Parman Kav 93-94 Slipi Jakarta Barat	3



16	Seminar dan workshop 3 <sup>rd</sup> Surabaya annual fess course (SAFC), symposium + hands, an: Dr. dr. Olivia Pelealu, Sp.THT-KL(K)	22 s.d 23 Juli 2017	Surabaya	1
17	Kunjungan kerja dalam rangka jalinan kerjasama antara pusat endoskopi saluran cerna divisi gastroenterology dan hepatology RSUP Prof. dr. R.D. Kandou Manado dengan departement of gastroenterologi kobe University Graduate School of Medicine Japan, an: dr. Maxi R. Rondonuwu, DHSM, MARS dkk	10 s.d 11 Agustus 2017	Jepang	5
18	Congress and scientific meeting of international society for prosthetic and orthotics (ISPO) dan short course tatalaksana cerebral palsy, an: Dr. dr. Theresia Isye Mogi, Sp.KFR(K), SH dkk	07 s.d 12 Agustus 2017	Park Hotel Cilandak Jakarta	2
19	Pelatihan fundamental critical care support (FCCS), an: dr. Jaklyn Adolfika Beslar	12 s.d 13 Agustus 2017	Wisma 76 Lt. 17 Gedung IDS Medical System Jakarta Barat	1
20	Workshop of abdominal imaging, an: dr. Alfa G.E.Y. Rondo, M.Kes, Sp.Rad	08 s.d 10 September 2017	GE Office Simatupang Jakarta	1
21	Pelatihan pemeriksaan imunohistokimia kasus kanker payudara dan limfoma, an: dr. Meilany F. Durry, M.Kes, Sp.PA	07 s.d 10 September 2017	Hotel Mercure Cikini Jakarta	1
22	Workshop pemutakhiran pencitraan molekuler dan terapi kedokteran nuklir pada tatalaksana penyakit tidak menular, an: dr. Iramaya Rosalina Sumayku	21 s.d 23 September 2017	Hotel Grand Inna Padang Jl. Gereja No. 34 Padang-Sumatera Barat	1
23	Workshop perfecting the aspects of urological practice, an: dr. Patrick Toar Panelewen	08 s.d 11 November 2017	Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta	1
24	Workshop standar nasional akreditasi rumah sakit edisi 1, an: dr. Ivonne Rotty, M.Kes dkk	20 s.d 21 November 2017	Hotel Ciputra Jakarta	12
25	Workshop fundamental critical care support (FCCS), an: dr. Christy N. Alouw	11 s.d 12 November 2017	Wisma 76 Slipi Jakarta	1
26	Workshop neuroonkologi, an: dr. Rizal Tumewah, Sp.S(K)	30-Nov-17	RS Kanker Dharmais Jakarta	1
27	Workshop difficulty of swallowing ; cause diagnosis and treatment update, an: dr. Steward K. Mengko, Sp.THT-KL	01 s.d 02 Desember 2017	Aula RSUP Dr. Moh. Hoesin Palembang	1
28	Workshop advance cardiac life support, an: dr. Marlon Koesen dan Tim	11 s.d 13 Desember 2017	Hotel Best Western Lagoon Manado	15
			<b>TOTAL</b>	<b>67</b>



	<b>Tenaga Non Medis</b>			
1	Workshop dan Pelatihan Management of Drugs Interaction in Clinical Setting, an: Heedy M. Tjitrosantoso, M.Sc	28 s.d 29 Januari 2017	Surabaya	1
2	Pelatihan Jabatan Fungsional dan Manajemen Pelayanan Fisioterapi, an: Grace Synthia Kapoh, Amd.FT	23 s.d 25 Februari 2017	Hotel Balairung Jakarta Timur	1
3	Workshop Penyegaran PPR Medik Tingkat 2, an: Fredy Royke Karel Supit, S.Si	21 s.d 23 Maret 2017	Hotel The Rinra Makassar	1
4	Workshop Pertemuan Pengumpulan Data TNA Bagi ASN di Rumah Sakit, an: Dra. Marieta Y. Moningka	22 s.d 24 Maret 2017	Hotel Royal Ambarukmo Yogyakarta	1
5	Workshop Hospital Laundry & Hospital Cleaning, an: Tonny Mangundap, SH dan Grace J. Mantiri	24 s.d 25 Maret 2017	Jakarta	2
6	Workshop Pelayanan Farmasi di Bidang Kardiologi, an: Herianto, S.Si dan Yemmi Y. Yap, S.Si, Apt	25 s.d 26 Maret 2017	Hotel Sheraton Surabaya	2
7	Workshop CSSD Basic Course Update, an: Sartje Mobie dan Roosidana Lausu	29 Maret s.d 01 April 2017	Hotel Balairung Jakarta Timur	2
8	Pelatihan Facilitating Pharmacist in Providing Comprehensive Hospital Pharmacy Services, an: Nurliah Arsam, S.Si.,Apt	03 s.d 06 Mei 2017	Hotel Aruna Senggigi Lombok	1
9	Workshop temu ilmiah nasional psikologi klinis, an: Kawanuaty Vera Ellen Kilapong, S.Psi	07 s.d 11 Agustus 2017	Amos Cozy Hotel & Convention Hall Jakarta Selatan	1
10	Workshop training of trainer pencegahan dan pengendalian infeksi, an: Ns. Ellen Garusu, S.Kep, MARS	07 s.d 11 Agustus 2017	Hotel Pomelotel Kuningan Jakarta	1
11	Diklat Kepemimpinan Tkt. IV, an: Riani Kawenas, SE dan Agus Setiawan, S.Si,Apt	23 Agustus s.d 19 Desember 2017	Balai Besar Pelatihan Kesehatan Jakarta	2
12	Pelatihan teknisi patologi anatomi, an: Raindy F. Korompit, Amd.Ak dan Irma Tubagus, Amd.Ak	04 s.d 30 September 2017	RSUP Dr. Kariadi Semarang	2
13	Pelatihan petugas teknis bank darah rumah sakit, an: Sedy L. Sumakud dan Ronald Pontoan	06 s.d 16 November 2017	Diklat PMI Prof. Dr. dr. H. Satoto Semarang	2
14	Workshop manajemen fasilitas dan keselamatan rumah sakit, an: Maxi L. Lombok, Amd.Kep, M.Mkes, Netty Aseng, S.ST dan Lidya Ratuliu, Am.KI	14 s.d 15 November 2017	Hotel Santika Premiere Jl. Santiago No. 79 Malang-Jawa Timur	3
			<b>TOTAL</b>	<b>22</b>



#### 5. Indikator Penerapan Reward dan Punishment

Kondisi yang dicapai :

RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado memberikan *reward* dan *Punishment* kepada seluruh karyawan Rumah Sakit sesuai dengan SOP dan mendapat dukungan penuh dari Dewan Direksi. Penghargaan atau *reward* diberikan kepada seluruh karyawan yang berprestasi (Dokter, Perawat, Penunjang lainnya dan administrasi).

#### 6. Indikator Pengembalian Rekam Medik Lengkap dalam 24 Jam

Suatu berkas rekam medis mempunyai nilai administrasi, karena isinya menyangkut tindakan berdasarkan wewenang dan tanggung jawab sebagai tenaga medis dan para medis dalam mencapai tujuan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Kendala yang dihadapi antara lain :

- a. Kurangnya kedisiplinan dokter dalam pengisian rekam medis terutama resume medis,
- b. Beban kerja dokter dan perawat yang tinggi karena peningkatan BOR Rumah Sakit.
- c. Adanya tambahan formulir baru sesuai dengan standar akreditasi dan masih perlu sosialisasi ke dokter dan perawat dan tenaga kesehatan lain dalam pengisian formulir.

Upaya tindak lanjut :

- a. Melakukan sosialisasi kembali pada dokter, perawat dan tenaga kesehatan lain untuk melengkapi berkas rekam medis dan harus dikembalikan lengkap dan 1 x 24 jam.
- b. Monitoring dan mengevaluasi jadwal shift bagi perawat disetiap ruang perawatan.
- c. Memberikan punishment bagi dokter, perawat dan tenaga kesehatan lainnya yang belum patuh terhadap aturan yang ditetapkan.

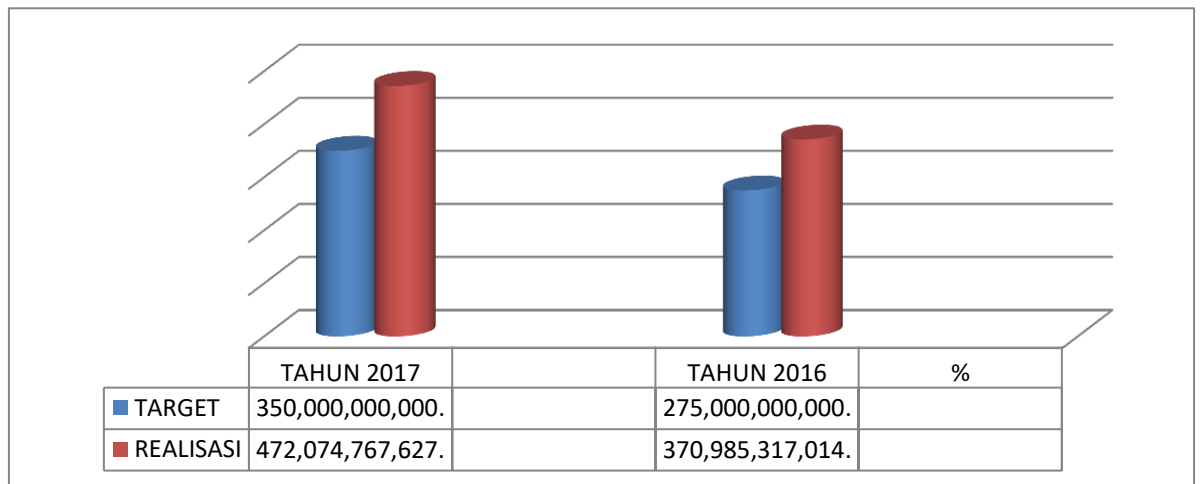


b.4 Perspektif *Financial*

Capaian sasaran strategis Perspektif *Financial* RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Tabel 10. Capaian Perspektif *Financial*

NO	SASARAN STRATEGIS	URAIAN INDIKATOR (KPI)	REALISASI 2016	TARGET 2017	REALISASI 2017	%
1	Terwujudnya peningkatan pendapatan	% Peningkatan pendapatan	19.40%	10%	21.41 %	100%
2	Terwujudnya efisiensi pembiayaan	% Cost recovery (POBO)	71%	65%	81.87%	100%



Kondisi yang di capai :

Rasio POBO yang merupakan capaian sasaran strategis terwujudnya efisiensi anggaran dengan target yang ingin dicapai di tahun 2017 yaitu 65%, realisasi yang dicapai atas Rasio POBO di tahun 2017 sebesar 81.87%, mengalami peningkatan jika dilihat dari skor POBO di tahun 2016 sebesar 71%.

Dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi penggunaan anggaran PNBPN dan APBN upaya yang dilakukan antara lain :

1. Melakukan pengendalian biaya pemakaian persediaan obat dan bahan farmasi melalui metode pembelian e-katalog.
2. Memperbaiki kualitas dan mempercepat penagihan piutang BPJS
3. Melakukan kajian dan monev atas kerjasama operasional (KSO) dengan pihak

III



4. Membuat prioritas belanja dan kegiatan, menerapkan *clinical pathway* secara ketat
5. Kegiatan operasional dari anggaran PNBPN dan APBN dibawah 50 juta dilakukan dengan swakelola atau pembelian langsung.
6. Melakukan monitoring evaluasi dan koordinasi terhadap identitas pasien antara Kepala Instalasi/PJ dan Operator ruangan
7. Penerapan aplikasi e-budgeting dalam rangka mengoptimalkan perencanaan secara bottom up
8. Optimalisasi pemakaian alat di setiap ruangan untuk meningkatkan pendapatan.
9. Melakukan monev terhadap seluruh kegiatan yang mengakibatkan adanya penambahan asset dan pencatatan terhadap persediaan

#### PROGRAM PENGEMBANGAN IT DIREKTORAT KEUANGAN DAN ADMINISTRASI UMUM



## II. Sumber Daya

### A. Sumber Daya Manusia

a.1 Jumlah Sumber Daya Manusia berdasarkan pendidikan/spesialis dapat di uraikan sebagai berikut :

*Tabel 11. Jumlah SDM berdasarkan pendidikan/Spesialis*

NO	JENIS TENAGA	KEMENTERIAN KESEHATAN	KEMENDIKBUD	NON PNS	TENAGA PROFESIONAL	TENAGA KONSULTAN	PEGAWAI TETAP	TENAGA KONTRAK PWKT	JUMLAH
<b>TENAGA MEDIS</b>									
1	DOKTER UMUM	31	-	12	1	-	-	-	44
2	DOKTER SPESIALIS ANAK KONSULTAN	8	8	-	-	-	-	-	16
3	DOKTER SPESIALIS ANAK	8	3	-	-	-	1	-	12
4	DOKTER SPESIALIS OBSTETRI DAN GYNEKOLOGI	8	8	-	4	-	-	-	20
5	DOKTER SPESIALIS PENYAKIT DALAM	9	6	-	-	-	2	-	17
6	DOKTER SPESIALIS GINJAL HIPERTENSI	1	1	-	-	-	-	-	2
7	DOKTER SPESIALIS ENDOKRIN METABOLIK DIABETES	1	-	-	-	-	-	-	1
8	DOKTER SPESIALIS GASTROENTEROLOGI HEPATOLOGI		-	-	1	-	-	-	1
9	DOKTER SPESIALIS HEMATOLOGI ONKOLOGI MEDIK	1	1	-	-	-	-	-	2
10	DOKTER SPESIALIS ALERGI IMMUNOLOGI KLINIK	1	-	-	-	-	-	-	1
11	DOKTER SPESIALIS REUMATOLOGI	1	-	-	-	-	-	-	1
	DOKTER SPESIALIS PENYAKIT	1	-	-	-	-	-	-	1



12	TROPIK INFEKSI								
13	DOKTER SPESIALIS GERIATRI	-	-	-	-	-	-	-	-
14	DOKTER SPESIALIS PARU	1	-	-	-	-	-	-	1
15	DOKTER SPESIALIS BEDAH	5	4	-	-	-	2	-	11
16	DOKTER SPESIALIS BEDAH SARAF	2	-	-	-	-	-	-	2
17	DOKTER SPESIALIS BEDAH ANAK	1	-	-	-	-	-	-	1
18	DOKTER SPESIALIS BEDAH PLASTIK	1		-	-	-	1	-	2
19	DOKTER SPESIALIS BEDAH UROLOGI		1	-	1	1	1	-	4
20	DOKTER SPESIALIS BEDAH ORTHOPEDI DAN TRAUMATOLOGI	1	2	-	-	-	-	-	3
21	DOKTER SPESIALIS BEDAH DIGESTIF	3	-	-	-	-	-	-	3
22	DOKTER SPESIALIS BEDAH ONKOLOGI	2	-	-	-	-	-	-	2
23	DOKTER SPESIALIS BEDAH KEPALA LEHER	1	-	-	-	-	-	-	1
24	DOKTER SPESIALIS PATOLOGI KLINIK	3	3	-	-	-	-	-	6
25	DOKTER SPESIALSI PATOLOGI ANATOMI	1	1	-	-	-	-	-	2
26	DOKTER SPESIALIS MIKROBIOLOGI		1	-	-	-	-	-	1
27	DOKTER SPESIALIS ANASTHESI	4	6	-	2		1	-	13
28	DOKTER SPESIALSI BEDAH TORAKS KARDIOVASKULER	1	-	-	-	-	-	-	1
29	DOKTER SPESIALIS JANTUNG DAN PEM. DARAH	2	4	-	1		4	-	11
	DOKTER SPESIALIS RADIOLOGI	2	3	-	1		3	-	9





30									
31	DOKTER SPESIALIS REHABILITASI MEDIK	5	-	-	-	-	-	-	5
32	DOKTER SPESIALIS TELINGA HIDUNG DAN TENGGORAKAN	2	3	-	-	-	1	-	6
33	DOKTER SPESIALIS SARAF	5	5	-	-		1	-	11
34	DOKTER SPESIALIS KULIT DAN KELAMIN	2	5	-	-	1	1	-	9
36	DOKTER SPESIALIS PSIKIATRI	-	6	-	-	-	-	-	6
37	DOKTER SPESIALIS MATA	5	8	-	-	-	-	-	13
38	DOKTER GIGI	2	-	1	1			-	4
39	DOKTER GIGI SPESIALIS KONSERVASI GIGI	1	-	-	-	-	-	-	1
40	DOKTER GIGI SPESIALIS ORTODONTI		-	-	-	-	-	-	-
41	DOKTER GIGI SPESIALIS PROSTODONSIA		-	-	-	-	1	-	1
42	SPESIALSI KEDOKTERAN OKUPASI	1	-	-	-	-	-	-	1
43	TENAGA DOKTER LAINNYA	6	1			1		-	8
<b>JUMLAH</b>		<b>129</b>	<b>85</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>-</b>	<b>261</b>
<b>TENAGA PARAMEDIS</b>									
1	PERAWAT	614		326	7		60		1007
2	PERAWAT GIGI	9		1					10
3	KEBIDANAN	55		31					86
<b>JUMLAH</b>		<b>678</b>	<b>0</b>	<b>358</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>60</b>		<b>1103</b>



NO	JENIS TENAGA	KEMENKES	KEMENDIKBUD	NON PNS	TENAGA PROFESIONAL	TENAGA KONSULTAN	PEGAWAI TETAP	TENAGA KONTRAK PWKT	JUMLAH
<b>TENAGA MEDIK NON KEPERAWATAN</b>									
1	APOTEKER	12		15					27
2	SARJANA FARMASI	4		6					10
3	DIPLOMA III ASISTEN APOTEKER	18		13					31
4	SEKOLAH MENEGAH FARMASI	7							7
5	DIPLOMA III ELEKTROMEDIS	6							6
6	DIPLOMA III ANALIS KESEHATAN	5		8					13
7	DIPLOMA III REFRAKSIONIS OPTIESEN	3							3
8	DIPLOMA III REKAM MEDIK	7		1					8
9	<b>DIPLOMA III RADIOLOGI</b>	<b>10</b>		<b>15</b>					25
10	TEKNISI TRANSFUSI DARAH	1		7			1		9
11	SARJANA ANALIS KESEHATAN			2					2
12	<b>DIPLOMA III SANITASI / KESEHATAN LINGKUNGAN</b>	<b>10</b>		<b>5</b>					15
13	<b>NUTRISIONIS</b>	<b>22</b>							22



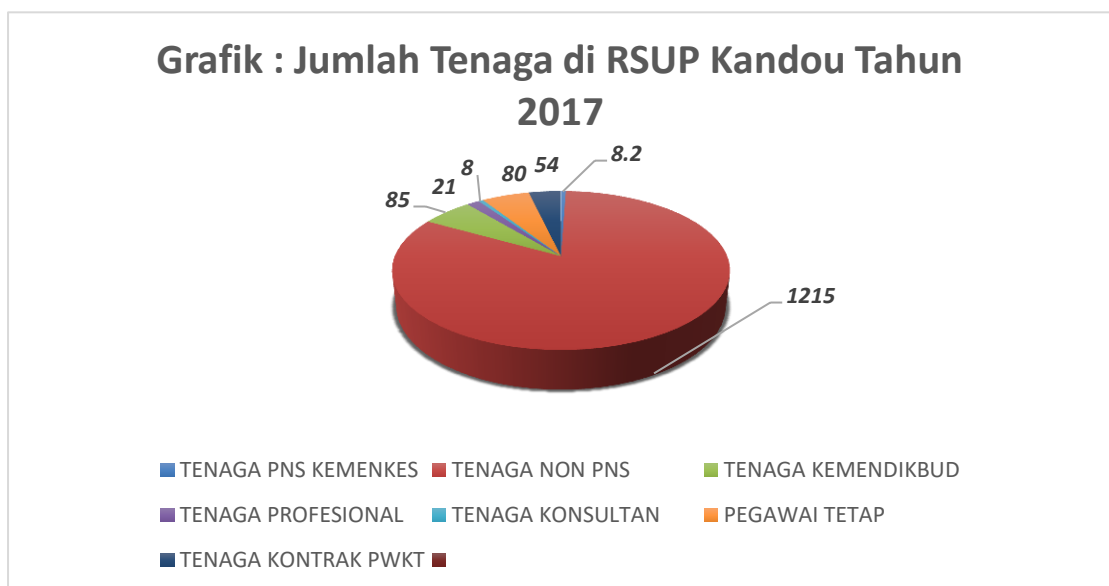
NO	JENIS TENAGA	KEMENKES	KEMENDIKBUD	NON PNS	TENAGA PROFESIONAL	TENAGA KONSULTAN	PEGAWAI TETAP	TENAGA KONTRAK PWKT	JUMLAH
14	SARJANA FISIOTERAPI	3		1					4
15	DIPLOMA III FISIOTERAPI	15		2					17
16	DIPLOMA III TERAPI WICARA	1							1
17	DIPLOMA III OKUPASI TERAPI	5							5
18	DIPLOMA III ORTOTIK PROSTETIK	3							3
19	PSIKOLOGI	3		1					4
20	DIPLOMA I REKAM MEDIK			1					1
JUMLAH		135	0	77	0	0	1	0	213
<b>TENAGA NON KESEHATAN</b>		273		310	2	5		54	590
JUMLAH		273		310	2	5		54	590
JUMLAH TOTAL		1215	85	758	21	8	80	54	2.221



a.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian dapat diuraikan pada tabel berikut ini.

*Tabel 12. Jumlah SDM berdasarkan Status Pegawai*

	<b>Uraian</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
1	PNS Kemenkes	1.215	54.70
2	Tenaga Non PNS (BLU/Honor)	758	34.14
3	Tenaga PNS Kemendikbud	85	3.83
4	Tenaga Profesional	21	0.94
5	Tenaga Konsultan	8	0.36
6	Pegawai Tetap	80	3.60
7	Tenaga Kontrak Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PWKT)	54	2.43
<b>JUMLAH</b>		<b>2.221</b>	<b>100,00</b>



Berdasarkan data kepegawaian di atas jumlah tenaga / pegawai yang ada di RSUP. Prof. Dr. R.D. Kandou Manado berjumlah 2.221 orang yang terdiri dari Tenaga PNS Kemenkes sebanyak 1.215 orang ; Tenaga Non PNS sebanyak 758 orang ; Tenaga PNS Kemendikbud 85 orang ; Tenaga Profesional 21 orang ;



Tenaga Konsultan sebanyak 8 orang ; Pegawai Tetap 80 orang ; dan Tenaga Kontrak PWKT sebanyak 54 orang.

## B. SUMBER DAYA ANGGARAN

### 1. Alokasi Anggaran Tahun 2017

Belanja RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado TA 2017 dilakukan dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip penghematan dan efisiensi, namun tetap menjamin terlaksananya kegiatan-kegiatan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Rencan Kerja Rumah Sakit.

Belanja RSUP Prof Dr. R. D. Kandou meliputi realisasi belanja yang bersumber dari Rupiah Murni (APBN) sebesar Rp. 171.375.590.000 dan belanja yang bersumber dari PNBPN sebesar Rp. 474.977.000.000, total Anggaran Rp. 646.252.590.000.

Monitoring dan evaluasi pelaksanaan anggaran TA 2017 telah dipertanggungjawabkan dalam Laporan Realisasi Anggaran (LRA) baik alokasi anggaran dana APBN-RM maupun PNBPN-BLU. Uraian alokasi anggaran dan realisasinya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

*Tabel 13. Sumber Anggaran Tahun 2017*

Sumber Dana	Jenis Belanja	Pagu	Realisasi	%	Sisa Pagu	%
RM	Belanja Pegawai	85,321,802,000	82,421,720,814		2,900,081,186	
	Belanja Barang	51,369,059,000	50,587,815,145		781,243,855	
	Belanja Modal	34,584,729,000	34,582,275,089		2,453,911	
	<b>Total</b>	<b>171,275,590,000</b>	<b>167,591,811,048</b>	<b>97.85%</b>	<b>3,683,778,952</b>	<b>2.15%</b>
BLU	Belanja Barang	447,681,771,000	441,851,158,616		5,830,612,384	
	Belanja Modal	27,295,229,000	18,724,438,176		8,570,790,824	
	<b>Total</b>	<b>474,977,000,000</b>	<b>460,575,596,792</b>	<b>96.97%</b>	<b>14,401,403,208</b>	<b>3.03%</b>
<b>Total RM &amp; BLU</b>		<b>646,252,590,000</b>	<b>628,167,407,840</b>	<b>97.20%</b>	<b>18,085,182,160</b>	<b>2.80%</b>



Dari tabel diatas tentang pertanggungjawaban alokasi anggaran dan realisasi dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Untuk alokasi pagu anggaran dana APBN dari total pagu Rp. 171.275.590.000 telah terealisasi sebesar Rp. 167.591.811.048 atau 97.20%
- b. Untuk alokasi pagu dana PNBP-BLU dari total pagu Rp. 474.977.000.000 telah terealisasi sebesar Rp 460.575.596.792 atau 96.97 %

## 2. Target Realisasi Pendapatan Tahun 2017

*Tabel 15. Target dan Realisasi Penerimaan*

NO	MAP	URAIAN PENERIMAAN	SALDO AWAL 2016	TARGET PENERIMAAN	REALISASI PENERIMAAN	%
1	2	3	4	5	6	7
		<b>PENDAPATAN</b>	<b>8.450.114.276,96</b>			
1	424111	PENDAPATAN JASA PELAYANAN RS		348.260.000.000,00	470.002.761.728.00	
2	424312	PENDAPATAN HASIL KERJA SAMA LEMBAGA/BADAN USAHA		1.320.000.000,00	1.347.803.278	
4	424911	PENDAPATAN JASA PELAYANAN PERBANKAN BLU		420.000.000,00	724.202.621	
<b>TOTAL</b>				<b>350.000.000.000,00</b>	<b>472.074.767.627</b>	<b>134.87%</b>



## BAB IV

### PENUTUP

Laporan akuntabilitas kinerja RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado merupakan gambaran capaian kinerja yang akuntabel dan dapat di pertanggungjawabkan sekaligus sebagai alat ukur dalam menjalankan tugas dan fungsi pelaksanaan amanah yang di berikan berdasarkan peraturan yang berlaku.

Pencapaian kinerja RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado tahun 2017 dalam meningkatkan dukungan manajemen dan pelaksanaan tugas-tugas teknis dapat dilihat melalui hasil pengukuran pencapaian target tiap-tiap indikator yang mendukung sasaran program Pelayanan Kesehatan sesuai dengan Rencana Strategis RSUP Prof Dr.R.D.Kandou Manado TA 2015-2019 yang mengacu pada 15 sasaran dan 22 Indikator kinerja tahun 2017 pada Kontrak Kinerja dan 17 indikator berhasil dicapai dan 5 indikator masih belum optimal yaitu : Tingkat kepuasan pasien, prosentase tingkat kelulusan, perkembangan jenis pelayanan subspecialis dan tenaga subspecialis medik dan keperawatan, indikator peningkatan mutu keselamatan pasien (PMKP), dan pengembalian rekam medik lengkap dalam 24 jam.

Adapun permasalahan yang dihadapi antara lain belum optimalnya monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan/program dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien.

Langkah yang dihadapi Rumah Sakit di masa mendatang untuk meningkatkan kinerjanya yaitu, pemenuhan sarana dan infra struktur yang masih perlu untuk menjadi perhatian, antara lain gedung pelayanan yang sudah tua, juga masih diperlukan penambahan sarana peralatan medik dan non medik, memperkuat sistem pengendalian keuangan Rumah Sakit yang berbasis IT yang dapat di akses oleh management, stakeholder dan pihak eksternal lainnya agar dapat menyediakan informasi dan kinerja sebagai bahan evaluasi dan perencanaan.

Keberhasilan atau capaian kinerja RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado Tahun 2017 diharapkan dapat menjadi parameter agar program dimasa



medatang dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien, sedangkan indikator kinerja yang belum tercapai akan diupayakan secara maksimal bagi semua komponen yang terkait sehingga capaian target dapat direalisasikan pada masa yang akan datang.

Akhirnya di harapkan laporan Akuntabilitas Kinerja RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi para pemangku jabatan dalam rangka peningkatan kinerja.





# LAMPIRAN



Lampiran.1



**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2017**

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel serta berorientasi pada hasil, kami yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : dr. Maxi R. Rondonuwu, DHSM, MARS  
Jabatan : Direktur Utama Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R.D Kandou Manado  
Kementerian Kesehatan RI

Selanjutnya disebut pihak pertama

Nama : dr. Bambang Wibowo, Sp. OG(K), MARS  
Jabatan : Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan

Selaku atasan pihak pertama, selanjutnya disebut pihak kedua

Pihak pertama berjanji akan mewujudkan target kinerja yang seharusnya sesuai lampiran perjanjian ini, dalam rangka mencapai target kinerja jangka menengah seperti yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan. Keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut menjadi tanggung jawab kami.

Pihak kedua akan melakukan supervisi yang diperlukan serta akan melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja dari perjanjian dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka pemberian penghargaan dan sanksi.

Jakarta, 6 Januari 2017

Pihak Pertama,



dr. Bambang Wibowo, Sp. OG(K), MARS  
NIP. 196108201988121001



dr. Maxi R. Rondonuwu, DHSM, MARS  
NIP. 196405201991031003



### PERJANJIAN KINERJA

Unit Organisasi : RSUP Prof. Dr. R.D Kandou Manado  
Tahun : 2017

No	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja	Target
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Terwujudnya Kepuasan <i>Stakeholder</i>	1 Tingkat kepuasan pasien	85%
		2 Tingkat penilaian kinerja BLU	74%
2	Terwujudnya Mutu Pendidikan, Penelitian melalui Kolaborasi Riil antara FK dan RS	3 Persentase tingkat kelulusan	80%
		4 Dokumentasi penelitian yang dipublikasikan	6 Dokumen
3	Terwujudnya Kerjasama dengan RS Pendidikan di Asia Pasifik	5 Jumlah kerjasama dengan RS pendidikan yang bermutu di Indonesia dan Asia Pasifik	5 RS
4	Terwujudnya Implementasi dan Optimalisasi MOU FK dan RS	6 Keteraturan jadwal pembimbingan klinik oleh dokter spesialis di RS Jejaring	2 / Bulan
5	Terwujudnya Supervisi Implementasi Fungsi Pendidikan di RS Jejaring JCI	7 Jumlah MOU antara Dekan FK, Direktur Utama RSUP & Direktur RSUD dalam propinsi dan luar propinsi	21 RSU
		8 Persentase pelayanan rujukan penyakit tingkat keparahan tiga	55%
6	Terwujudnya Pelayanan Sub Spesialis Medik dan Keperawatan yang Luas dan Unggul	9 Perkembangan jenis pelayanan sub spesialis dan tenaga sub spesialis medik dan keperawatan	Sub Spesialis Saraf dan Cardiac  Keperawatan Maternitas
7	Terwujudnya Pelayanan Prima melalui Sertifikasi KARS Nasional dan Akreditasi Internasional.	10 Sertifikasi akreditasi versi 2012 dan JCI	Akreditasi Internasional
8	Terwujudnya Budaya Pelayanan yang Berfokus pada Pasien	11 Ketaatan dokter terhadap waktu <i>visite</i> pasien	100%
9	Terwujudnya Penerapan Pengendalian Mutu Pelayanan	12 Persentase kepatuhan <i>clinical pathway</i>	100%
		13 Tercapainya indikator peningkatan mutu dan keselamatan pasien (PMKP)	85%
10	Terwujudnya Inovasi Layanan Baru	14 Kecepatan distribusi logistik	< 20 Menit



No	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja	Target
(1)	(2)	(3)	(4)
11	Terwujudnya Peningkatan Sarana Prasarana Gedung Peralatan Medik Canggih dan Logistik	15 Jumlah KSO peralatan medik canggih dan non medik	9 KSO
		16 Tingkat kehandalan sarana dan prasana (CEE)	80 %
12	Terwujudnya SDM yang Kompeten	17 Pelatihan karyawan lebih dari 20 jam/orang/tahun	90 %
		18 Jumlah diklat teknis dokter, perawat dan penunjang	70 Kegiatan
		19 Penerapan <i>reward</i> dan <i>punishment</i>	Program Dilaksanakan
13	Terwujudnya SIRS yang Akurat	20 Pengembalian rekam medik lengkap da-lam 24 jam	85%
14	Terwujudnya Peningkatan Pendapatan	21 Persentase peningkatan pendapatan	10%
15	Terwujudnya Efisiensi Pem-biaya-an	22 Persentase <i>cost recovery</i> (POBO)	65 %

**Kegiatan**

**Anggaran**

Program Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Rp 497.448.440.000,-  
Lainnya pada Program Pembinaan Pelayanan Kesehatan



Direktur Jenderal  
Pelayanan Kesehatan,

dr. Bambang Wibowo, Sp. OG(K), MARS  
NIP. 196108201988121001

Jakarta, 6 Januari 2017  
Direktur Utama  
RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou



dr. Maxi R. Rondonuwu, DHSM, MARS  
NIP. 196405201991031003



Lampiran. 3

**INDIKATOR KINERJA BLU TAHUN 2017**

1 **INDIKATOR KINERJA KEUANGAN**  
(Prognosa)

No	Uraian Indikator	Bobot Nilai	HAPER	NILAI
<b>1</b>	<b>Rasio Keuangan</b>			
a.	Rasio Kas (Cash Ratio)	2	20.75%	0.25
b.	Rasio Lancar	2,5	115.00%	0.25
c.	Periode Penagihan Utang (Collection Periode)	2	75 hari	0.50
d.	Perputaran Aset Tetap (Fixed Asset Turnover)	2	28.47%	2.00
e.	Imbalan Aktiva Tetap (Return on Asset)	2	1.29%	0.50
f.	Imbalan Ekuitas (Return on Equity)	2	1.55%	0.60
g.	Perputaran Persediaan (Inventory Turnover)	2	5 hari	1.00
h.	Rasio Pendapatan PNBPN terhadap biaya Operasional	2,5	73.26%	2.50
i.	Rasio Subsidi Biaya Pasien	2	0.00%	0.00
<b>2</b>	<b>Kepatuhan Pengelolaan Keuangan BLU</b>			
a.	Rencana Bisnis dan Anggaran (RBA) Definitif	2	Tepat waktu s/d 31 Desember 2017	2.00
b.	Laporan Keuangan Berdasarkan SAK	2	WTP	2.00
c.	Surat Perintah pengesahan pendapatan dan belanja BLU (SP3B BLU)	2	Saldo kas telah sesuai	2.00
d.	Tarif layanan sistem Akuntansi	1	Tarif telah ditetapkan oleh KemenKeu	1.00
e.	Sistem Akuntansi	1	Sistem Akuntansi keuangan	1.00
f.	Persetujuan Rekening	0,5	Rekening Operasional	0.50
g.	Standar Operating Procedure (SOP) pengolah kas	0,5	SOP pengelolaan Kas	0.50
h.	SOP Pengelolaan Piutang	0,5	SOP pengelolaan Piutang	0.50
i.	SOP Pengelolaan Utang	0,5	SOP Pengelolaan Utang	0.50
j.	SOP Pengadaan Barang dan Jasa	0,5	SOP Pengelolaan Barang	0.50
k.	SOP Pengelolaan Barang dan Inventaris	0,5	SOP Pengelolaan Barang Inventaris	0.50
	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>		<b>19.05</b>



## 2 INDIKATOR KINERJA PELAYANAN

No	Uraian Indikator	Bobot Nilai	HAPER	NILAI
1	Layanan			
	<b>a. Pertumbuhan Produktivitas</b>			
	1) Rata-rata kunjungan rawat jalan / hari	2	1.30	2.00
	2) Rata-rata kunjungan rawat darurat / hari	2	1.10	2.00
	3) Pertumbuhan hari perawatan rawat inap (HP)	2	1.00	2.00
	4) Pemeriksaan radiologi / hari	2	1.41	2.00
	5) Pemeriksaan laboratorium / hari	2	1.13	2.00
	6) Rata-rata operasi / hari	2	1.19	2.00
	7) Rata-rata Rehab medik / hari	2	1.18	2.00
	8) Pertumbuhan peserta didik	2	1.10	2.00
	9) Penelitian yang dipublikasikan	2	1.37	2.00
	<b>b. Efektifitas Pelayanan</b>			
	1) Kelengkapan Rekam Medik 24 jam selesai pelayanan	2	81.62%	2.00
	2) Pengembalian rekam medik	2	81.62%	2.00
	3) Angka pembatalan operasi	2	5.35%	0.50
	4) Angka kegagalan hasil radiologi	2	0.10%	2.00
	5) Persentasi penulisan resep sesuai formularium	2	99.36%	2.00
	6) Angka pengulangan pemeriksaan laboratorium	2	0.86%	2.00
	7) BOR	2	88.89%	1.50
2	Perspektif Pertumbuhan Pembelajaran			
	1) Rata-rata jam pelatihan / karyawan	1	1.23	1.00
	2) Persentasi Dokdiknis yang mendapat TOT	1	100%	1.00
	3) Program reward dan pushiment	1	Ada Program dilaksanakan Sepenuhnya	1.00
	<b>TOTAL</b>	<b>35</b>		<b>33.00</b>



### 3. MUTU DAN MANFAAT KEPADA MASYARAKAT

No	Uraian Indikator	Bobot Nilai	HAPER	NILAI
	<b>a. Mutu Pelayanan</b>			
1)	Emergency respon time	2	1.4 menit	2.00
2)	Waktu tunggu rawat jalan	2	58.03 menit	1.50
3)	LOS ( Lenght of Stay )	2	4 hari	2.00
4)	Kecepatan pelayanan resep obat jadi	2	20.22 menit	1.00
5)	Waktu tunggu sebelum operasi	2	39.82 jam	2.00
6)	Waktu tunggu hasil laboratorium	2	2 jam 16 menit	2.00
7)	Waktu tunggu hasil radiologi	2	3 jam 34 menit	1.50
	<b>b. Mutu Klinik</b>			
1)	Angka kematian di gawat darurat	2	0.93%	2.00
2)	Angka kematian / kebutaan $\geq$ 48 jam	2	4.40%	2.00
3)	Post Operative death rate	2	10%	1.00
4)	Angka infeksi nosokomial	4	0.02%	4.00
5)	Jumlah kematian ibu di rumah sakit	2	0.002%	2.00
	<b>c. Kepedulian kepada masyarakat</b>			
1)	Pembinaan kepada puskesmas dan sarana kesehatan lain	1	Ada Program dan dilaksanakan	1.00
2)	Penyuluhan Kesehatan	1	Ada Program dan dilaksanakan	1.00
3)	Rasio tempat tidur kelas III	2	30.82 %	2.00
	<b>d. Kepuasan pelanggan</b>			
1)	Penanganan pengaduan / persentase pengaduan	1	100.00%	1.00
2)	Kepuasan Pelanggan	1	82.67%	0.80
	<b>e. Kepedulian terhadap lingkungan</b>			
1)	Kebersihan lingkungan (Hasil penilaian rumah sakit berseri)	2	$\geq$ 7500	2.00
2)	Proper lingkungan (KLH)	1	Merah, Pengukuran dilaksanakan, namun ada kelalaian	0.40
	<b>TOTAL</b>	<b>35</b>		<b>31.2</b>



**Capaian Indikator Rumah Sakit Tahun 2017**

● Indikator Kinerja Keuangan	18.60
● Indikator Kinerja Pelayanan	33.00
● Indikator Mutu dan Manfaat	31.20
	82.80 AA (Baik)





PENGHARGAAN



**= PENGHARGAAN =**

- 2011** • Penghargaan Hemofilia
- 2012** • Penghargaan terhadap penyelenggaraan Rumah Sakit Sayang Ibu dan Bayi (RSSIB)  
• Penghargaan satu-satunya Call Center Rumah Sakit  
• Penghargaan Kegiatan Akreditasi 16 pelayanan
- 2014** • PromKes RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado meraih "Best Practice Health Promoting Hospital"
- 2015** • RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou mulai beroperasi sebagai rumah sakit umum Tipe A  
• RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou meraih Sertifikat Akreditasi Lulus Paripurna oleh Tim Komisi Akreditasi RS
- 2016** • RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado menjadi Rumah Sakit Rujukan Nasional  
• RSUP Prof. Dr. R. D. Kanadou Manado menerima Penghargaan IT Program Inovasi  
• RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou menerima penghargaan dari Marplus atas Pelayanan Prima

