



PEMERINTAH KABUPATEN TUBAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOKTER R. KOESMA
Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No.800 Telp. (0356) 321010, 325696
TUBAN - 62315

KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. R. KOESMA
KABUPATEN TUBAN
NOMOR : 188.4/03 /KPTS/414.103.001/2019

TENTANG

PUBLIKASI DATA INDIKATOR MUTU TRIBULAN I TAHUN 2019
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. R. KOESMA
KABUPATEN TUBAN

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. R. KOESMA
KABUPATEN TUBAN,

- Menimbang : a. Bahwa rumah sakit harus menyampaikan hasil capaian indikator mutu kepada publik;
- b. Bahwa hasil capaian indikator mutu yang disampaikan ke publik harus bisa dipertanggungjawabkan validitas dan reliabilitasnya;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam angka 1 dan 2 diatas, RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban perlu menetapkan publikasi data indikator mutu tribulan III.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;
2. Undang-Undang NO 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit Bab VIII Pasal 32 Tentang Hak Pasien;
3. Undang-Undang NO 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit Bab V Pasal 43 Tentang Keselamatan Pasien;
4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129/ MENKES/ PER/ II/ 2008 tentang Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/SK/III/2008 tentang Keselamatan dan Kesehatan Kerja;
6. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1691/MENKES/PER/ VIII/2011 tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit;
7. Peraturan Bupati Nomor 33 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Koesma Kabupaten Tuban sebagaimana diubah dalam Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2011;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Publikasi Data Indikator Mutu Tribulan I Tahun 2019 Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Koesma Kabupaten Tuban sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Data yang dipublikasikan sebagaimana disebutkan pada diktum kedua sudah dilakukan validasi secara internal.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tuban
Pada tanggal 5 Agustus 2019

**DIREKTUR RSUD dr. R. KOESMA
KABUPATEN TUBAN**



dr. H. SAIFUL HADI

LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH dr. R. KOESMA KABUPATEN TUBAN
NOMOR 188.4/103 /KPTS/414.103.001/2019
TENTANG
PUBLIKASI DATA INDIKATOR MUTU TRIBULAN I
TAHUN 2019 RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. R.
KOESMA KABUPATEN TUBAN

HASIL PEMANTAUAN INDIKATOR MUTU TRIBULAN I TAHUN 2019

RSUD dr. R. KOESMA KABUPATEN TUBAN

1. **Indikator** : Kepuasan pelanggan dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, sebagai pengguna pelayanan di RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban.

a. KEPUASAN PELANGGAN INSTALASI RAWAT INAP

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kenyamanan Ruang Tunggu	3,30
2	Keamanan lingkungan	3,27
3	Kenyamanan Ruang Pemeriksaan/perawatan	3,27
4	Informasi maklumat pelayanan	3,08
5	Pelayanan Pengaduan	3,22
6	Persyaratan Pelayanan	3,38
7	Prosedur Pelayanan	3,42
8	Waktu Tanggap Pelayanan	3,36
9	Biaya Pelayanan	3,25
10	Kewajaran Biaya	3,28
11	Kesopanan dan Keramahan Dokter	3,39
12	Kemampuan dan Ketrampilan Dokter	3,41
13	Kejelasan Informasi tentang penyakit oleh Dokter	3,41
14	Kesopanan dan Keramahan Perawat/Bidan	3,36
15	Kemampuan dan Ketrampilan Perawat/Bidan	3,38
	Rata-rata Tertimbang	3,28

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi	=	82,09
Mutu pelayanan	=	A
Kinerja Unit Pelayanan	=	Sangat Baik

b. KEPUASAN PELANGGAN INSTALASI GAWAT DARURAT

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kenyamanan Ruang Tunggu	3,16
2	Keamanan lingkungan	3,23
3	Kenyamanan Ruang Pemeriksaan/perawatan	3,38
4	Pelayanan Pengaduan	3,17
5	Persyaratan Pelayanan	3,25
6	Prosedur Pelayanan	3,42
7	Waktu Tanggap Pelayanan	3,47
8	Biaya Pelayanan	3,20
9	Kewajaran Biaya	3,17
10	Kesopanan dan Keramahan Dokter	3,19
11	Kemampuan dan Ketrampilan Dokter	3,27
12	Kejelasan Informasi tentang penyakit oleh Dokter	3,25
13	Kesopanan dan Keramahan Perawat/Bidan	3,20
14	Kemampuan dan Ketrampilan Perawat/Bidan	3,23
15	Kejelasan Informasi tentang penyakit oleh Perawat/Bidan	3,23
	Rata-rata Tertimbang	3,22

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi	=	80,58
Mutu pelayanan	=	B
Kinerja Unit Pelayanan	=	Baik

c. KEPUASAN PELANGGAN RUANG PERSALINAN

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kenyamanan Ruang Tunggu	3,30
2	Keamanan lingkungan	3,28
3	Kenyamanan Ruang Pemeriksaan/perawatan	3,16
4	Pelayanan Pengaduan	2,95
5	Persyaratan Pelayanan	3,16
6	Prosedur Pelayanan	2,97
7	Waktu Tanggap Pelayanan	3,42
8	Biaya Pelayanan	3,38
9	Kewajaran Biaya	3,34
10	Kesopanan dan Keramahan Dokter	3,34
11	Kemampuan dan Ketrampilan Dokter	3,33
12	Kejelasan Informasi tentang penyakit oleh Dokter	3,33
13	Kesopanan dan Keramahan Perawat/Bidan	3,36
14	Kemampuan dan Ketrampilan Perawat/Bidan	3,36
15	Kejelasan Informasi tentang penyakit oleh Perawat/Bidan	3,38
	Rata-rata Tertimbang	3,24

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi	=	80,94
Mutu pelayanan	=	B
Kinerja Unit Pelayanan	=	Baik

d. KEPUASAN PELANGGAN INSTALASI RAWAT JALAN

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kenyamanan Ruang Tunggu	3,39
2	Keamanan lingkungan	3,17
3	Kenyamanan Ruang Pemeriksaan/perawatan	3,38
4	Informasi maklumat pelayanan	3,31
5	Pelayanan Pengaduan	3,22
6	Persyaratan Pelayanan	3,20
7	Prosedur Pelayanan	2,98
8	Waktu Tanggap Pelayanan	3,20
9	Biaya Pelayanan	3,30
10	Kewajaran Biaya	3,27
11	Kesopanan dan Keramahan Dokter	3,34
12	Kemampuan dan Ketrampilan Dokter	3,13
13	Kejelasan Informasi tentang penyakit oleh Dokter	3,02
14	Kesopanan dan Keramahan Perawat/Bidan	3,19
15	Kemampuan dan Ketrampilan Perawat/Bidan	3,06
	Rata-rata Tertimbang	3,18

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi	=	79,46
Mutu pelayanan	=	B
Kinerja Unit Pelayanan	=	Baik

e. KEPUASAN PELANGGAN INSTALASI FARMASI

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kenyamanan Ruang Tunggu	3,17
2	Keamanan lingkungan	3,14
3	Kenyamanan Ruang Pemeriksaan/perawatan	3,11
4	Pelayanan Pengaduan	3,14
5	Persyaratan Pelayanan	3,03
6	Prosedur Pelayanan	3,06
7	Waktu Tanggap Pelayanan	2,97
8	Biaya Pelayanan	3,16
9	Kewajaran Biaya	3,20
10	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,02
11	Kemampuan dan Ketrampilan Petugas	3,00
12	Petugas memberikan penjelasan/ informasi	3,00
	Rata-rata Tertimbang	3,07

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi	=	76,78
Mutu pelayanan	=	B
Kinerja Unit Pelayanan	=	Baik

f. KEPUASAN PELANGGAN INSTALASI LABORATORIUM

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kenyamanan Ruang Tunggu	3,10
2	Keamanan lingkungan	3,06
3	Kenyamanan Ruang Pemeriksaan/perawatan	3,10
4	Pelayanan Pengaduan	2,95
5	Persyaratan Pelayanan	2,95
6	Prosedur Pelayanan	3,06
7	Waktu Tanggap Pelayanan	3,02
8	Biaya Pelayanan	3,02
9	Kewajaran Biaya	3,05
10	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,05
11	Kemampuan dan Ketrampilan Petugas	3,02
12	Petugas memberikan penjelasan/ informasi	3,00
	Rata-rata Tertimbang	3,02

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi	=	75,46
Mutu pelayanan	=	B
Kinerja Unit Pelayanan	=	Baik

g. KEPUASAN PELANGGAN INSTALASI RADIOLOGI

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kenyamanan Ruang Tunggu	3,09
2	Keamanan lingkungan	3,06
3	Kenyamanan Ruang Pemeriksaan/perawatan	3,10
4	Pelayanan Pengaduan	2,95
5	Persyaratan Pelayanan	2,94
6	Prosedur Pelayanan	3,05
7	Waktu Tanggap Pelayanan	3,02
8	Biaya Pelayanan	3,02
9	Kewajaran Biaya	3,05
10	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,05
11	Kemampuan dan Ketrampilan Petugas	3,05
12	Petugas memberikan penjelasan/ informasi	3,03
	Rata-rata Tertimbang	3,02

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi	=	75,52
Mutu pelayanan	=	B
Kinerja Unit Pelayanan	=	Baik

h. KEPUASAN PELANGGAN INSTALASI REHAB MEDIS

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kenyamanan Ruang Tunggu	3,16
2	Keamanan lingkungan	3,11
3	Informasi maklumat pelayanan	3,14
4	Pelayanan Pengaduan	2,92
5	Persyaratan Pelayanan	3,06
6	Prosedur Pelayanan	3,06
7	Waktu Tanggap Pelayanan	3,02
8	Biaya Pelayanan	3,05
9	Kewajaran Biaya	2,89
10	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,03
11	Kemampuan dan Ketrampilan Petugas	3,19
12	Petugas memberikan penjelasan/ informasi	3,20
	Rata-rata Tertimbang	3,06

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi = **76,42**
Mutu pelayanan = **B**
Kinerja Unit Pelayanan = **Baik**

**DIREKTUR RSUD dr. R. KOESMA
KABUPATEN TUBAN**



dr. H. SAIFUL HADI
NIN. 18.11.1.0001