

Daftar Katalog KPI Lengkap untuk Beragam Fungsi dalam Rumah Sakit

Daftar Katalog KPI

Bisnis

1. Jumlah pendapatan total
2. Jumlah pendapatan dari layanan rawat inap
3. Jumlah pendapatan dari layanan rawat jalan
4. Jumlah pendapatan farmasi
5. Jumlah pendapatan dari kamar operasi
6. % Realisasi biaya dibanding budget (anggaran)
7. Net profit
8. Bed Occupancy Ratio
9. Rata-rata lama pasien rawat inap
10. Pertumbuhan jumlah pasien rawat inap
11. Pertumbuhan jumlah pasien rawat jalan

Bagian Rawat Inap

12. Jumlah KTD (kejadian tidak diinginkan)
13. Jumlah plebitis
14. Jumlah decubitus
15. Jumlah infus blong
16. Jumlah pasien jatuh
17. Jumlah kesalahan pemberian obat
18. Jumlah kepuasan pasien terhadap perawat
19. Jumlah kepuyasan pasien terhadap kebersihan dan fasilitas kamar
20. Jumlah penyimpangan SOP rawat inap oleh perawat

Bagian Rawat Jalan

- 21. Pertumbuhan jumlah pasien rawat jalan
- 22. Pertumbuhan jumlah pasien poli umum
- 23. Pertumbuhan jumlah pasien poli spesialis
- 24. Jumlah layanan rawat jalan baru yang dikembangkan
- 25. Jumlah pasien layanan rawat jalan baru

Farmasi

- 26. Rata-rata waktu penyelesaian penyediaan resep obat racikan
- 27. Rata-rata waktu penyelesaian penyediaan resep obat non racikan
- 28. Jumlah kejadian salah baca resep
- 29. Jumlah kejadian salah ambil obat
- 30. Jumlah kegiatan stock opname
- 31. % selisih data fisik obat dengan data di sistem komputer
- 32. Jumlah kejadian stock out (obat yang dibutuhkan tidak ada di gudang)
- 33. Inventory turn over obat
- 34. Jumlah obat yang rusak selama penyimpanan di gudang farmasi
- 35. Pendapatan (revenue) farmasi dari penjualan obat non generik

Radiology

- 36. Rata-rata lama pemeriksaan radiology
- 37. Rata-rata lama pemeriksaaan CT Scan
- 38. Rata-rata lama pemeriksaan USG
- 39. Rata-rata lama pemeriksanaa echocradiography
- 40. Jumlah kesalahan pemotretan
- 41. Jumlah kerusakan film

Laboratory

- 42. Rata-rata lama pemeriksaan lab – jenis pemeriksaan ringan

- 43. Rata-rata lama pemeriksaan lab – jenis pemeriksaan medium
- 44. Rata-rata lama pemeriksaan lab – jenis pemeriksaan kompleks
- 45. Jumlah kesalahan hasil lab
- 46. Jumlah sampling ulang

UGD

- 47. Rata-rata response time terhadap pasien yang datang
- 48. Jumlah kejadian tidak diinginkan (KTD)
- 49. Jumlah penyimpangan SOP UGD
- 50. Persentase pasien UGD yang meninggal

Unit Rehab Medik / Renal Unit

- 51. Rata-rata waktu tunggu pasien rehab medik
- 52. Skor kepuasan pasien reham medik
- 53. Jumlah KTD di rehab medik
- 54. Jumlah KTD di Renal Unit
- 55. Jumlah kerusakan mesin renal dalam setahun

Kamar Operasi

- 56. Tingkat ketepatan waktu jadwal operasi dibanding rencana
- 57. Tingkat kepatuhan terhadap SOP – pre operation
- 58. Tingkat kepatuhan terhadap SOP – during operation
- 59. Tingkat kepatuhan terhadap SOP – post operation
- 60. Jumlah kejadian tidak diinginkan (KTD) dalam kegiatan operasi

Kamar Operasi

- 61. Tingkat ketepatan waktu jadwal operasi dibanding rencana
- 62. Tingkat kepatuhan terhadap SOP – pre operation
- 63. Tingkat kepatuhan terhadap SOP – during operation

- 64. Tingkat kepatuhan terhadap SOP – post operation
- 65. Jumlah kejadian tidak diinginkan (KTD) dalam kegiatan operasi

ICU

- 66. Jumlah kejadian tidak diinginkan (KTD) dalam ruang ICU
- 67. Mortality Rate - % jumlah pasien ICU yang meninggal
- 68. % Jumlah pasien yang kembali ke ruang ICU dalam waktu < 72 jam

Housekeeping dan Food Service

- 69. Skor kepuasan pasien terhadap kebersihan kamar
- 70. Jumlah komplain pasien terhadap fasilitas kamar
- 71. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk persiapan kamar pasien
- 72. % Jumlah penyajian makan pasien yang dilakukan dengan tepat waktu
- 73. % Jumlah penyajian makan pasien yang sesuai dengan program
- 74. Skor audit personal hygiene
- 75. % Realisasi biaya housekeeping dibanding anggaran
- 76. % Realisasi biaya makan pasien dibanding anggaran

Rekam Medik

- 77. % Jumlah permintaan rekam medik yang dilayani dengan tepat waktu (< 45 menit)
- 78. % Jumlah rekam medik yang akurat
- 79. Jumlah data rekam medik yang hilang atau tidak updated

Marketing dan PR - Rumah Sakit

- 80. Realisasi biaya pemasaran dibanding rencana atau budget
- 81. Persentase pertumbuhan pendapatan sebelum dan setelah penayangan iklan di media massa
- 82. Jumlah kegiatan promosi dan pemasaran rumah sakit per tahun
- 83. Rata-rata pengunjung setiap event edukasi kesehatan

- 84. Jumlah liputan media tentang kegiatan edukasi kesehatan rumah sakit
- 85. Jumlah pasien setelah adanya kegiatan promosi layanan rumah sakit
- 86. Jumlah press release yang dirilis per tahun
- 87. Jumlah media gathering yang dilakukan per tahun
- 88. Jumlah perwakilan media yang datang dalam setiap event media gathering
- 89. Skor pengenalan masyarakat umum terhadap keberadaan rumah sakit
- 90. Skor persepsi masyarakat umum terhadap reputasi rumah sakit

Customer Relationship Management

- 91. Skor kepuasan pelanggan
- 92. Jumlah komplain pelanggan per tahun
- 93. Jumlah komplain pelanggan yang bisa diselesaikan dalam waktu kurang dari satu hari
- 94. % Jumlah Komplain Pelanggan yang Bisa diselesaikan dalam waktu 3 hari atau kurang
- 95. Jumlah pelanggan yang menjadi member Hospital Loyalty Card
- 96. Jumlah event temu pelanggan (customer gathering) per tahun
- 97. Jumlah pelanggan yang datang per event customer gathering
- 98. Jumlah pelanggan yang memberikan umpan balik perbaikan (feedback)
- 99. Rata-rata Jumlah Call Pelanggan ke Call Center setiap hari
- 100. Rata-rata detik untuk menerima setiap panggilan (call) pelanggan
- 101. Rata-rata jumlah panggilan pelanggan yang tidak bisa diterima (drop call rate)

Digital and Social Media Marketing

- 102. Jumlah web visitors per bulan
- 103. Rata-rata jumlah halaman yang dibuka oleh setiap visitor
- 104. Peringkat dalam hasil search engine untuk kata kunci "X"
- 105. Jumlah fan di fanpage facebook
- 106. Jumlah follower di akun twitter
- 107. Jumlah update tulisan di blog korporat setiap bulannya

HR - Recruitment

- 108. Jumlah pelamar untuk setiap posisi kosong yang diiklankan
- 109. Jumlah pelamar yang lolos seleksi administrasi
- 110. Jumlah pelamar yang lulus semua tahapan tes rekrutmen
- 111. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk melakukan proses rekrutmen
- 112. Rata-rata skor kinerja karyawan baru setelah 3 bulan masa percobaan
- 113. Tingkat kepuasan user terhadap kualitas karyawan baru setelah 6 bulan bekerja
- 114. Jumlah karyawan baru yang resign dalam periode 12 bulan sejak diterima
- 115. Jumlah rekrutmen dokter spesialis yang bisa dipenuhi sesuai rencana

HR – Training and Development

- 116. Jumlah jam pelatihan per karyawan dalam setahun
- 117. Skor kepuasan peserta pelatihan terhadap materi pelatihan
- 118. Skor kepuasan peserta pelatihan terhadap instruktur pelatihan
- 119. Jumlah modul baru pelatihan yang disusun
- 120. Tingkat produktivitas kerja karyawan sebelum dan 6 bulan sesudah pelatihan
- 121. % jumlah peserta pelatihan yang melakukan sharing materi pelatihan yang diikuti kepada rekan kerja lainnya
- 122. Skor pengetahuan peserta pelatihan sebelum dan sesudah pelatihan
- 123. % jumlah karyawan yang merealisasikan employee development yang telah disusun
- 124. Jumlah kegiatan pemantauan realisasi Employee Development Plan dalam setahun
- 125. Realisasi biaya training dibandingkan dengan rencana (budget)
- 126. Realisasi rencana kegiatan training (actual vs training plan)
- 127. Rata-rata skor kompetensi karyawan
- 128. Return on Training Investment

HR – Performance Management

- 129. % jumlah karyawan yang telah mengumpulkan form penilaian kerja (performance appraisal)

- 130. % jumlah karyawan yang telah menyusun KPI (key performance indicators)
- 131. % jumlah atasan yang melakukan kegiatan review bulanan pencapaian KPI
- 132. Rata-rata skor KPI karyawan
- 133. % Jumlah karyawan yang mendapatkan predikat A (istimewa) dalam penilaian kinerja
- 134. % jumlah karyawan yang hasil penilaian PA-nya sudah diinput ke sistem database
- 135. % penyelesaian penyusunan balanced scorecard perusahaan
- 136. Jumlah kegiatan review balanced scorecard dalam setahun

HR – Career and Talent Management

- 137. % penyelesaian panduan dan kebijakan manajemen karir dan talent development
- 138. % jumlah posisi manajer ke atas yang telah memiliki calon suksesor
- 139. Jumlah karyawan yang teridentifikasi sebagai talent yang akan dikembangkan
- 140. Jumlah karyawan yang masuk kategori deadwood (tidak potensial dan tidak perform)
- 141. % penyelesaian program pengembangan untuk top talent
- 142. % realisasi program pengembangan untuk top talent
- 143. % jumlah karyawan yang lolos tes assessment center untuk promosi jabatan
- 144. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk mengisi posisi strategis yang kosong (strategic vacant position)
- 145. Top Talent Turn Over (% Jumlah karyawan yang masuk kategori top talent yang keluar/resign)
- 146. Employee turn over dalam setahun
- 147. Job Engagement Score (Tingkat komitmen, motivasi dan keterikatan karyawan dengan pekerjaannya)

HR – Remuneration, Administration and Industrial Relations

- 148. Jumlah kesalahan penghitungan uang lembur karyawan
- 149. Jumlah kesalahan input data karyawan
- 150. % penyelesaian penyusunan salary grading baru
- 151. Rata-rata hari penyelesaian permintaan reimbursement biaya kesehatan

- 152. Tingkat akurasi data HRIS
- 153. Skor kepuasan karyawan terhadap layanan HRD
- 154. Jumlah pertemuan dengan SPSI dalam setahun
- 155. Jumlah kegiatan demo karyawan dalam setahun
- 156. Tingkat kehadiran karyawan
- 157. Jumlah pelanggaran peraturan perusahaan oleh karyawan
- 158. Rasio Biaya pegawai (gaji + tunjangan) dibanding total biaya produksi
- 159. Profit per karyawan
- 160. Sales revenue per karyawan

Organizational Development (OD)

- 161. % penyelesaian kegiatan diagnosa efektivitas organisasi
- 162. % penyelesaian kegiatan improvement untuk meningkatkan efektivitas organisasi
- 163. % penyelesaian penyempurnaan struktur organisasi yang baru
- 164. Jumlah kegiatan internalisasi nilai-nilai budaya perusahaan
- 165. Skor pemahaman karyawan terhadap visi misi dan nilai-nilai budaya perusahaan
- 166. Skor komitmen karyawan terhadap visi misi dan nilai-nilai budaya perusahaan
- 167. Tingkat penerapan nilai-nilai budaya perusahaan

General Affairs, Transportation and Security

- 168. Jumlah kerusakan fasilitas kantor dalam sebulan
- 169. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk perbaikan fasilitas kantor
- 170. Skor nilai kebersihan ruangan kantor dan sarana pendukung
- 171. Skor kepuasan karyawan terhadap layanan GA
- 172. % jumlah surat kendaraan bermotor yang diproses sesuai jadwal
- 173. Jumlah insiden kecelakaan mobil kantor
- 174. Jumlah kerusakan mobil saat dipakai
- 175. Jumlah keterlambatan layanan transportasi
- 176. Jumlah insiden pencurian

Legal

- 177. Rata-rata hari penyelesaian kegiatan review dokumen legal
- 178. Tingkat akurasi penyusunan dokumen legal
- 179. Jumlah dispute/masalah legal yang terjadi dalam setahun
- 180. % jumlah dispute yang berhasil diselesaikan sesuai kepentingan perusahaan
- 181. % jumlah dokumen legal perusahaan yang diproses atau diperpanjang dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan peraturan
- 182. Tingkat akurasi arsip dokumen legal

Keuangan dan Akuntansi

- 183. Jumlah laporan keuangan yang terlambat diselesaikan sesuai deadline
- 184. Jumlah kesalahan input data keuangan
- 185. Jumlah kesalahan analisa data keuangan
- 186. Deviasi realisasi budget dibanding rencana (actual vs budget)
- 187. Rata-rata return yang diperoleh dari penyimpanan dana di bank
- 188. Rata-rata % bunga pinjaman ke bank
- 189. Jumlah temuan audit internal
- 190. Tingkat ketepatan waktu pembayaran dan pelaporan pajak
- 191. Jumlah denda dari kantor pajak
- 192. % jumlah tagihan yang dibayarkan oleh pelanggan dengan tepat waktu
- 193. % kesesuaian rencana penggunaan cash bulanan dengan realisasi
- 194. % jumlah hutang kepada supplier yang dibayarkan dengan tepat waktu
- 195. Profit margin
- 196. Earning Before Interest Tax Depreciation and Amortization (EBITDA)
- 197. Cash flow to total debt
- 198. Cash flow adequacy ratio
- 199. Cash turn over ratio
- 200. Asset turn over ratio
- 201. Inventory turn over

- 202. Liquidity ratio
- 203. Return on investment
- 204. Return on Asset

Information Technology

- 205. Rata-rata durasi downtime server IT
- 206. Frekuensi downtime server IT
- 207. Jumlah request permintaan perbaikan hardware oleh karyawan
- 208. Jumlah request permintaan perbaikan software oleh karyawan
- 209. Rata-rata hari penyelesaian perbaikan hardware
- 210. Skor kepuasan user (karyawan) terhadap layanan IT
- 211. % penyelesaian pembuatan aplikasi baru (dibandingkan rencana awal)
- 212. % penyelesaian implementasi sistem aplikasi baru
- 213. Jumlah bug yang ditemukan dalam aplikasi baru yang dikembangkan

Internal Audit

- 214. % penyelesaian kegiatan audit dibandingkan dengan rencana
- 215. % penyelesaian penyusunan laporan audit yang sesuai deadline
- 216. Jumlah temuan audit major
- 217. % jumlah temuan audit yang ditindaklanjuti dengan tuntas sesuai jadwal

Maintenance

- 218. Durasi downtime fasilitas peralatan rumah sakit
- 219. Frekuensi downtime fasilitas peralatan rumah sakit
- 220. Rata-rata hari perbaikan fasilitas kesehatan yang rusak
- 221. Rata-rata hari perbaikan fasilitas pendukung yang rusak
- 222. % realisasi kegiatan maintenance rutin dibandingkan dengan jadwal
- 223. % realisasi biaya maintenance dibandingkan budget

Purchasing / Procurement

- 224. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk pengadaan barang medik
- 225. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk pengadaan barang non medik
- 226. Jumlah pembelian produk yang tidak sesuai spesifikasi yang diminta
- 227. Rata-rata biaya pembelian per produk (dibanding harga pasar)
- 228. Jumlah kesalahan prosedur pengadaan barang

Safety and Health Environment

- 229. Tingkat polusi udara di lokasi kerja
- 230. Jumlah pelanggaran terhadap ketentuan mengenai kelestarian lingkungan (limbah rumah sakit)
- 231. Anggaran HSE (health safety environment) dibanding total anggaran perusahaan
- 232. Jumlah insiden keselamatan kerja oleh karyawan

Quality Assurance/Quality Management

- 233. Jumlah kejadian tidak diinginkan untuk semua unit di rumah sakit
- 234. Jumlah biaya yang dikeluarkan karena non conformance (non conformance cost)
- 235. Jumlah komplain pelanggan karena mutu pelayanan rumah sakit
- 236. Jumlah temuan audit ISO (temuan minor)
- 237. Jumlah temuan audit ISO (temuan major)

Corporate Secretary/Secretary

- 238. Tingkat ketepatan waktu kegiatan RUPS perusahaan
- 239. Tingkat ketepatan waktu dan akurasi penerbitan laporan tahunan korporat (annual report)
- 240. Tingkat akurasi dokumentasi surat menyurat perusahaan
- 241. Tingkat ketepatan waktu dan akurasi notulensi kegiatan rapat direksi
- 242. Tingkat akurasi penyusunan agenda kegiatan direksi

New Product Development

- 243. Jumlah layanan rumah sakit baru yang diluncurkan dalam setahun
- 244. Nilai penjualan layanan baru dalam 12 bulan sejak peluncuran
- 245. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk melakukan peluncuran layanan baru – sejak pemunculan ide, eksperimen, produksi hingga tahapan product launch
- 246. % jumlah ide produk dan layanan baru yang diimplementasikan menjadi kenyataan
- 247. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan rumah sakit yang baru

Business Development

- 248. Jumlah kerjasama dengan mitra bisnis (rumah sakit lain, perguruan tinggi, perusahaan farmasi, lembaga riset) dalam setahun
- 249. Jumlah pendapatan yang dihasilkan dari kerjasama bisnis
- 250. Jumlah pelanggan baru yang diperoleh karena kerjasama bisnis

Business Improvement

- 251. Jumlah inisiatif business improvement yang dilakukan dalam setahun
- 252. % penyelesaian program improvement dibandingkan dengan rencana awal
- 253. Tingkat produktivitas peralatan rumah sakit sebelum dan sesudah pelaksanaan program improvement
- 254. Tingkat produktivitas tenaga kerja sebelum dan sesudah pelaksanaan program improvement
- 255. Tingkat efisiensi biaya listrik sebelum dan sesudah pelaksanaan program improvement
- 256. Tingkat efisiensi tenaga kerja sebelum dan sesudah pelaksanaan program improvement
- 257. % penyelesaian pembuatan SOP baru
- 258. % penyelesaian update atau penyempurnaan SOP
- 259. Tingkat kepatuhan karyawan terhadap SOP
- 260. Tingkat Persepsi Pelanggan terhadap Mutu Layanan Rumah Sakit