

NOTA DINAS
NOMOR : 262 /RSMU/DIR/II/2024

Yth : Ketua Badan Pengurus P4MU
Dari : Direktur RS Mata Undaan
Hal : Laporan Manajemen RS Mata Undaan Surabaya Tahun 2023
Sifat : Biasa
Tanggal : 29 Februari 2024

Bersama ini kami kirimkan Laporan Manajemen RS Mata Undaan Surabaya Tahun 2023 sebagaimana terlampir.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
Direktur



**RS MATA
UNDAAN**

dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M (K)

Tembusan :

1. Ketua Dewan Pengawas RS Mata Undaan



**RS MATA
UNDAAN**

LAPORAN MANAJEMEN

RS. Mata Undaan Surabaya



TAHUN 2023

Jl. Undaan Kulon No. 17 - 19 Surabaya
Telp. 031-5343 806, 5319 619
Fax. 031-5317 503
www.rsmataundaan.co.id

TEMA TAHUN 2022

THEME OF 2022

GO DIGITAL

GO DIGITAL

RS Mata Undaan di tahun 2023 merilis tema yang modern dan progresif, "90 Digital." Tema ini mencerminkan transformasi dan adaptasi RS Mata Undaan ke dalam era digital yang penuh inovasi. Menggabungkan kejayaan 90 tahun konsistensi pelayanan kesehatan dengan tren teknologi terkini, "90 Digital" menandai perjalanan RS Mata Undaan menuju masa depan yang cerah dan terkoneksi.

Undaan Eye Hospital in 2023 will release a modern and progressive theme, "90 Digital." This theme reflects the transformation and adaptation of Undaan Eye Hospital into a digital era full of innovation. Combining the glory of 90 years of consistent health services with the latest technology trends, "90 Digital" marks Undaan Eye Hospital's journey towards a bright and connected future.

Tema ini menyoroti komitmen RS Mata Undaan dalam menyediakan layanan kesehatan yang terdepan, memanfaatkan teknologi terkini untuk meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kenyamanan pasien. Tahun ini adalah tonggak Dimana RSMU mulai serius menggarap penerapan rekam medis elektronik.

This theme highlights Undaan Eye Hospital's commitment to providing leading health services, utilizing the latest technology to increase efficiency, safety and patient comfort. This year is a milestone where RSMU is starting to seriously work on implementing electronic medical records.

TUJUAN PELAPORAN

REPORTING PURPOSES

Laporan tahun ini memuat pernyataan manajemen RS Mata Undaan terkait dengan kinerja pelayanan, keuangan serta evaluasi manajerial organisasi selama tahun 2023.

This year's report contains statements from the management of the Undaan Eye Hospital regarding the service performance, finances and managerial evaluation of the organization for 2023.

Data yang dilaporkan merupakan data akumulatif sebagaimana kejadian yang terjadi selama tahun 2023.

The data reported is cumulative data as events occurred during 2023.

LAPORAN DIREKSI

Rumah Sakit Mata Undaan telah menjalani tahun 2023 dengan berbagai dinamika positif yang mampu menjadi dasar bagi rumah sakit untuk bertumbuh menjadi lebih baik dan lebih besar di tahun berikutnya.

Tahun 2023 dibuka dengan proses penilaian akreditasi yang menghasilkan nilai PARIPURNA. Hal ini menjadi sebuah pencapaian yang menggembirakan bagi RSMU.

Dengan dicabutnya aturan pandemi Covid-19 di Indonesia, maka suasana pelayanan rumah sakit dapat diselenggarakan dengan optimal. Hal ini dapat dilihat dari jumlah kunjungan pasien yang terus meningkat dan dapat melebihi pencapaian tertinggi rumah sakit yaitu di tahun 2019.

Adanya dokter yang bersekolah dan penambahan dokter baru memberikan nuansa yang segar dalam pelayanan. Layanan poli premium mulai diminati masyarakat dengan adanya tambahan dokter yang berpraktik di GLAC.

Layanan unggulan RSMU seperti SMILE Pro mulai mendapatkan pasarnya, hal ini ditunjang dengan rekrutmen tenaga pemasaran baru yang menjadi darah segar bagi kegiatan pemasaran rumah sakit. Meski demikian, RSMU masih terus harus belajar tentang pemetaan pasar supaya bisa menggelar kegiatan pemasaran yang efektif dan efisien.

Dalam rangka memperlebar usaha dan membuka peluang pendapatan baru, RSMU telah menjajaki kerja sama dengan RS NU Babat Lamongan untuk operasionalisasi layanan kesehatan mata di rumah sakit tersebut. Persiapan telah dilakukan dan ditargetkan mulai operasional di tahun 2024.

Tahun 2023, diakhiri dengan launching Café Ning Manda, sebagai sebuah unit usaha sampingan rumah sakit di bidang kuliner. Dengan pembukaan Café Ning Manda, pasien maupun penunggu pasien serta pengunjung RSMU dapat menikmati fasilitas masakan dengan tetap memperhatikan nilai gizi dan higienitas yang tinggi.

DIRECTOR'S REPORT

Undaan Eye Hospital has experienced 2023 with various positive dynamics that can become the basis for the hospital to grow better and bigger in the following year.

2023 opened with an accreditation assessment process which resulted in a PARIPURNA score. This is an exciting achievement for RSMU. By lifting the Covid-19 pandemic regulations in Indonesia, the hospital service atmosphere can be maintained optimally. This can be seen from the number of patient visits which continues to increase and can exceed the hospital's highest achievement, namely in 2019.

The presence of doctors attending school and the addition of new doctors provide a fresh feel to the service. The public is starting to attract premium poly services with the addition of doctors practicing at GLAC.

RSMU's superior services such as SMILE Pro are starting to gain market share, this is supported by the recruitment of new marketing personnel who will become fresh blood for the hospital's marketing activities. However, RSMU still has to learn about market mapping so that it can carry out effective and efficient marketing activities.

In order to expand its business and open up new income opportunities, RSMU has explored collaboration with NU Babat Lamongan Hospital to operationalize eye health services at the hospital. Preparations have been made and are targeted to start operations in 2024.

2023 ends with the launching of Café Ning Manda, as a side business unit for the hospital in the culinary sector. With the opening of Café Ning Manda, patients and those waiting for patients as well as visitors to RSMU can enjoy cooking facilities while still paying attention to high nutritional value and hygiene.

PROFIL RUMAH SAKIT

HOSPITAL PROFILE

DATA ADMINISTRATIF RUMAH SAKIT

HOSPITAL ADMINISTRATIVE DATA

Nama Rumah Sakit <i>Hospital Name</i>	Rumah Sakit Mata Undaan
Singkatan <i>Abbreviation</i>	RSMU
Kelas / Tipe <i>Class / Type</i>	B / Khusus
Tanggal Pendirian <i>Date of Establishment</i>	29 April 1933
Izin Operasional <i>Operation Permit</i>	P2T/2/03.23/02/III/2018
Kepemilikan <i>Ownership</i>	Perhimpunan Perawatan Penderita Penyakit Mata Undaan (P4MU)
Direktur <i>Director</i>	dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M (K)
Alamat <i>Address</i>	Jl. Undaan Kulon No. 17 – 19 Surabaya
Telp. <i>Phone</i>	031 – 5343 806
Situs <i>Website</i>	www.rsmataundaan.co.id
Jumlah TT <i>Number of Beds</i>	42 TT
Jumlah SDM <i>Number of Human Resources</i>	362 persons

SEKILAS TENTANG RUMAH SAKIT

HOSPITAL AT A GLANCE

Pendirian RS Mata Undaan diawali dari pendirian sebuah klinik oleh seorang dokter Belanda bernama dr. Steiner pada tahun 1915 bernama *Soerabaiasche Oogheelkundige Kliniek* atau dalam bahasa Indonesia adalah Klinik Mata Surabaya.

Klinik lalu dilanjutkan oleh dr. Deutman, yang berhasil mengembangkan klinik dan merintis pembangunan rumah sakit khusus mata pertama pada tahun 1931. Bangunan rumah sakit selesai dan diresmikan pada tanggal 19 April 1933 dengan nama Rumah Sakit Mata Undaan.

The establishment of the Undaan Eye Hospital began with the establishment of a clinic by a Dutch doctor named dr. Steiner in 1915 was named Soerabaiasche Oogheelkundige Kliniek or in Indonesian is the Surabaya Eye Clinic.

The clinic was then continued by dr. Deutman, who succeeded in developing the clinic and pioneered the construction of the first special eye hospital in 1931. The hospital building was completed and inaugurated on April 19, 1933 under the name Undaan Eye Hospital.

Pada 15 Maret 1952, diputuskan pergantian nama dari *Soerabaiasche Oogheelkundige Kliniek* menjadi Perhimpunan Perawatan Penderita Penyakit Mata. Pada 1954, P4MU ditetapkan sebagai ahli waris sah RS Mata Undaan.

Tahun 1955, bergabunglah putra bangsa bernama Dr. Moh. Basoeki, Sp.M di Rumah Sakit Mata Undaan. Bersama Dr. J. Ten Doesschate, mereka sempat tinggal di lantai 2 rumah sakit. Hingga sampai pada masa pensiunnya, Dr. Ten meminta Dr. Basoeki untuk meneruskan memimpin RS Mata Undaan. Di bawah kepemimpinan Dr. Basoeki, seluruh pengelolaan RSMU telah dilakukan sendiri oleh putra putri Indonesia.

Sebagai RS yang telah mengarungi zaman, RSMU juga menjadi saksi perubahan mindset masyarakat yang sudah mulai terbuka dengan pengobatan modern, sehingga jumlah kunjungan pasien pun mulai meningkat. SDM RS mulai terasa kurang, sehingga Dr. Basoeki berkirim surat kepada Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga pada tahun 1975 dan dibalas dengan mengirimkan Dr. Moch. Badri, Sp.M untuk berdinasi di RS Mata Undaan. Duet Basoeki – Badri dalam memimpin RSMU mengantarkan pada era pelayanan sosial yang profesional hingga mencapai ulang tahun emas di tahun 1983.

Di akhir tahun 1980-an, pemerintah mulai memberlakukan regulasi baru atas bidang kesehatan. Saat itu, sebagai rumah sakit tertua, RSMU hanya memiliki lembaran surat yang di dapat dari zaman Belanda, hampir 5 tahun lamanya pengurusan perizinan sesuai dengan aturan pemerintah Indonesia yang baru akhirnya dapat dipenuhi. Tahun 1995 Dr. Basoeki menyerahkan kepemimpinan RSMU kepada Dr. Badri, yang dinilai memiliki pemikiran yang maju dan naluri bisnis yang kuat. Mulailah inovasi tumbuh yang mendukung pengembangan rumah sakit.

On March 15, 1952, it was decided to change the name from Soerabaasche Oogheelkundige Kliniek to the Association for Treatment of People with Eye Diseases. In 1954, P4MU was designated as the legal heir of the Undaan Eye Hospital.

In 1955, joined the son of the nation named Dr. Moh. Basoeki, Sp.M at Undaan Eye Hospital. With Dr. J. Ten Doesschate, they lived on the 2nd floor of the hospital. Until his retirement, Dr. Ten asked Dr. Basoeki to continue leading the Undaan Eye Hospital. Under the leadership of Dr. Basoeki, the entire management of RSMU has been carried out by Indonesian citizens.

As a hospital that has travelled through the ages, RSMU has also witnessed a change in the mindset of people who have begun to be open to modern medicine, so that the number of patient visits has begun to increase. Hospital human resources began to feel lacking, so Dr. Basoeki sent a letter to the Dean of the Faculty of Medicine, Airlangga University in 1975 and was replied by sending Dr. Moch. Badri, Sp.M to serve at Undaan Eye Hospital. The Basoeki – Badri duet in leading RSMU ushered in an era of professional social services until it reached its golden anniversary in 1983.

In the late 1980s, the government began enacting new regulations on health. At that time, as the oldest hospital, RSMU only had sheets of letters obtained from the Dutch era, almost 5 years of obtaining permits according to new Indonesian government regulations that were finally fulfilled. 1995 Dr. Basoeki handed over the leadership of RSMU to Dr. Badri, who is considered to have advanced thinking and strong business sense. Initiate growing innovations that support hospital development.

Pembelian mikroskop operasi di tahun 1992 mengawali era Bedah Mikro di RS Mata Undaan. Lalu tahun 1995 mulai mendatangkan mesin laser excimer. Kerja sama di bidang pendidikan dijalin dengan menjadi teaching hospital bagi para calon dokter. Dokter spesialis mata yang bergabung di RSMU bertambah banyak. Krisis ekonomi tahun 1997 dapat dihadapi oleh RSMU dengan kokoh. Tercatat dalam kurun waktu 5 tahun dari tahun 1996 hingga 2000 jumlah pasien rawat jalan mengalami peningkatan rata-rata 600 pasien per tahun.

Memasuki milenium ketiga, Dr. Badri mulai menyusun masterplan 2001 – 2010. Dengan tetap mempertahankan bangunan lama yang penuh nilai historis, RSMU mulai menambah fasilitas dan infrastrukturnya. Mulai dari pembangunan gedung 3 lantai di tahun 1999, pendirian Surabaya Advance Lasik Center (SALC) di tahun 2004, hingga pembangunan gedung C di tahun 2006.

Rumah Sakit Mata Undaan terus membesar. Tahun 2019 diresmikanlah Gedung Medis Sentral (GMS) berlantai 6 yang digunakan sebagai pelayanan rawat jalan eksekutif, ruang operasi yang menempati 1 lantai tersendiri, tambahan ruang rawat inap hingga instalasi penunjang medis yang makin lengkap.

Dalam umurnya yang menginjak 90 tahun, RSMU sekali lagi akan menunjukkan eksistensinya melalui pembangunam Gedung Layanan Premium yang akan menampung layanan terbaru RSMU.

The purchase of an operating microscope in 1992 started the era of Microsurgery at the Undaan Eye Hospital. Then in 1995 began bringing in excimer laser machines. Cooperation in the field of education is established by becoming a teaching hospital for prospective doctors. Ophthalmologists who joined RSMU increased in number. RSMU faced the economic crisis in 1997 firmly. It was recorded that within 5 years from 1996 to 2000 the number of outpatients had increased by an average of 600 patients per year.

Entering the third millennium, Dr. Badri started preparing the 2001 – 2010 master plan. While maintaining the old building full of historical value, RSMU began adding its facilities and infrastructure. Starting from the construction of a 3-storey building in 1999, the establishment of the Surabaya Advance Lasik Center (SALC) in 2004, to the construction of building C in 2006.

Undaan Eye Hospital continues to grow. In 2019, the 6-floor Central Medical Building (GMS) was inaugurated which is used as an executive outpatient service, an operating room that occupies 1 separate floor, additional inpatient rooms to a more complete medical support units.

In its 90th year, RSMU will once again show its existence through the construction of the Premium Service Building which will accommodate RSMU's newest services.

VISI, MISI, NILAI DAN MOTO

VISI

Menjadi pilihan utama dalam pelayanan kesehatan mata.

MISI

1. Memberikan pelayanan yang bermutu, aman, lengkap dan cost effective;
2. Mengembangkan sumber daya manusia yang professional;
3. Melakukan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan mutu pelayanan;
4. Melakukan penelitian dan pengembangan pelayanan;
5. Menerapkan teknologi mutakhir dalam penunjang pelayanan; dan
6. Menjalin kemitraan dalam bidang pelayanan, pendidikan dan penelitian

NILAI

Profesionalisme
Tanggung Jawab
Kerja Sama

MOTO

Care and Smile

VISION, MISSION, VALUE AND MOTTO

VISION

To be the first choice in eye health services.

MISSION

1. *Providing quality, safe, complete and cost effective services;*
2. *Develop professional human resources;*
3. *Conducting education and training to improve service quality;*
4. *Conduct research and service development;*
5. *Implementing the latest technology in supporting services; And*
6. *Establish partnerships in the fields of service, education and research*

VALUES

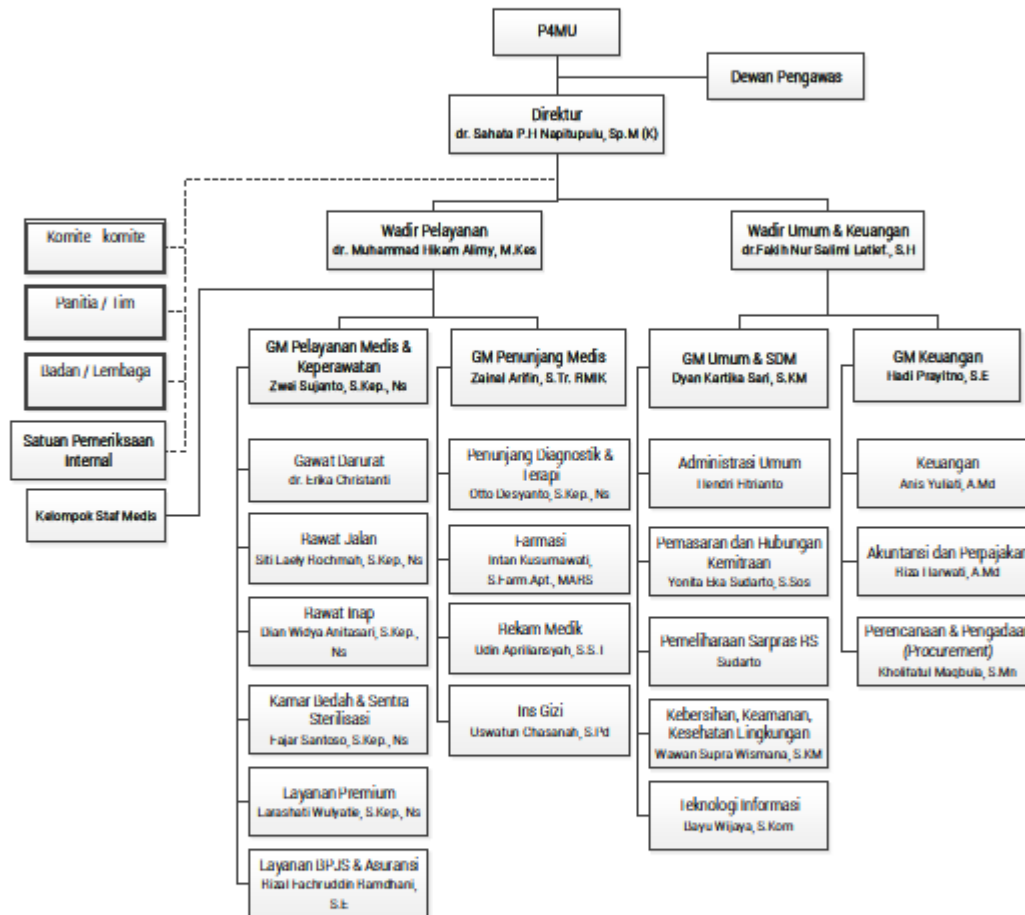
*Professionalism
Responsibility
Team Work*

MOTTO

Care and Smile

STRUKTUR ORGANISASI

ORGANISATIONAL STRUCTURE



LAYANAN RUMAH SAKIT

HOSPITAL SERVICES

1. Pelayanan Medis
 - a. Instalasi Gawat Darurat
 - b. Instalasi Rawat Jalan
 - c. Instalasi Rawat Inap
 - d. Instalasi Kamar Bedah dan Sentra Sterilisasi
 - e. Instalasi Layanan Premium
2. Pelayanan Penunjang Medis
 - a. Instalasi Penunjang Diagnostik dan Terapi
 - b. Instalasi Farmasi
 - c. Instalasi Gizi
 - d. Unit Rekam Medik
 - e. Layanan BPJS dan Asuransi

1. Medical Services
 - a. Emergency Room
 - b. Outpatient Room
 - c. Inpatient Room
 - d. Operating Room and Sterilization Central
 - e. Premium Services
2. Medical Supporting Services
 - a. Therapy and Diagnostic Supporting Unit
 - b. Pharmacy
 - c. Nutrition
 - d. Medical Record
 - e. UHC and Insurance Service

- | | |
|---|---|
| <p>3. Pelayanan Penunjang Non Medis</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Unit Pemeliharaan Sarana dan Prasarana RS b. Unit Keamanan, Kebersihan dan Kesehatan Lingkungan c. Unit Administrasi Umum d. Unit Pemasaran dan Hubungan Kemitraan e. Unit Teknologi Informasi f. Unit Keuangan g. Unit Akuntansi dan Perpajakan | <p>3. <i>Non Medical Supporting Services</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Hospital Facility and Infrastructure Maintenance Unit</i> b. <i>Safety, Hygiene and Environmental Health Unit</i> c. <i>General Administration Unit</i> d. <i>Marketing Unit and Partnership Relations</i> e. <i>Information Technology Unit</i> f. <i>Finance Unit</i> g. <i>Unit of Accounting and Taxation</i> |
| <p>4. Pelayanan RS Berdasar Spesialisasi Mata</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Divisi Kornea, dan Bedah Refraktif b. Divisi Vitreoretina c. Divisi Pediatrik dan Strabismus d. Divisi Glaukoma e. Divisi Infeksi dan Imunologi f. Divisi Onkologi dan Rekonstruksi g. Divisi Refraksi dan Optimasi Visual | <p>4. <i>Hospital Services Based on Eye Specialties</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Division of Corneal Division, and Refractive Surgery</i> b. <i>Division of Vitreoretinal</i> c. <i>Division of Pediatrics and Strabismus</i> d. <i>Division of Glaucoma</i> e. <i>Division of Infection and Immunology</i> f. <i>Division of Oncology and Reconstruction</i> g. <i>Division of Refraction and Visual Optimization</i> |
| <p>5. Pelayanan di Luar Kekhususan Mata</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Layanan Penyakit Dalam b. Layanan Dokter Jantung dan Pembuluh Darah c. Layanan Ahli Gizi | <p>5. <i>Services outside the Eye Specialty</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Internist Service</i> b. <i>Cardiologist Service</i> c. <i>Nutritionist Service</i> |
| <p>6. Pelayanan Unggulan Lain</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Diklat dan Litbang b. Aesthetic Center dan Terapi Mata Kering | <p>6. <i>Other Excellent Service</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Training dan Research Center</i> b. <i>Aesthetic Center and Dry Eye Therapy</i> |

KINERJA OPERASIONAL

KINERJA PELAYANAN

Secara umum, total layanan yang diberikan RS Mata Undaan selama tahun 2023 mencapai 318.272, lebih tinggi 6,53% bila dibandingkan dengan pencapaian kinerja layanan di tahun 2022 yang mencatatkan 298.756. Namun demikian, dari target RBA yang ditetapkan, yaitu 327.388, capaian tahun 2023 hanya memenuhi 97,2% dari target yang telah ditetapkan.

LAYANAN GAWAT DARURAT

Layanan Instalasi Gawat Darurat tercapai 1.062 layanan yaitu menurun 16,7% dari realisasi tahun 2022, dan tercapai 83% dari target RBA tahun 2023. Sehingga layanan instalasi gawat darurat Tahun 2023 tidak mencapai target.

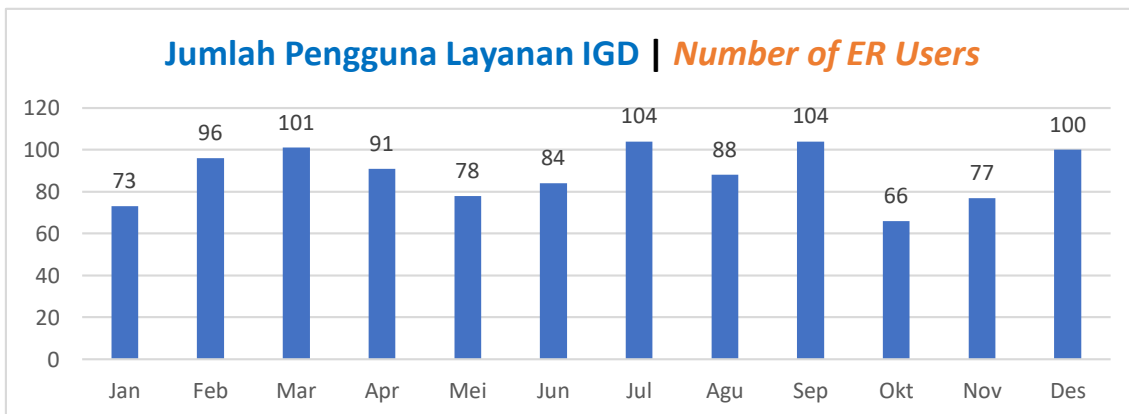
OPERATIONAL PERFORMANCE

SERVICES PERFORMANCE

In general, the total services provided by the Undaan Eye Hospital during 2023 reached 318,272, 6.53% higher when compared to the achievement of service performance in 2022 which recorded 298,756. However, from the RBA target set, which is 327,388, the achievements in 2023 are only able to meet 97.2% of the set target.

EMERGENCY ROOM SERVICES

Emergency Installation services reached 1,062 services, which decrease 16.7% from the realization in 2022, and reached 83% from the 2023 RBA target. So that the 2023 emergency installation services did not reach the target.

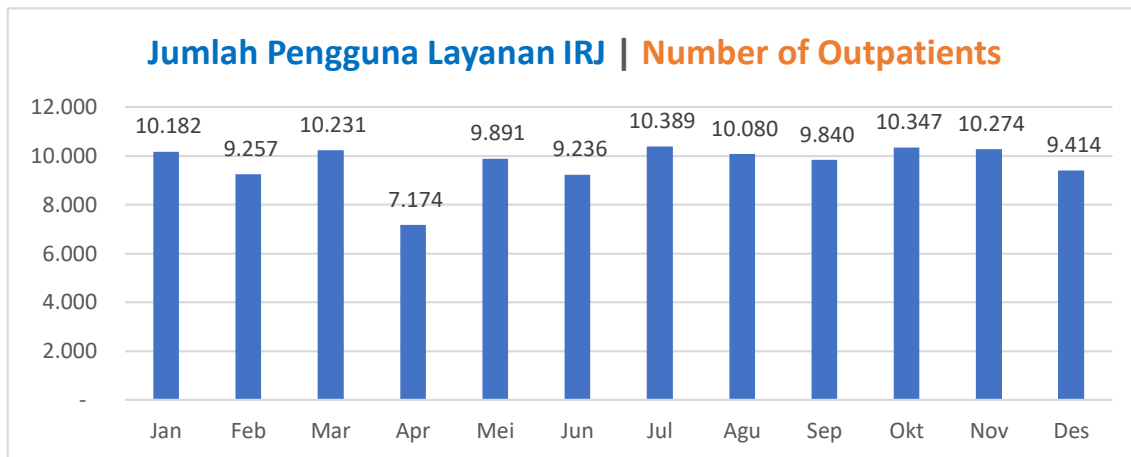


LAYANAN RAWAT JALAN

Layanan Instalasi Rawat Jalan tercapai 116.315 layanan, naik 4,8% dari tahun 2022, dan mencapai 96,7% dari target 2023. Distribusi layanan pasien rawat jalan adalah 61% memanfaatkan layanan rawat jalan reguler, 19% rawat jalan Eksekutif sore, 4,1% rawat jalan Eksekutif pagi, 15,6% Klinik Konsultasi, dan Sunday Clinic 0,4%.

OUTPATIENT SERVICES

Outpatient unit services reached 116,315 services, up 4.8% from 2022, and reached 96.7% of the 2023 target. The distribution of outpatient services is 61% utilizing regular outpatient services, 19% VIP afternoon outpatient, 4.1% VIP morning outpatient, 15.6% Consultation Clinic, and Sunday Clinic 0.4%.

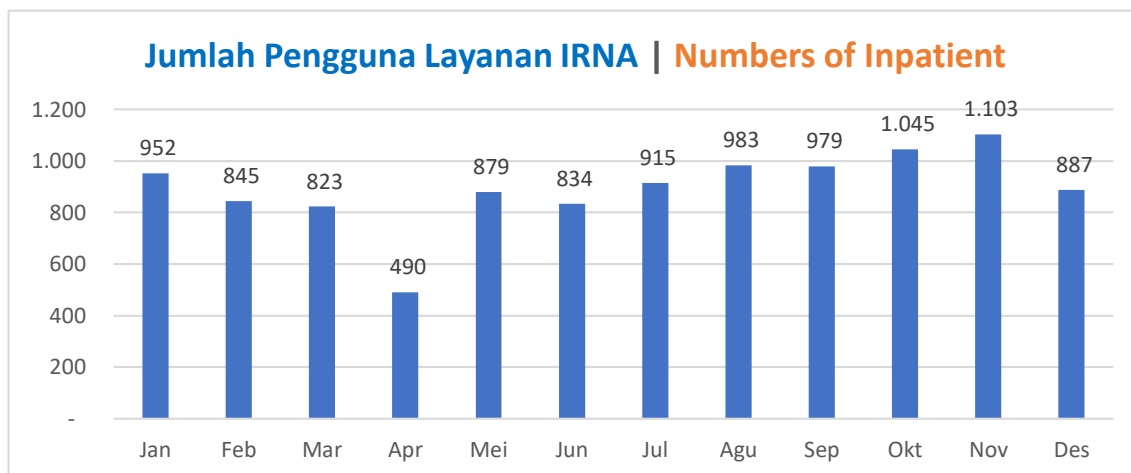


LAYANAN RAWAT INAP

Layanan Instalasi Rawat Inap tercapai 10.735 Hari Rawat yaitu tumbuh 16% dari realisasi tahun 2022, dan tercapai 109% dari target RBA tahun 2023. Adapun BOR tahun 2023 adalah sebesar 46 %, ALOS sebesar 1,3 hari, BTO sebesar 134 kali, dan TOI sebesar 1,4 hari.

INPATIENT SERVICES

Inpatient Services achieved 10,735 Inpatient Days, which grew 16% from the realization in 2022, and reached 109% from the 2023 RBA target. The BOR in 2023 is 46%, ALOS is 1.3 day, BTO is 134 times, and TOI is 1.4 day.

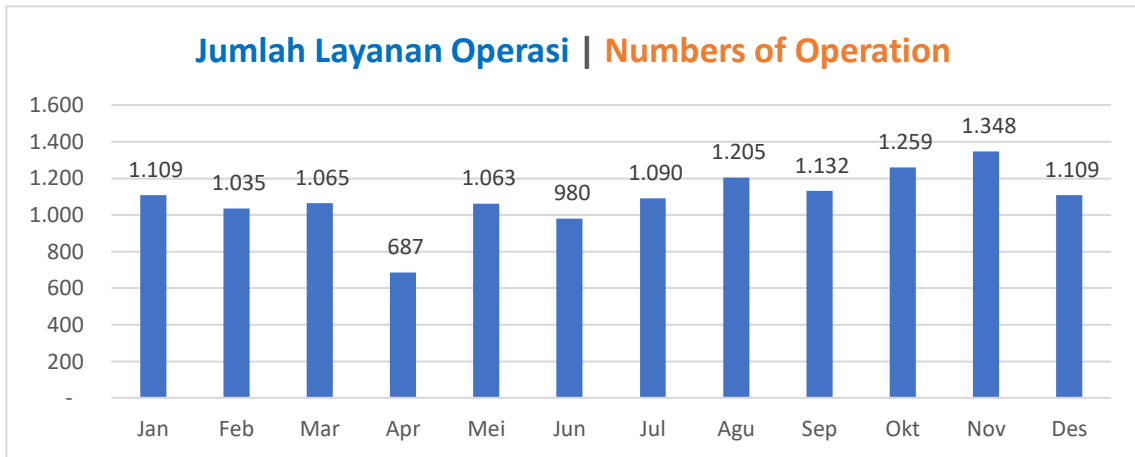


LAYANAN OPERASI

Layanan Instalasi Kamar Bedah tercapai 13.082 layanan yaitu tumbuh 13,2% dari realisasi tahun 2022, dan tercapai 99,3% dari target RBA tahun 2023.

OPERATION SERVICES

Operating Room Installation services reached 13,082 services, which grew 13.2% from the realization in 2022, and reached 99.3% from the 2023 RBA target.

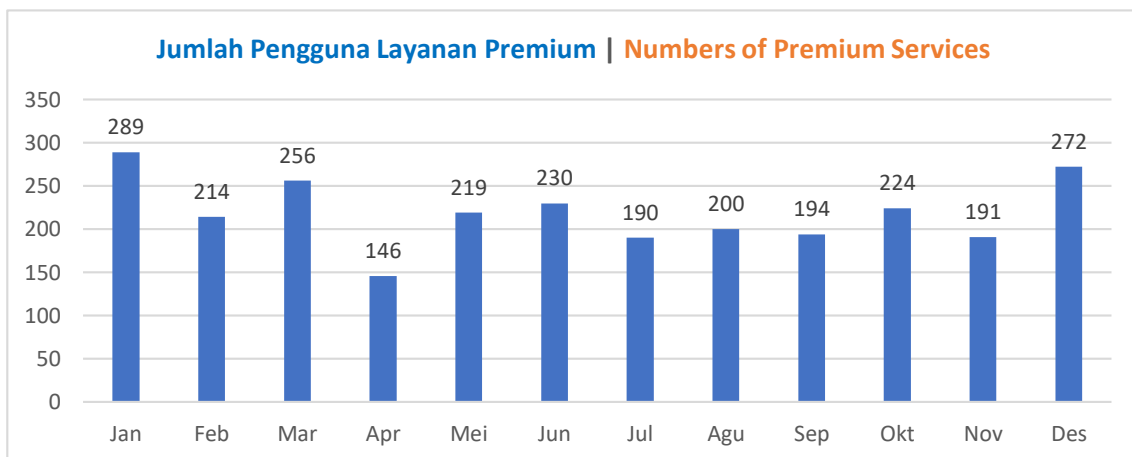


LAYANAN PREMIUM

Layanan Premium terdiri dari LASIK, Aesthetic Care, Dry Eye Clinic, dan Rawat Jalan Premium. Layanan Instalasi Premium tercapai 2.625 layanan yaitu tumbuh 41,5% dari realisasi Tahun 2022 dan 87,7% dari target RBA tahun 2023.

PREMIUM SERVICES

Premium services consist of LASIK, Aesthetic Care, Dry Eye Clinic, and Premium Outpatient Care. Services of Premium Instalation reached 2,625 services, which grew 41.5% from the 2022 realization and 87.7% from the 2023 RBA target.

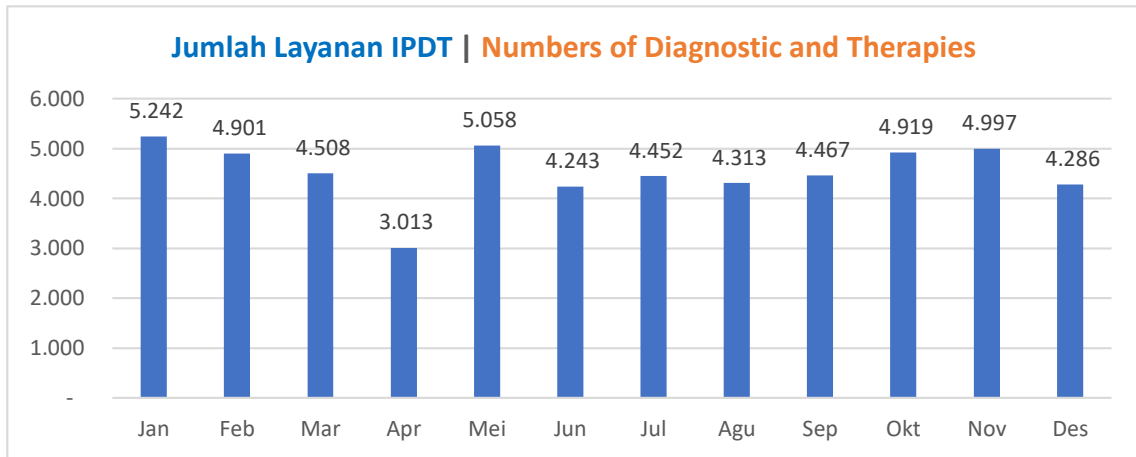


LAYANAN PENUNJANG DIAGNOSTIK DAN TERAPI

Layanan Instalasi Penunjang Diagnostik dan Terapi tercapai 54.399 layanan yaitu turun 1,7% dari realisasi tahun 2022, dan mencapai 87,3% dari target RBA tahun 2023. 49% disumbang dari layanan laboratorium.

DIAGNOSTIC SUPPORT AND THERAPY

Diagnostic Support and Therapy Services reached 54,399 services, which is an decrease of 1.7% from the realization in 2022, and reached 87.3% from the 2023 RBA target. 49% was originated from laboratory services.

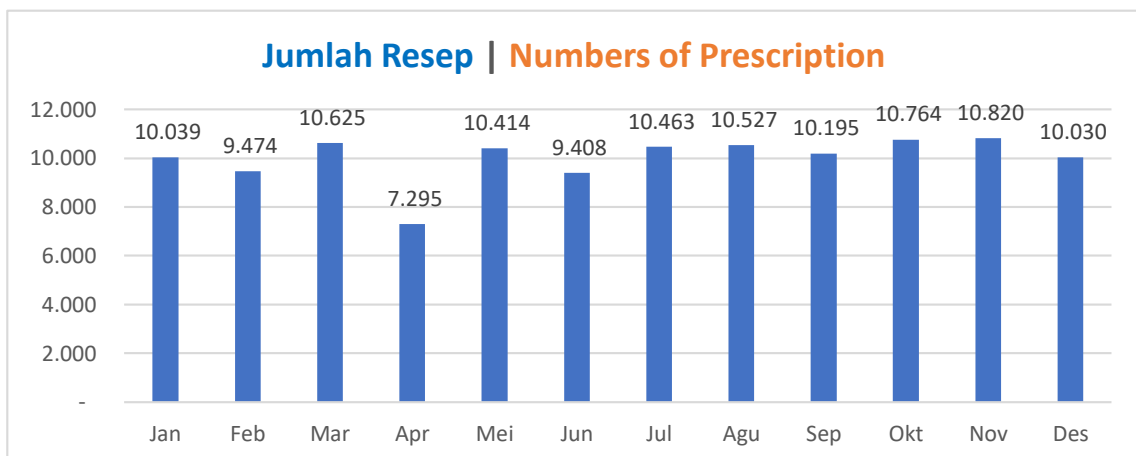


LAYANAN FARMASI

Layanan Instalasi Farmasi tercapai 120.054 lembar resep yaitu tumbuh 8,8% dari realisasi tahun 2022, dan tercapai 102% dari target RBA tahun 2023. Hal ini selaras dengan capaian layanan rawat jalan, kamar bedah, dan rawat inap sehingga berbanding lurus dengan layanan farmasi.

PHARMACY SERVICES

Pharmacy services achieved 120,054 prescriptions, which grew 8.8% from the realization in 2022, and reached 102% from the 2023 RBA target. This is in line with the achievements of outpatient, operating room and inpatient services so that it is directly proportional to pharmacy services.



DISTRIBUSI PASIEN

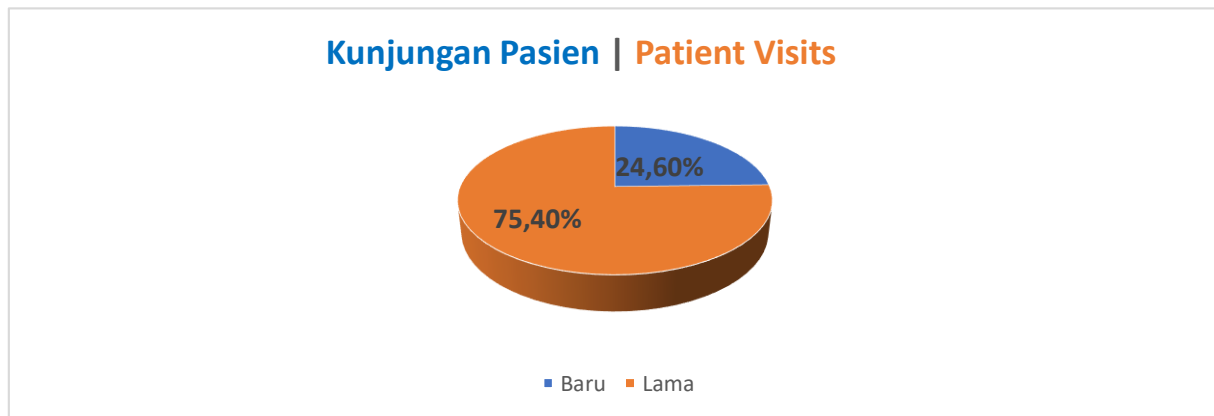
Kunjungan Pasien Baru – Lama

Selama tahun 2023, layanan kesehatan RS Mata Undaan dimanfaatkan oleh pasien baru sebesar 24,6%. Pasien lama yang berobat ulang di rumah sakit mencapai 75,4%. Menandakan loyalitas yang tinggi dari pasien RS Mata Undaan

PATIENT DISTRIBUTION

New – Old Patient Visits

During 2023, 24.6% of Undaan Eye Hospital's health services will be utilized by new patients. Old patients who are being treated again at the hospital reach 75.4%. Indicates the high loyalty of Undaan Eye Hospital patients.

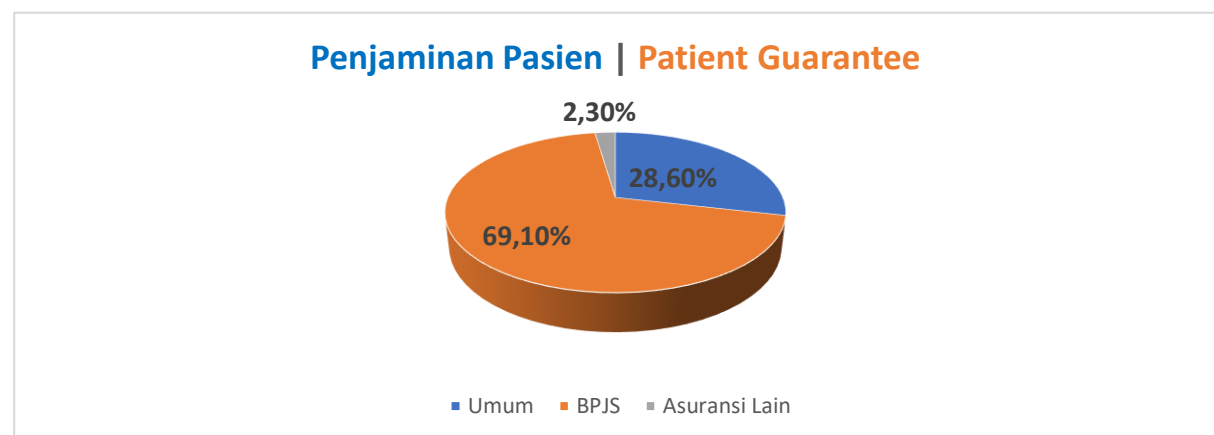


Penjaminan Pasien

Distribusi pasien berdasarkan penjaminan terbagi menjadi 3, yaitu pasien dengan jaminan BPJS, asuransi swasta lain dan pasien umum dengan pembayaran mandiri. Tahun 2023, terdapat 69,1% pasien menggunakan BPJS, 28,6% pasien umum, dan 2,3% pasien asuransi.

Patient Guarantee

The distribution of patients based on guarantees is divided into 3, namely patients with BPJS guarantees, other private insurance and general patients with self-payment. In 2023, 69.1% of patients use BPJS, 28.6% of general patients, and 2.3% of insurance patients.



JENIS PENYAKIT TERBANYAK

Kasus Rawat Jalan

Kegiatan pelayanan kesehatan terkait lensa intraocular menempati urutan pertama kasus terbanyak yg ditangani di rawat jalan. Menyusul berikutnya kasus Miopi dan Katarak Senilis.

Kasus miopi berada di peringkat 2, memiliki pengaruh terhadap kebutuhan penyediaan kacamata. Sebagai catatan, pasien rawat jalan rumah sakit mayoritas saat ini adalah BPJS, dan optic rumah sakit belum atau tidak bisa bekerja sama dengan BPJS.

MOST TYPE OF DISEASE

Outpatient Case

Presence of intraocular lenses rank first with the most cases handled in outpatient care. Followed by cases of myopia and senile cataract.

Myopia cases are ranked 2nd, having an influence on the need for glasses. For the record, the majority of hospital outpatients are currently BPJS, and hospital optics have not or cannot work with BPJS.

10 Besar Penyakit di Rawat Jalan Top 10 Diseases in Outpatient Care			
Nama Penyakit	Kode ICD-10	Jumlah Kasus	Name of Diseases
Layanan terkait lensa intraokular	Z96.1	2.638	Presence of intraocular lens
Miopi	H52.1	1.447	Myopia
Katarak senilis	H25	1.345	Senile cataract
Konjungtivitis	H10	1.261	Conjunctivitis
Gangguan lain pada kelenjar lakrimal	H04.1	905	Other disorders of lacrimal gland
Gangguan mata dan adnexa pascaproedur, tidak spesifik	H59.9	633	Postprocedural disorder of eye and adnexa, unspecified
Retinopati diabetik (E10-E14 dengan karakter keempat umum 3)	H36.0	600	Diabetic retinopathy (E10-E14 with common fourth character 3)
Glaukoma	H40.9	555	Glaucoma
Astigmatisma	H52.2	550	Astigmatism
Hordeolum dan kalazion	H00.0	517	Hordeolum and chalazion

Kasus Rawat Inap

Secara umum, kasus terbanyak di rawat inap adalah terkait dengan penyakit katarak. Katarak senilis adalah katarak yang terjadi seiring bertambahnya usia. Jenis ini diartikan sebagai katarak yang terjadi pada orang berusia di atas 50 tahun dan tidak terkait trauma mekanis, kimiawi dan radiasi. Data ini juga menunjukkan segmen terbesar pelanggan RS Mata Undaan adalah orang dengan lanjut usia. Data ini dapat digunakan untuk memilih Teknik pemasaran yang terbaik.

Kasus terbesar berikutnya adalah katarak dengan penyulit, mayoritas merupakan rujukan dari rumah sakit daerah. Ini menegaskan posisi RS Mata Undaan sebagai rumah sakit khusus kelas B dan memiliki kompetensi lebih sehingga menjadi rujukan bagi rumah sakit lain.

Kasus Divisi Vitreoretina (ablasio retina) dan Divisi Glaukoma (Glaukoma sudut tertutup primer) menyusul di nomor 4 dan 5, menjadi pertimbangan rumah sakit dalam menyediakan sumber daya yang cukup.

Inpatient Case

In general, most cases of hospitalization are related to cataracts. Senile cataracts are cataracts that occur with age. This type is defined as cataracts that occur in people over 50 years of age and are not associated with mechanical, chemical or radiation trauma. This data also shows that the largest segment of Undaan Eye Hospital customers are elderly people. This data can be used to choose the best marketing technique.

The next top case is cataract with complications, the majority are referrals from regional hospitals. This confirms the position of Undaan Eye Hospital as a special class B hospital and has more competence than other hospitals so that it becomes a reference for other hospitals.

The Vitreoretinal Division (retinal detachment) and Glaucoma Division (Primary angle closure glaucoma) cases followed in numbers 4 and 5, being a consideration for the hospital in providing sufficient resources.

10 Besar Penyakit di Rawat Inap Top 10 Diseases in Inpatient Care			
Nama Penyakit	Kode ICD-10	Jumlah Kasus	Name of Diseases
Katarak senilis, tidak spesifik	H25.9	2.364	Senile cataract, unspecified
Katarak dengan penyulit	H26.2	832	Complicated cataract
Katarak insipien senilis	H25.0	769	Senile incipient cataract
Ablasi retina dengan robekan retina	H33.0	425	Retinal detachment with retinal break
Glaukoma sudut tertutup primer	H40.2	314	Primary angle-closure glaucoma
Gangguan mata dan adnexa pascaprosedur, tidak spesifik	H59.9	314	Postprocedural disorder of eye and adnexa, unspecified
Perdarahan kaca	H43.1	216	Vitreous haemorrhage
Afakia	H27.0	213	Aphakia
Glaukoma sudut terbuka primer	H40.1	205	Primary open-angle glaucoma
Ulkus Kornea	H16.0	201	Corneal Ulcer

EVALUASI MANAJEMEN

KEUANGAN

Aktifitas Keuangan

Pelayanan keuangan RS Mata Undaan meliputi : kasir penerimaan, kasir pengeluaran dan staf bagian piutang dengan total staf 12 orang. Kasir penerimaan terdiri dari 9 orang untuk pelayanan pasien rawat jalan poli regular, pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat jalan poli eksekutif.

Saat ini untuk operasional dan penerimaan pendapatan RS Mata Undaan menggunakan 10 rekening bank, yang terdiri dari: bank Mandiri, BCA, BRI, BNI, BSI, bank Jatim dan Bukopin Syariah.

Dengan penerapan model pembayaran dibelakang setelah pelayanan, RS Mata Undaan juga mengalami kerugian dengan adanya pasien yang tidak bayar/kabur sebanyak 58 pasien rawat jalan dengan kerugian sebesar Rp. 12.560.000,-. Pasien-pasien tersebut telah berusaha dihubungi sesuai dengan nomor telepon yang terdaftar tetapi saat dihubungi nomor tersebut tidak aktif dan ada yang menyatakan salah sambung.

Kinerja keuangan RS Mata undaan mencatatkan total pendapatan operasional medik pada tahun 2023 sebesar Rp. 197.557.927.803,- dan pendapatan diluar usaha sebesar RP. 1.076.923.076,- sehingga total pendapatan sebesar Rp. 198.634.850.879,-.

Total beban tahun 2023 sebesar Rp. 176.612.231.701,-.
Beban tersebut terdiri dari :

- beban pembelian obat dan BHP Rp. 34.146.294.107,-
- beban jasa medis dokter Rp. 49.464.546.994,-
- beban gaji dan insentif pegawai Rp. 36.373.638.336,-

MANAGEMENT EVALUATION

FINANCE

Financial Activities

Undaan Eye Hospital's financial services include: receipt cashier, expenditure cashier and accounts receivable staff with a total staff of 12 people. The reception cashier consists of 9 people for regular poly outpatient services, inpatient services and executive poly outpatient services.

Currently, Undaan Eye Hospital uses 10 bank accounts for operations and revenue receipts, consisting of: Bank Mandiri, BCA, BRI, BNI, BSI, Bank Jatim and Bukopin Syariah.

By implementing the payment model behind after service, Undaan Eye Hospital also experienced losses with 58 patients not paying/leaving outpatients with a loss of Rp. 12,560,000,-. These patients had tried to be contacted using the registered telephone number but when called the number was not active and some said it was a wrong number.

The financial performance of Mata Undaan Hospital recorded total medical operational income in 2023 of IDR. 197,557,927,803,- and income outside business of Rp. 1,076,923,076,- so the total income is IDR. 198,634,850,879,-.

*The total expense in 2023 is IDR. 176,612,231,701,-.
These expenses consist of:*

- expenses for purchasing medicines and BHP Rp. 34,146,294,107,-*
- doctor's medical service charges Rp. 49,464,546,994,-*
- salary and employee incentive expenses Rp. 36,373,638,336,-*

- beban pemeliharaan Rp. 3.280.759.178,- - *maintenance expense Rp. 3,280,759,178,-*
- beban penyusutan Rp. 17.597.681.675,- - *depreciation expense Rp. 17,597,681,675,-*
- beban pengembangan dan retensi SDM Rp. 3.521.236.738,- - *HR development and retention expense Rp. 3,521,236,738,-*
- beban bahan Rp. 10.461.324.272,- - *material costs Rp. 10,461,324,272,-*
- beban administrasi Rp. 2.017.023.637,- - *administrative expenses Rp. 2,017,023,637,-*
- beban Pemasaran Rp. 598.365.812,- - *Marketing expenses Rp. 598,365,812,-*
- beban tanggung jawab lingkungan Rp. 241.556.543,- - *environmental responsibility burden Rp. 241,556,543,-*
- beban asuransi Rp. 232.908.547,- - *insurance expense Rp. 232,908,547,-*
- dan beban diluar usaha lainnya sebesar Rp. 521.546.740,- - *and other non-business expenses of Rp. 521,546,740,-*

Sehingga total surplus pada tahun 2023 sebesar Rp. 22.022.619.178.

So the total surplus in 2023 will be IDR. 22,022,619,178.

Pada tahun 2023 RS Mata Undaan mencatatkan posisi keuangan dengan total asset Rp. 197.273.329.153,-

In 2023, Undaan Eye Hospital recorded a financial position with total assets of Rp. 197,273,329,153,-

Asset lancar sebesar Rp. 63.934.268.897,- yang terdiri dari :

- kas dan setara kas Rp. 18.954.851.521,- *current assets amounting to Rp. 63.934,268,897,- consisting of :*
- piutang usaha BPJS Rp. 17.347.024.302,- *- cash and cash equivalents Rp. 18,954,851,521,-*
- piutang usaha asuransi swasta Rp. 2.007.242.273,- *- BPJS trade receivables Rp. 17,347,024,302,-*
- penyisihan piutang usaha Rp. 274.966.399,- *- private insurance trade receivables Rp. 2,007,242,273,-*
- piutang lain-lain Rp. 644.357.234,- *- allowance for trade receivables Rp. 274,966,399,-*
- persediaan Rp. 954.460.676,- *- other receivables Rp. 644,357,234,-*
- uang muka pembelian Rp. 86.557.667,- *- inventory Rp. 954,460,676,-*
- dan selisih antara dropping modal kerja dan setoran pendapatan ke P4MU Rp. 24.100.741.623,- *- down payment for purchase Rp. 86,557,667,-*
- *- and the difference between dropping working capital and income deposits to P4MU Rp. 24,100,741,623,-.*

Total asset tetap sampai dengan tahun 2023 Rp. 133.280.122.756,-.

Total fixed assets until 2023 Rp. 133,280,122,756,-.

Realisasi investasi tahun 2023 terdiri dari : pembelian alat medis Rp. 5.211.692.825,- alat non medis Rp. 450.870.000,- instalasi dan perlengkapan Rp. 282.805.000,- dan software Rp. 31.500.000,-.

Investment realization in 2023 consists of: purchasing medical equipment Rp. 5,211,692,825,- non-medical equipment Rp. 450,870,000,- installation and equipment Rp. 282,805,000,- and software Rp. 31,500,000,-.

Total kewajiban jangka pendek tahun 2023 sebesar Rp. 11.010.118.527,- dengan rincian hutang untuk pembelian persediaan

dan investasi Rp. 2.401.098.098,- hutang atas pembayaran jasa medis dokter dan biaya bahan sebesar Rp. 7.588.797.474,-

Pendapatan atas sewa ATM Rp. 86.856.061,- hutang pajak Rp. 740.670.894,- dan hutang pembelian server Rp. 192.696.000,-.

Total kewajiban jangka Panjang sebesar Rp. 1.623.459.046,- dengan rincian hutang untuk pembelian mobil operasional Rp. 290.341.639,- dan angsuran DPLK pesangon karyawan Rp. 1.333.117.407,-.

Total asset neto/ekuitas tahun 2023 Rp. 184.639.751.580,- dengan rincian surplus/defisit tahun lalu Rp. 160.633.823.449,- surplus/defisit tahun berjalan Rp. 22.022.619.178,- dan setoran modal awal Rp. 1.983.308.953,-.

Tahun 2023 total modal kerja yang diminta dari P4MU adalah Rp. 153.752.621.993,- dan RS Mata Undaan telah menyetorkan pendapatan sebesar Rp. 177.853.363.616,- sehingga terjadi surplus dalam arus kas sebesar Rp. 24.100.741.623,-.

Total short-term liabilities in 2023 are IDR. 11,010,118,527,- with details of debt for purchasing inventory and investment of Rp. 2,401,098,098,- debt for payment of doctor's medical services and material costs amounting to Rp. 7,588,797,474,- Income from ATM rental Rp. 86,856,061,- tax debt Rp. 740,670,894,- and server purchase debt Rp. 192,696,000,-.

Total Long-term liabilities amount to Rp. 1,623,459,046,- with details of debt for the purchase of an operational car of Rp. 290,341,639,- and DPLK employee severance pay installments of Rp. 1,333,117,407,-.

Total net assets/equity in 2023 Rp. 184,639,751,580,- with details of last year's surplus/deficit Rp. 160,633,823,449,- current year surplus/deficit Rp. 22,022,619,178,- and initial capital deposit of Rp. 1,983,308,953,-.

In 2023 the total working capital requested from P4MU is IDR. 153,752,621,993,- and Undaan Eye Hospital has deposited income of Rp. 177,853,363,616,- resulting in a surplus in cash flow of Rp. 24,100,741,623,-.

Pengelolaan Piutang

Pengelolaan piutang saat ini hanya dipegang oleh satu orang staf, staf tersebut bertanggung jawab dari pemberkasan penagihan hingga membuat laporan kolektabilitas piutang.

Pada tahun 2023 RS Mata Undaan bekerjasama dengan 331 jaringan asuransi dan perusahaan dengan total tagihan sebesar Rp. 11.311.738.968,-. Total tagihan tersebut telah terbayarkan sebesar Rp. 9.304.456.695 dan masih menjadi piutang sebesar Rp. 2.007.282.273.

Receivables Management

Management of receivables is currently only handled by one staff member, this staff is responsible for everything from filing billings to creating reports on collectability of receivables.

In 2023, Undaan Eye Hospital will collaborate with 331 insurance networks and companies with a total bill of IDR. 11,311,738,968,-. The total bill has been paid amounting to Rp. 9,304,456,695 and is still a receivable of Rp. 2,007,282,273.

AKUNTANSI DAN PERPAJAKAN

Akuntansi dan Verifikasi

Selama tahun 2023 jumlah berkas yang telah diverifikasi adalah sebanyak 66.295 berkas dan ditemukan berkas yang harus

ACCOUNTING AND TAXATION

Accounting and Verification

During 2023, the number of files that have been verified is 66,295 files and 2,464 files have been found that need to be revised.

direvisi sebanyak 2.464. Sebagian besar revisi terdiri dari kesalahan dalam input nama dokter operator, kesalahan dalam input nama kombinasi tindakan operasi serta kesalahan dalam input tarif.

Most of the revisions consisted of errors in inputting the name of the operator doctor, errors in inputting the name of the combination of operations and errors in inputting rates.

Perpajakan

Unsur-unsur perpajakan dalam RS Mata Undaan adalah PPN, PPh 21, PPh 23, Pasal 4 ayat 2, serta pajak-pajak daerah lainnya. Selama tahun 2023 RS Mata Undaan telah melakukan kewajiban pembayaran PPh 21 sebesar Rp. 7.308.502.815,- PPh 23 sebesar Rp. 12.750.743,- PPh pasal 4 ayat 2 sebesar Rp. 853.165,- PPN DN Rp. 282.928.496,- PPN Masukan Rp. 923.737.264, PPN Keluaran Rp. 1.199.930.296,- dan Pajak Parkir sebesar Rp. 56.314.450.

Taxation

The elements of taxation in the Undaan Eye Hospital are VAT, PPh 21, PPh 23, Article 4 paragraph 2, as well as other regional taxes. During 2023, Undaan Eye Hospital has fulfilled its obligation to pay PPh 21 amounting to Rp. 7,308,502,815,- PPh 23 amounting to Rp. 12,750,743,- PPh article 4 paragraph 2 amounting to Rp. 853,165,- VAT DN Rp. 282,928,496,- Input VAT Rp. 923,737,264, Output VAT Rp. 1,199,930,296,- and Parking Tax of Rp. 56,314,450.

PERENCANAAN DAN PENGADAAN

Selama tahun 2023 RS Mata Undaan telah melakukan pembelian air minum sebesar Rp. 81.518.198,- ATK sebesar Rp. 622.337.774,- dan Perlengkapan sebesar Rp. 799.781.582. dari total inventaris yang telah dibeli telah dilakukan pelabelan sebanyak 109 label.

PROCUREMENT

During 2023, Undaan Eye Hospital has purchased drinking water amounting to Rp. 81,518,198,- ATK amounting to Rp. 622,337,774,- and equipment amounting to Rp. 799,781,582. Of the total inventory that has been purchased, 109 labels have been labeled.

Pembuatan linen pada tahun 2023 terdiri dari jas operasi dokter sebanyak 44 potong, baju pasien sebanyak 75 stel, baju perawat 7 stel dan baju dokter 6 stel.

Linen production in 2023 will consist of 44 pieces of doctor's surgical coats, 75 sets of patient gowns, 7 sets of nurse gowns and 6 sets of doctor gowns.

Dalam rangka optimalisasi penggunaan Gudang arsip selama tahun 2023 telah dilakukan pemusnahan/retensi yang terdiri dari retensi berkas sebanyak 146 kardus dan retensi linen afkir sebanyak 134 potong.

In order to optimize the use of the archive warehouse during 2023, destruction/retention has been carried out consisting of file retention of 146 boxes and retention of 134 pieces of rejected linen.

EVALUASI MANAJEMEN

ADMINISTRASI UMUM

Selama tahun 2023, RSMU menyelenggarakan 158 kali rapat yang meliputi rapat direksi, rapat manajerial, dan rapat manajerial.

Dalam hal surat menyurat, RSMU menerima 1.704 dokumen masuk dan menerbitkan 1.130 dokumen, terdiri dari 81 dokumen regulasi dan 1.049 dokumen non regulasi.

Pengelolaan dokumen administrasi rumah sakit dimudahkan dengan aplikasi EKORIN. Meskipun demikian, aplikasi tersebut seharusnya dapat ditingkatkan kemampuannya untuk mengakomodir urusan administrasi rumah sakit dengan lebih efektif dan efisien.

Pelayanan Legal

Pelayanan legal di RS Mata Undaan Surabaya meliputi pengelolaan perjanjian Kerjasama, perjanjian kerja dan profesi, perijinan, dan asuransi rumah sakit. Pelayanan legal bertanggung jawab atas berlakunya seluruh dokumen legal rumah sakit, sehingga rumah sakit dapat beroperasi aman, berizin, dan sesuai aturan.

Tim legal mengawal 160 perjanjian 9 diantaranya perlu dilakukan pembaharuan kerja sama operasional selama tahun 2023, 79 perjanjian kerja, 35 perjanjian profesi dimana 2 diantaranya harus dilakukan pembaharuan, 20 macam perizinan dan kerja sama baru dengan 25 asuransi.

Sumber Daya Manusia

Pelayanan SDM meliputi pengelolaan administrasi, pengembangan, dan kesejahteraan, kesehatan dan keselamatan kerja SDM. Tahun 2023 RS Mata Undaan mengelola 381 orang SDM, terdiri dari tenaga tetap sebanyak 218 orang, 54 orang tenaga kontrak, dan 109 tenaga *outsourcing*.

MANAGEMENT EVALUATION

GENERAL ADMINISTRATION

During 2023, RSMU held 158 meetings which included board of directors meetings, managerial meetings and managerial meetings.

In terms of correspondence, RSMU received 1,704 incoming documents and issued 1,130 documents, consisting of 81 regulatory documents and 1,049 non-regulatory documents.

Management of hospital administrative documents is made easy with the EKORIN application. Even so, the application should be able to improve its ability to accommodate hospital administrative matters more effectively and efficiently.

Legal Services

Legal services at the Undaan Eye Hospital in Surabaya include management of Cooperation agreements, work and professional agreements, licensing, and hospital insurance. Legal services are responsible for the validity of all legal documents for the hospital, so that the hospital can operate safely, licensed and according to the rules.

The legal team oversees 160 operational cooperation agreements of which 9 must be renewed during 2023, 79 new work agreements, 35 professional agreements of which 2 must be renewed, 20 types of permits and new cooperation with 25 insurances.

Human Resources

HR services include administrative management, development, and HR welfare, health and work safety. In 2023 Undaan Eye Hospital manages 381 HR people, consisting of 218 permanent staff, 54 contract workers, and 109 outsourcing workers.

Distribusi ketenagaan di rumah sakit terdiri dari tenaga medis (9%), tenaga keperawatan (25%) dan tenaga non Kesehatan (43%).

Selama tahun 2023, terdapat 32 karyawan masuk dan 13 karyawan keluar, dengan rasio turn over sebesar 4,9 % dan masih dinyatakan dalam kondisi normal. Terdapat 8 karyawan pensiun selama tahun 2023.

Tim SDM tahun ini juga sedang mengembangkan sistem pengelolaan SDM secara digital bernama HRIS dan e-SDM. Sistem pengelolaan e-SDM tersebut sudah diimplementasikan dengan menggunakan aplikasi *mobile* yang terdiri dari e-absensi, e-cuti, e-ijin, e-lembur, e-STR/SIP, e-update data. Digitalisasi SDM akan dioptimalkan pada tahun 2024 termasuk e-payroll.

Diklat dan Litbang

Selama tahun 2023, rumah sakit menyelenggarakan 17 macam pelatihan internal dan mengikuti 55 pelatihan eksternal. Jumlah karyawan yang mendapat kesempatan pendidikan dengan atau tanpa bantuan rumah sakit sebanyak 32 orang, diantaranya 2 orang dokter spesialis mata yang mengambil fellowship Penyakit Mata Luar (EED) dan Uveitis dan Inflamasi dan ROO, telah selesai dan menjadi divisi baru di RS Mata Undaan. Selain itu terdapat 1 perawat yang mengambil fellowship perawat Mahir Mata 3 Kamar Bedah. Selain itu juga terdapat 2 General Manager menempuh S2 di Manajemen Administrasi RS dan Akuntansi. Lainnya mengambil Nurse Keperawatan, D3 Farmasi, S1 Manajemen, S1 Teknik elektro, dan S1 Akuntansi. Tujuan RS Mata Undaan mendukung program Pendidikan pada karyawan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dan spesifikasi karyawan di RS.

Dalam rangka pengembangan diklat dan litbang sebagai lini usaha baru rumah sakit, juga selaras dengan misi rumah sakit dan keinginan RS Mata Undaan menjadi rumah sakit pendidikan, maka pada 2023

The distribution of manpower in hospitals consists of medical personnel (9%), nursing staff (25%) and non-health personnel (43%).

During 2023, there were 32 employees entering and 13 employees leaving, with a turnover ratio of 4,9% and still stated in normal conditions. There are 8 employees retiring during 2023.

This year's HR team is also developing a digital HR management system called HRIS and e-HR. E-HR management system has been implemented using a mobile application consisting of e-attendance, e-permit, e-overtime, e-STR/SIP, and e-update data HR. the digitalization of HR will be optimized in 2024, including e-payroll.

Training and R&D

By 2023, the hospital held 17 types of internal training and participated in 55 external training. The number of employees who received educational opportunities with or without hospital fund was 32 people, including 2 ophthalmologist who took a fellowship of Ekxternal Eye Deasese and Uveitis and Inflammation and ROO, which has been completed and has become a new division at Undaan Eye Hospital. A part of that, there is 1 nurse who took the Advanced Eye Nursing Fellowship for Surgical. There are also 2 General Manager pursuing Masters in Hospital Administration and Accounting. Others took Nursing, Diploma of Pharmacy, Bachelor of Electrical Engineering, and Bachelor of Accounting. The aim of Undaan Eye Hospital is to support educational programs for employees to service needs and employee specifications at the hospital.

In the context of developing training and R&D as a new line of business for the hospital, also in line with the mission of the hospital and the desire of the Undaan Eye Hospital to become a teaching hospital, it

diputuskan untuk membuat pengelolaan diklat dan litbang ini sebagai suatu kelembagaan tersendiri. Konsep pendirian Pusat Pendidikan Pelatihan Penelitian dan Pengembangan RS Mata Undaan telah selesai disusun pada Oktober 2023, dan direncanakan untuk dieksekusi pendiriannya di tahun 2024.

was decided in 2023 to make the management of education and training and R&D as a separate institution. The concept for the establishment of the Undaan Eye Hospital Research Development Training Education Center was completed in October 2023, and it is planned to execute its establishment in 2024.

KEAMANAN, KEBERSIHAN DAN KESEHATAN LINGKUNGAN

SAFETY, HYGIENE AND ENVIRONMENTAL HEALTH

Layanan Laundry

Laundry Service

Pengelolaan linen rumah sakit dikelola mandiri oleh RS Mata Undaan baik untuk linen bersih dan kotor, termasuk seragam karyawan. Total kapasitas mesin cuci dan pengering rumah sakit adalah 5.616 kg / bulan dengan rata-rata penggunaan 4.425 kg/ bulan dan penggunaan cairan pencuci sebanyak 31 liter / bulan. Saat ini layanan laundry rumah sakit secara agregasi telah terpakai sekitar 79% dari kapasitas maksimal.

Hospital linen was managing Undaan Eye Hospital or both clean and dirty linen, including employee uniforms. The total capacity of the hospital washer and dryer is 5,616 kg/month and average use 4.425kg/month, the use of washing liquid is 31 liters/month. Currently, the hospital laundry service in aggregate has been used around 79% of the maximum capacity.

Layanan Kebersihan

Cleaning Service

Pelayanan kebersihan di RS Mata Undaan bekerja sama dengan pihak ketiga (PT Among Bhakti Utama) dengan nilai evaluasi tahun 2023 adalah 97,8%, dengan jumlah keluhan sebanyak 19 kali. Atas dasar evaluasi tersebut, rumah sakit terus melakukan koordinasi dengan vendor untuk melakukan pembinaan dan peningkatan kualitas staf yang diterjunkan di RS Mata Undaan.

Cleaning services at the Undaan Eye Hospital in collaboration with a third party (PT Among Bhakti Utama) with an evaluation value of 97,8% in 2023, with 19 complaints. On the basis of this evaluation, the hospital continues to coordinate with vendors to conduct training and improve the quality of staff deployed at Undaan Eye Hospital.

Layanan Keamanan

Pelayanan keamanan di RS Mata Undaan selain terdapat karyawan tetap di bagian keamanan, juga bekerja sama dengan pihak ketiga (PT Shelter Nusantara). Selama tahun 2023, terdapat nol insiden terkait kekerasan terhadap karyawan, kehilangan barang, huru – hara, perampokan/penculikan. Namun demikian, tercatat terdapat 382 kasus penemuan kerusakan fasilitas, 99 pelanggaran merokok, 71 ketidakpatuhan pemakaian masker oleh pengunjung, 31 penemuan barang dan 1 pasien jatuh. Pelanggaran merokok patut menjadi catatan tersendiri dikarenakan secara peraturan sudah jelas bahwa rumah sakit merupakan zona dilarang merokok.

Hasil evaluasi terhadap layanan keamanan masih seputar cakupan kegiatan patrol keamanan, pemahaman alur pelayanan (karena pasien atau pengunjung sering menjadikan staf keamanan tempat bertanya), kesadaran atas efisiensi operasional rumah sakit, perawatan diri yang kurang serta manajemen pengelolaan kunci rumah sakit.

Layanan Parkir

Kapasitas lahan parkir RS Mata Undaan mampu menampung 3.960 mobil dan 13.500 motor per bulan. Motor masih mendominasi angka kunjungan parkir sebesar 141.034 motor (79%) bila dibanding dengan mobil sebanyak 34.943 (19%).

Total pendapatan dari parkir tahun 2023 adalah sebesar Rp 627.382.000 atau rata – rata per bulan menghasilkan Rp per bulan menghasilkan Rp 52 juta. Namun demikian, karena beban operasional parkir setiap bulannya sekitar Rp 53 juta, maka layanan parkir ini masih dinilai defisit. Ditambah aset parkir pada tahun 2023 telah menjadi milik

Security Service

Security services at Undaan Eye Hospital apart from having permanent employees in the security section, also work with a third party (PT Shelter Nusantara). During 2023, there were zero incidents related to violence against employees, loss of property, riots, robberies and fires. However, there were 382 cases of discovery of damage to facilities, 99 violations of smoking, 71 cases of non-compliance with the use of masks by visitors, 31 cases of finding goods, and 1 patient fall. Smoking violations should be noted separately because according to regulations it is clear that hospitals are no-smoking areas.

The results of the evaluation of security services are still around the scope of security patrol activities, understanding the flow of services (because patients or visitors often make security staff a place to ask questions), awareness of hospital operational efficiency, lack of self-care and hospital key management.

Parking Service

The parking area capacity of the Undaan Eye Hospital can accommodate 3.960 cars and 13.500 motorcycles. Motorcycles still dominate the number of parking visits, with 141.034 motorbikes (79%) compared to 34.943 cars (19%).

The total income from parking in 2023 is IDR 627.382.000 or an average monthly income of IDR 52 million. However, because the monthly parking operational expense is around IDR 53 million, this parking service is still considered to be in deficit. In addition, parking assets in 2023 belong to the hospital, so that in 2023 maintenance of

rumah sakit sehingga per tahun 2023 pemeliharaan aset parkir telah menjadi beban manajemen rumah sakit.

parking assets will become the burden of hospital management.

Layanan Kesehatan Lingkungan

Pelayanan Kesehatan lingkungan meliputi pengelolaan limbah, pengelolaan air bersih, pengendalian hama, penyediaan aroma aerosol dan parfum, dan pemantauan kualitas udara. Pelayanan kesehatan lingkungan dilakukan oleh sanitarian dan bekerjasama dengan vendor eksternal. Pelayanan kesehatan lingkungan dipantau salah satunya dengan melakukan pemeriksaan rutin pada limbah dan air setiap bulannya.

Hasil pemeriksaan sampel limbah cair pernah mendapat hasil belum memenuhi standar mutu, yaitu BODs, COD, NH₃, dan Fosfat (PO₄). Hasil pemeriksaan sampel air bersih pernah mendapat hasil belum memenuhi standar baku yaitu dari jumlah total Coliform. Namun demikian, sudah dilakukan perbaikan dengan melakukan beberapa kegiatan seperti filtrasi menggunakan *system reverse osmosis*, filterisasi dengan karbon dan klorinasi menggunakan kaporit.

Debit rata – rata limbah cair rumah sakit sebanyak 22,4 m³/hari, masih dibawah debit maksimal yang ditentukan Dinas Lingkungan Hidup yaitu sebesar 35 kubik per hari.

Hasil pemeriksaan kultur udara dan swab di tahun 2023 telah memenuhi mutu baku. Sedangkan kebersihan makanan yang disajikan, tidak ditemukan E. Coli dalam bahan makan maupun alat makan.

Untuk tahun 2023, pengelolaan Kesehatan lingkungan fokus pada pengelolaan limbah cair dan air bersih sehingga hasil pengujian memenuhi standar baku mutu.

Environmental Health Service

Environmental health services include waste management, clean water management, pest control, provision of aerosol and perfume scents, and monitoring of air quality. Environmental health services are carried out by sanitarians and in collaboration with external vendors. One of the ways to monitor environmental health services is by conducting routine checks on waste and water every month.

The results of examination of liquid waste samples had results that did not meet the standard, namely BODs, COD, NH₃, dan Fosfat (PO₄). The results of examination of clean water samples had results that did not meet the standard standards, namely the total amount of Coliform. However, improvements have been made by carrying out several activities such as filtration using a reverse osmosis system, filtering with carbon and chlorination using chlorine.

The average debit of hospital liquid waste is 22.4 m³/day, still below the maximum discharge determined by the Environment Agency, which is 35 cubic per day.

The results of air culture and swab examinations in 2023 have met the standard quality. While the cleanliness of the food served, E. Coli was not found in the food ingredients or cutlery.

For 2023, environmental health management focuses on managing liquid waste and clean water do that test results meet quality standards.

LAYANAN PEMASARAN DAN HUBUNGAN KEMITRAAN

Pelayanan Pemasaran dan Hubungan Kemitraan meliputi 3 kegiatan yaitu : pemasaran, hubungan kemitraan dan customer service.

Pemasaran

RS Mata Undaan mengelola Instagram **@rs.mataundaan** dan memposting 556 postingan dengan rata – rata engagement care 0,54%. Selain itu juga mengelola channel Youtube **RS Mata Undaan**, dengan membuat 42 video dan ditonton dengan durasi total selama 266 jam. Mengingat dunia maya merupakan dunia yang sangat luas tak terbatas garis demarkasi, maka pengelolaan media sosial RS Mata Undaan perlu ditingkatkan.

Hubungan Kemitraan

RS Mata Undaan selama tahun 2023 berkunjung ke 63 mitra rumah sakit. Dari kunjungan tersebut menghasilkan 16 rekanan baru, 13 perpanjangan kontrak dengan rekanan lama.

Dari 42 rekanan, yang aktif mengirim pasien ke rumah sakit hanya 16 rekanan dengan total 3.405 kunjungan. Sedangkan pasien rujukan dari FKTP sebanyak 79.771 rujukan atau sekitar 59,72% dari total kunjungan pasien.

MARKETING SERVICES AND PARTNERSHIP RELATIONSHIPS

Marketing Services and Partnership Relations include 3 activities, namely: marketing, partnership relations and customer service.

Marketing

*RS Mata Undaan manages Instagram **@rs.mataundaan** and posts 556 posts with an average engagement care of 0,54%. Apart from that, he also manages the Youtube channel **RS Mata Undaan**, by making 42 videos and watched with a total duration of 266 hours. Considering that the virtual world is a very broad world with no demarcation lines, the management of social media at Undaan Eye Hospital needs to be improved.*

Partnership Relations

Undaan Eye Hospital during 2023 establishes friendship with 63 hospital partners. The visit resulted in 16 new partners, 13 contract extensions with old partners.

Of the 42 partners, only 26 actively sent patients to the hospital with a total of 3,405 visits. Meanwhile, there were 79.771 referred patients from FKTP or around 59,72% of the total patient visits.

Layanan Pelanggan

Staf CS melayani 16.020 telepon masuk, 2.309 telepon keluar, menjawab 1.086 pesan di Instagram, dan melakukan komunikasi kepada lebih dari 23.296 pemakai Whatsapp.

Adanya keluhan dari pelanggan selama tahun 2023 sebanyak 74 keluhan. Yang terbanyak dilakukan dengan menuliskan *Google Review* (40 keluhan) dan tatap muka (9 keluhan). Keluhan di *Google Review* perlu mendapat perhatian khusus karena saat ini banyak masyarakat yang mengandalkan ulasan atau testimoni di *Google* ketika ingin menilai suatu layanan. Ulasan *negative* atau pemberian bintang yang sedikit mampu mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan. Ditambah *Google* tidak memiliki kebijakan penghapusan review yang buruk, sekalipun hal itu tidak benar.

Adapun keluhan pelanggan terbanyak terkait dengan layanan rawat jalan, dimana mayoritas mengeluhkan waktu tunggu yang lama. Terkadang diperburuk dengan komunikasi dengan petugas yang tidak memuaskan. Fasilitas parkir juga menjadi 1 dari 10 keluhan terbanyak di tahun 2023.

Penanganan keluhan pasien ditindaklanjuti dengan pembuatan Survei Kepuasan Pasien dimana 86% responden puas.

Customer service

CS staff served 16.020 incoming calls, 2.309 outgoing calls, answered 1.086 messages on Instagram, and communicated with more than 23.296 WhatsApp users.

There were 74 complaints from customers during 2023. Most were wrote on Google Reviews (40 complaints) and done face-to-face (9 complaints). Complaints on Google Reviews need special attention because currently many people rely on reviews or testimonials on Google when they want to rate a service. Negative reviews or giving a few stars can influence someone in making a decision. Plus Google doesn't have a bad review removal policy, even if it's not true.

The most customer complaints related to outpatient services, where the majority complained about long waiting times. Sometimes exacerbated by unsatisfactory communication with officers. Parking facilities are also 1 of the 10 most complaints in 2023.

The handling of patient complaints was followed up by making a Patient Satisfaction Survey where 86% of respondents were satisfied.

TEKNOLOGI INFORMASI

Performa, dan aktifitas memori server rumah sakit masih sesuai dan masih memenuhi kapasitas sesuai standar. Server *back up* telah terpakai 67,7%. Kejadian downtime selama 2023 terjadi 15 kali, kejadian downtime paling lama terjadi pada bulan Agustus dikarenakan disk pada server rusak.

Staf teknologi informasi selama 2023 menangani 1.613 permasalahan terkait hardware, software, jaringan, hingga server.

Jaringan internet rumah sakit menggunakan Maxindo, BIZNET dan First Media. Dengan total kapasitas 178 Mbps. Rerata penggunaan masih di angka 87 Mbps.

Pengelolaan sistem informasi rumah sakit sedang dilakukan evaluasi dan masuk dalam satu dari dua unit yang dilakukan audit oleh Satuan Pemeriksaan Internal. Hal ini dikarenakan masih terdapat modul aplikasi rumah sakit yang telah terpasang namun tidak optimal dalam penggunaannya.

PEMELIHARAAN SARANA DAN PRASARANAN RUMAH SAKIT

RS Mata Undaan berdiri di atas lahan seluas 6.919 m². Dengan tambahan bangunan baru, maka luas bangunan rumah sakit saat ini adalah seluas 18.158,3 m². Area rumah sakit dibagi ke dalam 5 bangunan : A (gedung cagar budaya), B (area lobi lama), C (area penunjang medis), D (Gedung Medis Sentral) dan E (Gedung LASIK dan Aesthetic Center).

Selama tahun 2023, telah dilakukan 654 pekerjaan berupa pengecatan, waterproofing, pembersihan, termasuk perbaikan kerusakan pada bangunan.

INFORMATION TECHNOLOGY

The performance and memory activity of the hospital servers are still appropriate and still meet the capacity according to standards. Back up server has been used 67,7%. Downtime events during 2023 occurred 15 times, the longest downtime incident occurred in August because the disk on the server was damaged.

Information technology staff during 2023 handled 1.613 problems related to hardware, software, network, and servers.

The hospital's internet network uses Maxindo, BIZNET and First Media. With a total capacity of 178 Mbps. The average usage is still at 87 Mbps.

The management of the hospital information system is being evaluated and included in one of the two units being audited by the Internal Audit Unit. This is because there are many hospital application modules that have been installed but are not optimal in their use.

MAINTENANCE OF HOSPITAL FACILITIES AND INFRASTRUCTURE

Undaan Eye Hospital stands on an area of 6,919 m². With the addition of a new building, the current hospital building area is 18,158.3 m². The hospital area is divided into 5 buildings: A (cultural heritage building), B (old lobby area), C (medical support area), D (Central Medical Building) and E (LASIK and Aesthetic Center Building).

During 2023, 654 works were carried out in the form of painting, waterproofing, cleaning, including repairing damage to buildings.

Sumber listrik rumah sakit berasal dari PLN sebesar 555 KVA, pemakaian rata-rata rumah sakit tercatat sebesar 525 KVA atau 95% dari kapasitas suplai listrik dari PLN.

Selama 2023 terjadi 4 kali mati lampu dari PLN, namun masih dapat tertangani dengan genset rumah sakit yang berkapasitas total 825 KVA. UPS dipasang di beberapa titik dengan potensi risiko gangguan listrik terbesar.

Sumber air bersih utama rumah sakit berasal dari PDAM. Ditampung di rumah sakit dengan kapasitas tandon 317 m³. Selama tahun 2023 tidak ada permasalahan, dan hanya menjalani pemeliharaan rutin.

Renovasi

Selama tahun 2023, terdapat proyek renovasi sebagai berikut :

1. Revisi fasad masjid;
2. Renovasi ruang optic;
3. Renovasi washray;
4. Renovasi ruang laktasi;
5. Perbaikan pagar luar rumah sakit;
6. Pembuatan booth registrasi;
7. Standarisasi udara dan pencahayaan di gizi dan rawat inap;
8. Perbaikan toiler rawat jalan regular; dan
9. Renovasi ruang isolasi.

Pemeliharaan Alat Medis

RS Mata Undaan mengoperasikan 245 alat medis. Seluruhnya dilakukan pemeliharaan secara rutin. 85 diantaranya oleh Kemenkes wajib dikalibrasi, 55 alat dikalibrasi oleh vendor, dan 107 alat tidak wajib dikalibrasi. Dan semua alat medis telah terkalibrasi 100%.

The hospital's electricity source comes from PLN at 555 KVA, the average usage for hospitals is recorded at 525 KVA or 95% of the electricity supply capacity from PLN.

During 2023 there will be 4 blackouts from the PLN, but this can still be handled with a hospital generator with a total capacity of 825 KVA. The UPS is installed at several points with the greatest potential risk of power failure.

The main source of clean water for the hospital comes from PDAM. Accommodated in a hospital with a reservoir capacity of 317 m³. During 2023 there were no problems, and only underwent routine maintenance.

Renovation

During 2023, there are renovation projects as follows:

- 1. Renovation of the mosque façade;*
- 2. Renovation of the optical room;*
- 3. Renovations of washray;*
- 4. Renovation of the lactation room;*
- 5. Repair of the hospitals outer fence;*
- 6. Creation of registration booth;*
- 7. Standarization of air and lighting in nutrition room and inpatient care; and*
- 8. Repair outpatient toilet.*

Maintenance of Medical Devices

Undaan Eye Hospital operates 245 medical devices. All maintenance is carried out on a regular basis. 85 of them were required to be calibrated by the Ministry of Health, 55 devices were calibrated by vendors, and 107 devices were not required to be calibrated. And all medical devices were calibrated 100%.

LAPORAN KINERJA

KOMITE / TIM / LEMBAGA

KOMITE MEDIK

Komite Medik melaksanakan proses kredensial kepada 2 dokter mata baru dan proses rekredensial pada 1 dokter mata baru dengan hasil merekomendasikan dokter yang bersangkutan untuk bekerja di RS Mata Undaan sesuai prosedur yang ditetapkan.

Komite Medik juga melaksanakan 1 kali kegiatan Audit Medik dengan tema "Kejadian bullous keratopathy paska operasi katarak" dan hasil audit telah dianalisa, diberikan rekomendasi, dan disampaikan kepada Direkrut RS Mata Undaan.

Komite Medik tahun ini menyetujui kegiatan fellowship kepada 2 staf dokter mata untuk menjalani program fellowship di bidang Infeksi dan Imunologi serta bidang Rekonstruksi dan Okuloplasti.

KOMITE KEPERAWATAN

Komite Keperawatan melaksanakan proses kredensial kepada 17 perawat baru dan proses rekredensial pada 12 perawat.

Komite Keperawatan tahun ini menyetujui kegiatan fellowship kepada 1 perawat dari Kamar Bedah dan Sentra Sterilisasi untuk menjalani program fellowship di bidang mahir mata.

Komite Keperawatan tahun ini belum membuat laporan audit profesi.

PERFORMANCE REPORT

COMMITTEE / TEAM / BEUREAU

MEDICAL COMMITTEE

The Medical Committee carried out a credentialing process for 2 new ophthalmologists and a recredentialing process for 1 new ophthalmologist with the result of recommending the doctor concerned to work at Undaan Eye Hospital according to established procedures.

The Medical Committee also carried out 1 Medical Audit activity with the theme "Incidence of bullous keratopathy after cataract surgery" and the results of the audit have been analyzed, given recommendations, and submitted to the Director of Undaan Eye Hospital.

This year's Medical Committee approved fellowship activities for 2 ophthalmologist staff to undergo fellowship programs in the fields of Infection and Immunology as well as Reconstruction and Oculoplasty.

NURSING COMMITTEE

The Nursing Committee carried out the credentialing process for 17 new nurses and the recredentialing process for 12 nurses.

This year's Nursing Committee approved a fellowship activity for 1 nurse from the Surgical Room and Sterilization Center to undergo a fellowship program in the field of ophthalmology.

This year's Nursing Committee has not yet produced a professional audit report.

KOMITE TENAGA KESEHATAN LAIN

OTHER HEALTH OFFICER COMMITTEES

Tahun 2023, Komite Tenaga Kesehatan Lain telah menyelenggarakan proses kredensialing pada 2 staf refraksionis dan 2 staf tenaga teknis kefarmasian.

In 2023, the Other Health Officer Committee will carry out a credentialing process for 2 refractory staff and 2 pharmaceutical technical staff.

Komite Tenaga Kesehatan Lain tahun ini belum membuat laporan audit profesi.

This year's Committee for Other Health Personnel has not yet produced a professional audit report.

KOMITE PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN INFEKSI

INFECTION PREVENTION AND CONTROL COMMITTEE

Komite Pencegahan dan Pengendalian Infeksi telah melaksanakan audit dan monitoring terkait kepatuhan penerapan kewaspadaan isolasi sebanyak 13 item penilaian secara rutin setiap bulan. Dari keseluruhan penilaian sudah mencapai target.

The Infection Prevention and Control Committee has carried out audits and monitoring regarding compliance with the implementation of isolation precautions with 13 assessment items routinely every month. Overall, the assessment has achieved the target.

Komite PPI juga telah melakukan surveilans infeksi yang dilakukan dan dilaporkan oleh IPCLN rawat inap setiap bulan. Dari 3 item surveilans (IDO, ISK dan Plebitis) sudah mencapai target yakni tidak ada kejadian (0 %) di tahun 2023.

The PPI Committee has also carried out infection surveillance which is carried out and reported by the IPCLN inpatients every month. The 3 surveillance items (SSI, UTI and Phlebitis) have reached the target of no incidents (0%) in 2023.

Untuk mengupdate ilmu, Komite PPI mengikuti pelatihan PPI Advance pada tahun 2023 sebanyak 2 anggota. Pelatihan rutin PPI untuk seluruh staf rumah sakit telah terlaksana dengan baik.

To update knowledge, the PPI Committee took part in PPI Advance training in 2023 for 2 members. PPI routine training for all hospital staff has been carried out well.

KOMITE FARMASI DAN TERAPI

PHARMACY AND THERAPY COMMITTEE

Komite Farmasi dan Terapi (KFT) bertugas menjamin ketersediaan perbekalan farmasi, serta menjamin rasonal penggunaan perbekalan farmasi yang aman, bermanfaat, dan bermutu bagi masyarakat.

The Pharmacy and Therapeutics Committee (KFT) is tasked with ensuring the availability of pharmaceutical supplies, as well as ensuring the rational use of pharmaceutical supplies that are safe, useful and of good quality for the community.

KFT melakukan monitoring dan evaluasi atas kepatuhan dokter dalam penulisan resep di tahun 2023 dengan rata-rata pencapaian 99,97 %. Persentase 0,03 % dipengaruhi adanya pembelian obat-obat diluar karena obat tidak tersedia di rumah sakit dan biasanya bersifat insidental yang digunakan berdasarkan advis dokter spesialis penyakit dalam ataupun dokter spesialis jantung untuk pasien dengan penyakit penyerta/komorbid.

KFT juga terlibat aktif dalam penyusunan formularium RS Mata Undaan dan melakukan pemilahan atas vendor yang akan dan sudah bekerja sama dengan RS Mata Undaan melalui evaluasi secara berkala

KFT monitors and evaluates doctor's compliance in writing prescriptions in 2023 with an average achievement of 99.97%. The percentage of 0.03% is influenced by purchasing medicines outside because medicines are not available in hospitals and are usually incidental and are used based on the advice of internal medicine specialists or heart specialists for patients with accompanying/comorbid diseases.

KFT is also actively involved in preparing the formulary for the Undaan Eye Hospital and selecting vendors who will and have collaborated with the Undaan Eye Hospital through regular evaluations.

TIM PROMOSI KESEHATAN RUMAH SAKIT

Tim Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Mata Undaan telah menyelenggarakan 15 event selama tahun 2023 untuk mempromosikan kesehatan mata dan tentunya brand RS Mata Undaan ke Masyarakat Surabaya dan sekitarnya.

Kegiatan yang diselenggarakan antara lain :

1. CSR Program 1000 kacamata & Operasi Katarak PT Saka Energi.
2. Skrining refraksi dan sosialisasi terkait kesehatan mata di : SMA Hang Tuah IV, SMA Kemala Bhayangkari 1, ITS, UPN, SMA Taruna Brawijaya.
3. Edukasi SMILE Pro untuk radio talkshow.
4. Kampanye World Glaucoma Week 2023
5. Bakti Sosial Hari Jadi RSMU ke-90 tahun
6. Hari Anak Nasional : Promosi Kesehatan Ibu dan Anak

HOSPITAL HEALTH PROMOTION TEAM

The Undaan Eye Hospital Health Promotion Team (PKRS) has held 15 events during 2023 to promote eye health and of course the Undaan Eye Hospital brand to the people of Surabaya and its surroundings.

Activities held include:

1. CSR Program 1000 glasses & Cataract Surgery PT Saka Energi.
2. Refraction screening and outreach related to eye health at: SMA Hang Tuah IV, SMA Kemala Bhayangkari 1, ITS, UPN, SMA Taruna Brawijaya.
3. SMILE Pro education for radio talk shows.
4. World Glaucoma Week 2023 Campaign
5. RSMU 90th Anniversary Social Service
6. National Children's Day: Promotion of Maternal and Child Health
7. Basic eye examination training for FKTP health workers

7. Pelatihan pemeriksaan mata dasar untuk nakes FKTP
8. Kampanye World Sight Day
9. Zoominar perawat atau RO
10. Konten edukasi bulanan Ruang Dokter dan Podcast Beri Tanda
11. Seminar Kesehatan dan Keselamatan Kerja
12. Pound Date – Sehat Bersama RSMU
13. Bakti Sosial Hari Lansia Nasional
14. Open Table komunitas Jalasenastrri

8. *World Sight Day Campaign*
9. *Nurse or RO zoominar*
10. *Doctor's Room monthly educational content and Tag Podcast*
11. *Occupational Health and Safety Seminar*
12. *Pound Date – Healthy with RSMU*
13. *National Elderly Day Social Service*
14. *Jalasenastri community Open Table*

KOMITE MUTU

Pemantauan dan perbaikan untuk indikator mutu yang tidak mencapai target telah dilakukan. Indikator mutu prioritas rumah sakit yang terdiri dari 10 indikator, 8 indikator (80%) mencapai target. Indikator mutu prioritas unit yang terdiri dari 28 indikator, 23 indikator (82%) mencapai target.

Setiap bulan terdapat laporan insiden yang diterima oleh Sub Komite Keselamatan Pasien, sehingga setiap bulan juga diadakan pertemuan dengan Manajer (pelapor dan yang berhubungan dengan insiden) untuk membahas mengenai kronologi insiden dan tindak lanjutnya.

Pemantauan risiko dilaksanakan oleh setiap Unit/Instalasi berdasarkan risk register yang telah disusun. Laporan hasil pemantauan risiko, disampaikan kepada Direktur setiap 6 bulan (semester).

Setiap tahunnya, Rumah Sakit wajib menentukan risiko prioritas untuk dilakukan analisis FMEA. Banyaknya KTD (Kejadian Tidak Diharapkan) pada penyediaan lensa, menjadi dasar pemilihan proses distribusi lensa untuk dilakukan analisis FMEA tahun 2023.

QUALITY COMMITTEE

Monitoring and improvements for quality indicators that do not reach targets have been carried out. The hospital's priority quality indicators consist of 10 indicators, 8 indicators (80%) reached the target. The unit's priority quality indicators consist of 28 indicators, 23 indicators (82%) achieved the target.

Every month there is an incident report received by the Patient Safety Sub Committee, so every month a meeting is also held with the Manager (reporter and those related to the incident) to discuss the chronology of the incident and its follow-up.

Risk monitoring is carried out by each Unit/Installation based on the risk register that has been prepared. Reports on the results of risk monitoring are submitted to the Director every 6 months (semester).

Every year, hospitals are required to determine priority risks for FMEA analysis. The number of adverse events (unexpected events) in the supply of lenses is the basis for selecting the lens distribution process for FMEA analysis in 2023.

Lampiran A

URAIAN CAPAIAN KINERJA PELAYANAN TAHUN 2023

A. Ringkasan Kinerja Pelayanan

NO	URAIAN	SAT	REAL 2022	RBA 2023	REAL TOTAL 2023	CAPAIAN		URAIAN CAPAIAN
						6/4	6/5	
1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Total Inst. Lasik	Kunj	1.706	1.962	1.620	124%	83%	TIDAK TERCAPAI
2	Total Inst. Estetik	Kunj	-	525	6	0%	1%	TIDAK DAPAT DIUKUR
3	Total Dry Eye Klinik	Kunj	60	267	186	531%	67%	TIDAK TERCAPAI
4	Total Inst. Gawat Darurat	Kunj	1.275	1.279	1.062	107%	83%	TIDAK TERCAPAI
5	Total Inst. Rawat Jalan	Kunj	110.969	120.271	116.315	142%	97%	TIDAK TERCAPAI
6	Total Inst. Kamar Bedah	Kunj	11.554	13.178	13.082	152%	99%	TIDAK TERCAPAI
7	Total Inst. Rawat Inap	HR	9.256	9.847	10.375	157%	109%	TERCAPAI
8	Total Inst. Penunjang & Diagnostik Terapi	Kunj	53.497	62.338	54.399	137%	87%	TIDAK TERCAPAI
9	Total Inst. Farmasi	Lbr	93.831	129.768	120.054	148%	102%	TERCAPAI
TOTAL KUNJUNGAN PELAYANAN			298.750	327.388	318.272	144%	97%	TIDAK TERCAPAI

B. Uraian Kinerja Pelayanan

NO	URAIAN	SAT	REAL 2022	RBA 2023	REALISASI												REAL 2023	Capaian/ Real 2022	Capaian/ RBA 2023	Uraian Capaian
					JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEP	OKT	NOV	DES				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	18/4	18/5	
1	INSTALASI LAYANAN PREMIUM																			
A	Pely. Pre Lasik	Kunj	660	791	92	68	45	42	45	52	32	43	30	38	37	73	597	116,60%	75,47%	Tidak Tercapai
B	Pely. Lasik	Mata	1032	1.171	140	92	111	59	75	91	46	48	68	57	28	110	925	116,50%	78,99%	
C	Tindakan Pentacam	Mata	14	0	15	5	10	6	8	3	13	7	7	10	9	5	98	4900,00%	-	
	TOTAL LAYANAN LASIK		1706	1962	247	165	166	107	128	146	91	98	105	105	74	188	1620	123,85%	82,57%	
C	EYE AESTHETIC CARE																			
	TOTAL EYE AESTHETIC CARE	Kunj	0	525	1	0	1	2	0	0	0	2	0	0	0	0	6	-	1,14%	Tidak Tercapai
D	DRY EYE CLINIC																			
	Diagnostik Dry Eye Clinic	Kunj	40	178	2	7	14	6	10	13	18	18	5	15	11	10	129	-	72,47%	Tidak Tercapai
	Treatment Dry Eye Clinic	Kunj	20	89	1	0	5	1	5	9	6	5	6	6	9	4	57	-	64,04%	
	TOTAL DRY EYE CLINIC	Kunj	60	267	3	7	19	7	15	22	24	23	11	21	20	14	186	531,43%	69,66%	
E	RAWAT JALAN PREMIUM																			
	Konsultasi Dokter	Kunj	89	239	38	42	70	30	76	62	75	77	78	98	97	70	813	-	340,17%	
	TOTAL RAWAT JALAN PREMIUM	Kunj	89	239	38	42	70	30	76	62	75	77	78	98	97	70	813	-	340,17%	Tercapai

NO	URAIAN	SAT	REAL 2022	RBA 2023	REALISASI												REAL 2023	Capaian/ Real 2022	Capaian/ RBA 2023	Uraian Capaian
					JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEP	OKT	NOV	DES				
	TOTAL INSTALASI PREMIUM		1855	2993	289	214	256	146	219	230	190	200	194	224	191	272	2625	195,46%	87,70%	Tidak Tercapai
2	INSTALASI GAWAT DARURAT																			
	Pely. Gawat Darurat Pagi Sore	Kunj	1138	1.279	58	77	82	69	59	65	78	73	79	48	65	78	831	93,48%	64,97%	Tidak Tercapai
	Pely. Gawat Darurat Malam	Kunj	137	0	15	19	19	22	18	13	22	11	21	17	12	20	209	211,11%	0	
	Pely. Poli Umum	Kunj	0	0	0	0	0	0	1	6	4	4	4	1	0	2	22			
	TOTAL INSTALASI GAWAT DARURAT	Kunj	1275	1279	73	96	101	91	78	84	104	88	104	66	77	100	1062	107,49%	83,03%	
3	INSTALASI RAWAT JALAN																			
	Pely. Rawat Jalan Regular Pagi	Kunj	61469	59.304	6.158	5.563	6.096	4.272	6.291	5.654	6.083	6.180	5.868	6.000	6.033	5.661	69859	155,94%	117,80%	Tidak Tercapai
	Pely. Rawat Jalan Regular Sore	Kunj	0	11.520	0	0	0	0	0	0	0	0	78	299	309	319	1005	0	0	
	Pely. Rawat Jalan VIP Pagi	Kunj	6.588	6.597	482	386	440	314	414	424	394	367	407	402	359	373	4762	93,98%	72,18%	
	Pely. Rawat Jalan VIP Sore	Kunj	26.467	26.306	1.953	1.783	2.097	1.432	1.736	1.765	2.189	1.948	1.826	1.906	1.875	1.596	22106	108,69%	84,03%	
	Pelayanan Konsultasi Sub Spesialis	Kunj	16.309	15.824	1.550	1.480	1.564	1.136	1.417	1.365	1.689	1.559	1.622	1.700	1.662	1.417	18161	151,99%	114,77%	
	Sunday Clinic	Kunj	136	720	39	45	34	20	33	28	34	26	39	40	36	48	422	1004,76%	58,61%	

NO	URAIAN	SAT	REAL 2022	RBA 2023	REALISASI												REAL 2023	Capaian/ Real 2022	Capaian/ RBA 2023	Uraian Capaian
					JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEP	OKT	NOV	DES				
	TOTAL INSTALASI RAWAT JALAN	Kunj	110.969	120.271	10.182	9.257	10.231	7.174	9.891	9.236	10.389	10.080	9.840	10.347	10.274	9.414	116315	141,51%	96,71%	
4	INSTALASI KAMAR BEDAH																			
	Operasi Khusus	Kunj	142	142	21	21	15	17	20	21	23	34	34	32	43	21	302	277,06%	212,68%	Tidak Tercapai
	Operasi Besar	Kunj	1.881	1.925	204	187	165	103	138	140	143	158	159	184	194	175	1950	141,41%	101,30%	
	Operasi Sedang	Kunj	5.747	6.090	533	489	496	272	564	503	587	623	566	621	650	524	6428	149,07%	105,55%	
	Operasi Kecil	Kunj	3.784	3.869	351	338	389	295	341	316	337	390	373	422	461	389	4402	157,83%	113,78%	
	Operasi Sore	Kunj	0	1.152	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	TOTAL INSTALASI KAMAR BEDAH	Kunj	11554	13178	1.109	1.035	1.065	687	1.063	980	1.090	1.205	1.132	1.259	1.348	1.109	13082	152,31%	99,27%	
5	INSTALASI RAWAT INAP																			
	Pely. RI President Suite	HR	51	55	0	2	2	4	3	2	1	2	7	3	0	0	26	53,06%	47,27%	Tercapai
	Pely. RI VIP	HR	211	221	33	27	15	9	24	25	30	16	26	17	17	16	255	204,00%	115,38%	
	Pely. RI Kelas I	HR	1.426	1.465	142	135	106	90	112	119	130	144	128	163	167	135	1571	149,62%	107,24%	
	Pely. RI Kelas II	HR	939	991	100	94	74	47	87	75	63	81	133	89	79	74	996	148,88%	100,50%	
	Pely. RI Kelas III A	HR	451	534	39	36	25	22	56	31	38	31	41	27	26	36	408	114,61%	76,40%	
	Pely. RI Kelas III B	HR	3.210	3.339	369	303	349	199	313	317	362	406	363	442	520	381	4324	190,65%	129,50%	
	Pely. RI Isolasi	HR	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	1	1	1	7	0	0	
	Pely. One Day Care	HR	2.968	3.242	269	248	252	119	283	263	290	303	281	303	293	244	3148	134,88%	97,10%	
	TOTAL INSTALASI RAWAT INAP	HR	9256	9847	952	845	823	490	879	834	915	983	979	1045	1103	887	10735	156,69%	109,02%	

NO	URAIAN	SAT	REAL 2022	RBA 2023	REALISASI												REAL 2023	Capaian/ Real 2022	Capaian/ RBA 2023	Uraian Capaian
					JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEP	OKT	NOV	DES				
6	INSTALASI PENUNJANG DIAGNOSTIK DAN TERAPI																			
	Pely. Laser Fotokoagulasi	Kunj	3.219	3.634	348	330	326	239	324	282	300	335	328	370	396	368	3946	164,55%	108,59%	Tidak Tercapai
	Pely. Laser Perifer Iridotomy (LPI)	Kunj	256	249	35	21	24	19	20	19	30	27	19	26	26	36	302	181,93%	121,29%	
	Pely. Selektif Laser Trabekuloplasti (LTP)	Kunj	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%	
	Pely. Yag Laser	Kunj	1.202	1.666	107	85	116	59	107	114	101	108	90	131	96	103	1217	139,40%	73,05%	
	Pely. Biometri	Kunj	4.650	5.347	415	423	377	256	530	366	579	585	717	736	761	560	6305	181,23%	117,92%	
	Pely. Foto Fundus	Kunj	526	596	46	36	48	32	66	30	44	38	33	0	36	35	444	111,00%	74,50%	
	Pely. Fundal Fluorescein Angiografi (FFA)	Kunj	14	16	0	1	3	1	0	1	2	0	0	0	1	0	9	75,00%	56,25%	
	Pely. Ultrasonografi	Kunj	1.562	2.165	161	139	175	85	179	147	181	179	160	199	202	170	1977	170,28%	91,32%	
	Pely. UBM	Kunj	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%	
	Pely. Humprey Field Analyzer (HFA)	Kunj	283	260	28	30	30	15	24	28	31	30	23	37	35	30	341	194,86%	131,15%	
	Pely. Optical Coherence Tomography (OCT)	Kunj	3.640	3.954	403	356	410	302	379	377	488	461	441	503	494	442	5056	194,46%	127,87%	
	Pely. Specular Microscope	Kunj	3.480	3.897	366	401	327	223	474	323	527	433	432	440	496	348	4790	193,30%	122,92%	
	Pely. Non Contact Tonometry (NCT)	Kunj	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0.00%	

NO	URAIAN	SAT	REAL 2022	RBA 2023	REALISASI												REAL 2023	Capaian/ Real 2022	Capaian/ RBA 2023	Uraian Capaian
					JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEP	OKT	NOV	DES				
	Pely. Retinometry	Kunj	63	51	11	12	17	8	13	6	12	14	7	11	15	14	140	424,24%	274,51%	
	Pely. Laboratorium	Kunj	32.864	37.157	3.097	2.844	2.435	1.614	2.732	2.338	1.892	1.874	1.973	2.160	2.108	1.666	26733	108,22%	71,95%	
	Pely. Radiologi	Kunj	400	1.055	102	79	65	44	57	56	86	30	86	103	93	73	874	482,87%	82,84%	
	Pely. Prothesa	Kunj	138	261	12	13	15	12	13	12	19	15	10	9	7	10	147	156,38%	56,32%	
	Pely. Optik	Kunj	1.195	2.027	111	98	115	86	113	113	123	131	100	124	169	383	1666	189,53%	82,19%	
	TOTAL INSTALASI PDT	Kunj	53.497	62.338	5.242	4.868	4.483	2.995	5.031	4.212	4.415	4.260	4.419	4.849	4.935	4.238	54399	137,25%	87,26%	
7	INSTALASI FARMASI																			
	TOTAL INSTALASI FARMASI	Lbr	110.344	117.482	10.039	9.474	10.625	7.295	10.414	9.408	10.463	10.527	10.195	10.764	10.820	10.030	120054	147,80%	102,19%	Tercapai
	TOTAL JUMLAH PELAYANAN		298.750	327.388	27.886	25.822	27.609	18.896	27.602	25.015	27.603	27.396	26.911	28.624	28.810	26.098	318272	144,12%	97,22%	Tidak Tercapai

C. Distribusi Jenis Pasien

NO	URAIAN	SAT	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEPT	OKT	NOV	DES	TOTAL 2023	PROPORSI
			2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023		
1	Jumlah Pasien Baru	Kunj	3.001	2.439	2.576	1.734	2.455	2.360	2.747	2.528	2.426	2.600	2.474	2.243	29.583	25%
2	Jumlah Pasien Lama	Kunj	7.559	7.132	8.014	5.688	7.743	7.208	7.964	7.850	7.718	8.047	8.146	7.553	90.622	75%
	Total	Kunj	10.560	9.571	10.590	7.422	10.198	9.568	10.711	10.378	10.144	10.647	10.620	9.796	120.205	100%

D. Distribusi Jaminan Pasien

NO	URAIAN	SAT	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGUS	SEPT	OKT	NOV	DES	TOTAL 2023	PROPORSI
			2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023	2023		
1	Jumlah Pasien Umum	Kunj	8.566	7.968	8.383	5.794	8.323	7.721	8.399	7.665	7.099	7.247	7.252	6.799	91.216	29%
2	Jumlah Pasien BPJS Kesehatan	Kunj	18.459	17.302	18.565	12.731	18.662	16.750	18.569	19.108	19.122	20.785	21.080	18.831	219.964	69%
3	Jumlah Pasien Jaminan Lain	Kunj	871	552	661	371	617	544	635	623	690	592	557	468	7.181	2%
	Total	Kunj	27.896	25.822	27.609	18.896	27.602	25.015	27.603	27.396	26.911	28.624	28.810	26.098	318.282	100%

Lampiran B

URAIAN CAPAIAN MUTU TAHUN 2023

A. Indikator Mutu Nasional (INM)

No	Nama Indikator	Target	PIC	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	KET
1	Kepatuhan Penggunaan Formularium Nasional	≥ 80%	Farmasi	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Tercapai
2	Penundaan Operasi Elektif	≤ 5%	Kamar Bedah & SS	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Tercapai
3	Pelaporan Hasil Tes Kritis laboratorium	100%	IPDT	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Tercapai
4	Kepatuhan Waktu Visite Dokter	≥ 80%	Rawat Inap	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Tercapai
5	Kepatuhan Upaya Pencegahan Risiko Pasien Jatuh	100%	Rawat Inap	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Tercapai
6	Waktu Tunggu Rawat Jalan	≥ 80%	Rawat Jalan	Perubahan Pengukuran			94%	88%	93%	100%	100%	100%	100%	95%	98%	Tercapai
7	Kepatuhan Terhadap Clinical Pathway	≥ 80%	Komite Medik	94%	96%	96%	97%	96%	96%	96%	94%	92%	95%	96%	96%	Tercapai
8	Kepatuhan Kebersihan Tangan	≥ 85%	PPI	90%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	90%	89%	89%	90%	90%	Tercapai
9	Kepatuhan Penggunaan APD	100%	PPI	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Tercapai
10	Kepatuhan Identifikasi Pasien	100%	SKP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Tercapai
11	Kepuasan Pasien	≥ 80%	Pemasaran & HK	TD	81%	TD	TD	TD	TD	TD	86%	TD	TD	TD	TD	Tercapai
12	Kecepatan Respon Terhadap Komplain	≥ 80%	Pemasaran & HK	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Tercapai
13	Waktu Tanggap Operasi Seksio Sesarea Emergensi	≥ 80%	Tidak Mampu Laksana													

B. Indikator Mutu Prioritas Rumah Sakit (IMP-RS)

NO	NAMA INDIKATOR	TARGET	PIC	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	KET
1	Angka Kejadian Salah Penempelan Stiker Identitas di SPRI Rawat Inap	0%	Rawat Inap	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Ada peningkatan
2	Kepatuhan Petugas Melakukan Verbal Order Melalui Telepon	100%	Rawat Inap	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Tercapai
3	Kepatuhan Kewaspadaan Obat High Alert	100%	Farmasi	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Tercapai
4	Angka Kejadian Operasi Salah Lokasi/Orang/Prosedur	0%	Kamar Bedah & SS	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Ada peningkatan
5	Kepatuhan Penerapan Enam Langkah Cuci Tangan	≥ 95 %	Komite PPI	Belum diukur			90%	90%	90%	91%	97%	95%	95%	95%	95%	Ada peningkatan
6	Kepatuhan Petugas dalam Memasang Yellow Sign di Area Ruang Tunggu Poliklinik	100%	K3L	Belum diukur			93%	95%	97%	99%	99%	100%	100%	100%	100%	Ada peningkatan
7	Kepatuhan Kehadiran Dokter Spesialis di Poliklinik	90%	Rawat Jalan	Belum diukur			23%	24%	24%	15%	32%	11%	61%	79%	2%	Tidak tercapai
8	Kepuasan Pasien Rawat Jalan	≥ 95 %	Pemasaran dan HK	Belum diukur			TDD	TDD	TDD	TDD	88%	TDD	TDD	TDD	TDD	Tidak tercapai
9	Kepatuhan Staf Medis Menggunakan E-Resep	100%	Rawat Jalan	Belum diukur			80%	81%	80%	88%	100%	100%	100%	100%	100%	Ada peningkatan
10	Keakuratan/Ketepatan Pengukuran Biometri Pada Pasien Operasi Katarak	100%	IPDT	100%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Ada peningkatan

C. Indikator Mutu Prioritas Unit (IMP-Unit)

No	Nama Indikator	Target	PIC	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	KET	
1	Angka Kejadian Operasi Ulang	0%	Kamar Bedah & Sentra Sterilisasi	0,20%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Ada peningkatan	
2	Kepatuhan Identifikasi Bahan / Alat Steril	100%		Belum diukur	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Tercapai
3	Respon Time Pembacaan Hasil Radiologi ≤ 180 Menit	100%	Penunjang Diagnostik & Terapi	Belum diukur			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Tercapai
4	Ketepatan Waktu Pembuatan Prothesa ≤ 7 Hari	100%		Belum diukur	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Tercapai
5	Asesmen Awal Medis Terisi Kurang Dari 24 Jam	100%	Rawat Inap	98,20%	95,40%	92,15%	95,63%	96,15%	97,17%	97,48%	97,43%	98,01%	98,56%	97,99%	97,53%	Tidak tercapai	
6	Waktu Tunggu Penjadwalan Operasi Katarak	100%	Rawat Jalan	76,00%	75,00%	72,00%	64,00%	81,00%	81,43%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Ada peningkatan	
7	Waktu Tanggap Pelayanan Dokter di Instalasi Gawat Darurat ≤ 5 menit	100%	IGD	Belum diukur			90,11%	98,70%	96,15%	96,00%	95,24%	98,08%	100%	98,70%	97,96%	Tidak tercapai	
8	Respon Time/Waktu Tunggu Pemeriksaan Pre Lasik < 60 Menit	100%	Layanan Premium	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Ada peningkatan	
9	Ketidakkengkapan Informed Consent	0%	Rekam Medik	1,00%	1,10%	1,26%	4,37%	1,72%	1,98%	1,51%	1,63%	1,99%	1,33%	1,59%	1,04%	Tidak tercapai	
10	Ketidakkengkapan Catatan Medis Pasien (KLPCM)	0%		0,90%	1,50%	1,26%	0,97%	0,66%	1,27%	1,26%	1,75%	2,12%	1,11%	1,49%	0,78%	Tidak tercapai	
11	Waktu Tanggap Pelayanan Loker Pendaftaran di Poliklinik ≤ 30 Menit	80%		Belum diukur	66,43%	76,59%	84,30%	85,44%	74,51%	78,86%	84,44%	86,08%	80,25%	Ada peningkatan			
12	Kepatuhan Pengisian Form Online Pengukuran Suhu Penyimpanan Bahan Makanan	80%	Gizi	Belum diukur			39,00%	71,89%	56,19%	74,19%	81,57%	85,71%	84,33%	89,05%	90,32%	Ada peningkatan	

No	Nama Indikator	Target	PIC	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	KET	
13	Angka Kejadian Salah Penulisan Resep	0%	Farmasi	0,04%	0,01%	0,04%	0,01%	0,03%	0,03%	0,03%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Ada peningkatan	
14	Angka Kejadian Kesalahan Pemberian Obat	0%		Belum diukur			0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Tercapai
15	Ketepatan Waktu Pemberian Obat Non Racikan Rawat Jalan (< 30 Menit)	80%		Belum diukur			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Tercapai
16	Persentase Minimal Pengajuan Berkas Klaim Reguler BPJS Kesehatan Pelayanan RITL > 90%	90%	Layanan BPJS & Asuransi	79,67%	83,57%	84,71%	89,11%	92,53%	99,22%	98,18%	94,57%	106,45%	95,14%	98,15%	106,95%	Ada peningkatan	
17	Persentase Minimal Pengajuan Berkas Klaim Reguler BPJS Kesehatan Pelayanan RJTL > 99%	99,00%		99,41%	99,51%	99,12%	99,51%	99,58%	99,65%	99,63%	99,60%	99,70%	99,62%	99,43%	99,73%	Tercapai	
18	Angka Kejadian Komplain Terkait Layanan Kasir Rawat Jalan VIP	20%	Keuangan	Belum diukur			0,04%	0,04%	0,00%	0,04%	0,10%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	Tercapai	
19	Ketepatan Waktu Pembayaran Obat dan Alkes (Tgl 7 dan 21)	100%		Belum diukur			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Tercapai
20	Angka Kejadian Kesalahan Tagihan/Admisi Akibat Ketidaktepatan Identitas Pasien	0,00%		Belum diukur			0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Tercapai
21	Angka Ketidakesesuaian Antara Billing dengan Casemix	< 5%	Akuntansi dan Pajak	Belum diukur			2,50%	2,60%	2,50%	3,40%	4,46%	2,89%	2,52%	3,27%	3,53%	Tercapai	
22	Respon Time Pelayanan Pengiriman Barang	100,00%	Perencanaan & Pengadaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Tercapai	

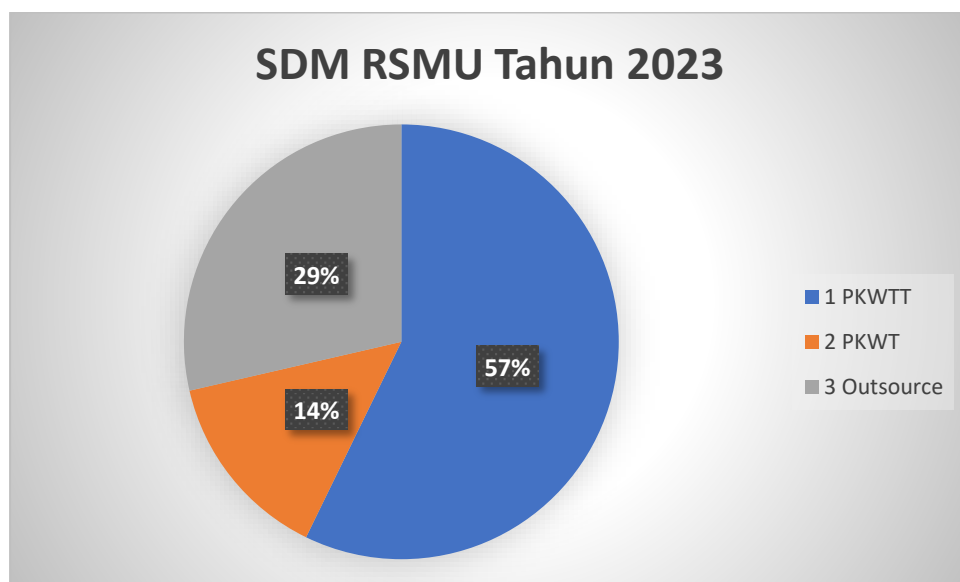
No	Nama Indikator	Target	PIC	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	KET
	Rumah Tangga (Non Medis dan Non Stok)															
23	Kesesuaian Baku Mutu Pemeriksaan Mikrobiologi Air Bersih	100,00%	K3L	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Tercapai
24	Kecepatan Menanggapi Laporan Kerusakan dan Permintaan Perbaikan Alat dan Sarana Prasarana Medis	≥ 80%	IPSRS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Tercapai
25	Kecepatan Respon Terhadap Seluruh Pertanyaan di Media Sosial Instagram	80,00%	Pemasaran & HK	93,48%	85,37%	94,55%	86,00%	98,00%	97,00%	96,63%	88,15%	100,00%	95,54%	97,14%	96,35%	Tercapai
26	Respon Time Penanganan Kerusakan Hardware/Jaringan < 10 menit	0%	Teknologi Informasi	0,80%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Ada peningkatan
27	Angka Kejadian Komputer Terkena Virus	0%		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Tercapai
28	Tidak Adanya Dokumen Perjanjian Rumah Sakit yang Kadaluarsa	100,00%	Administrasi Umum	45,0%	33,3%	33,3%	100,0%	50,0%	80,0%	80,0%	80,0%	100,0%	25,0%	33,3%	28,6%	Tidak tercapai

INSIDEN KESELAMATAN PASIEN

NO	JENIS	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	TOTAL
1	KNC	3	2	8	1	8	4	2	0	8	4	2	3	45
2	KTC	3	0	1	1	2	3	3	2	4	0	0	0	19
3	KTD	1	1	3	0	3	1	1	0	2	2	1	0	15
4	KPCS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	4
5	SENTINEL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	7	3	12	2	13	8	6	2	15	9	3	3	83

SDM RS MATA UNDAAN TAHUN 2023

No	Status	N	(%)
1	PKWTT	218	57%
2	PKWT	54	14%
3	Outsource	109	29%
Total		381	



POLA KETENAGAAN RS MATA UNDAAN TAHUN 2023

No	Jenis Ketenagaan	N	(%)
1	Tenaga Medis	35	9%
2	Tenaga Keperawatan	96	25%
3	Tenaga Kefarmasian	19	5%
4	Tenaga Kesehatan Masyarakat	5	1%
5	Tenaga Kesehatan Lingkungan	2	1%
6	Tenaga Gizi	11	3%
7	Tenaga Keteknisian Medis	20	5%
8	Tenaga Teknik biomedik	5	1%
9	Tenaga Kesehatan Lain	1	0%
10	Tenaga Manajemen RS	25	7%
11	Tenaga non Kesehatan	162	43%
Total		381	

PENDIDIKAN DAN PELATIHAN SDM RS MATA UNDAAN TAHUN 2023

No	Pendidikan	Jumlah	Keterangan
1	Fellowship Dokter Sp.M	2	dr. Astrid Pricilia Syulianti, Sp.M (Penyakit Mata Luar (EED) dan Uveitis dan Inflamasi Intraokuler) di RS Mata Cicendo Jan-Des 2023 dr. Muhamad Valeri Al-Hakiim, Sp.M (ROO) di RS Mata Cicendo Jul 2023-Jun 2024
2	Kuliah S1 Manajemen	1	Manajer Administrasi Umum (S1 Manajemen) di STIESIA Surabaya Sept 2021-Sekarang
3	Kuliah S1 Teknik Elektro	1	Manajer Pemeliharaan Sarpras RS (S1 Teknik Elektro) di Unmuh Gresik Sept 2021-sekarang
4	Kuliah Nurse Keperawatan	22	Perawat (S1 Keperawatan Nurse) di Stikes Ganesha Kediri Okt 2020-sekarang
5	Kuliah Farmasi	2	Tenaga Teknis Kefarmasian (D3 Farmasi) di Akademi Farmasi Surabaya Agustus 2022-sekarang
6	Kuliah S2 Administrasi Kesehatan RS	1	GM Umum dan SDM di UNAIR mulai Agustus 2023-sekarang
7	Kuliah S2 Akuntansi	1	GM Keuangan di UPN Veteran mulai Agustus 2023-sekarang
8	Kuliah S1 Akuntansi	1	Manajer Keuangan di STIE Mahardika mulai September 2023-sekarang
9	Fellowship Perawat Mahir Mata 3 Kamar Bedah (3 bulan)	1	Elly Elvira, S.Kep., Ns di RS Mata Cicendo Sept-Des 2023

No	Pelatihan	Jumlah	Keterangan
1	Internal	17	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelatihan Sikap Kerja Dasar dan Pengolahan Makanan; 2. Pelatihan internal Perawat (Anatomi dan Fisiologi Mata, Penyakit Mata); 3. Mandatory Training (PMKP & PPI).; 4. Training Basic Lasik Math; 5. Mandatory Training SKP dan Komunikasi Efektif 6. Pelatihan dasar Ms Office 7. Mandatory Training BHD 8. Mandatory Training K3RS
2	Eksternal	55	<ol style="list-style-type: none"> 1. Symposium-DC Understanding and Befriending Low Vision People 2. Manajemen Pengelolaan Pendidikan Praktek Mahasiswa di RS 3. Symposium dan Workshop Emergency for Every Doctor 2023 4. Professional Secretary Training Program 5. Pelatihan Peningkatan Kapasitas Pengetahuan Hygiene Sanitasi Pengelola Makanan Angkatan I, II, III Tahun 2023; 6. Pelatihan Piutang dan Manrisk; 7. Pelatihan Perpajakan; 8. Upgrading kompetensi jasa boga; 9. Seminar Perumhaskitan; 10. Pelatihan Kompetensi Penyelia halal; 11. Pelatihan Botox Xeomin; 12. Pelatihan PPI Dasar; 13. Seminar Gizi Nasional; 14. Webinar Penataan Yankes bagi Dokter; 15. Pelatihan MNT pada pasien Pre-Pasca Bedah;

No	Pelatihan	Jumlah	Keterangan
			<p>16. Pelatihan Clinical Pathway (ICPAT);</p> <p>17. Pelatihan Contract Drafting;</p> <p>18. Pelatihan e-RM;</p> <p>19. EAST (Emergency Ambulance);</p> <p>20. Perpajakan;</p> <p>21. PIT IKPAKMI;</p> <p>22. Kelistrikan;</p> <p>23. PILNAS KOmkep;</p> <p>24. PPR Medis Tingkat II;</p> <p>25. Pelatihan 5R;</p> <p>26. Penyusunan RKAP Dalam Bentuk Proyeksi Laporan Keuangan serta Implementasi Analisis Rasio Laporan Keuangan;</p> <p>27. Pelatihan Skema Public Media Relations Officer;</p> <p>28. Pelatihan Sekretaris dan Administrasi Perkantoran I Batch 18;</p> <p>29. Seminar, Presentasi Lomba Studi Kasus dan Pelantikan Pengurs PD AsDI Jatim 2023;</p> <p>30. Seminar Ahli Gizi RS Hidden Sugar;</p> <p>31. The 5th ICoHAP;</p> <p>32. Pelatihan Plebotomy;</p> <p>33. Certified IT Governance for Profesional;</p> <p>34. Strategi Sistem Kelistrikan dan Tata Udara serta Penerapan K3 dalam Konstruksi Gedung;</p> <p>35. Workshop Permasalahan Etik di RS;</p> <p>36. Forum Humas 2023;</p> <p>37. Professional Recognition Program (PRP) Qualified Healthcare Internal Auditor (QHIA)</p> <p>38. kelas CFO Batch 7;</p> <p>39. Mastering A/B Testing to Drive Business Growth;</p> <p>40. Pelantikan Wisudawan/Wisudawati QHIA dan Seminar Nasional Internal Audit (SNIA)</p>

Hasil Pemeriksaan Sampel Limbah Cair Tahun 2023

No	Parameter	Satuan	Standar	Rata-Rata	Tertinggi
1	pH		6-9	6,7	7,9
2	Suhu	°C	30	28,2	29
3	BOD ₅	mg/l	30	12,1	46,1
4	COD	mg/l	80	35,8	143,7
5	TSS	mg/l	30	14,4	28,2
6	NH ₃ Bebas	mg/l	0,1	0,03	0,2
7	Fosfat (PO ₄)	mg/l	2	0,8	2,7
8	MPN Coliform	MPN/100 ml	10.000	464,2	940

Hasil Pemeriksaan air bersih (pemeriksaan mikrobiologi) Tahun 2023

No	Parameter	Satuan	Standar	Rata-Rata	Tertinggi
1	Total Coliform	CFU/100 ml	50	34	60
2	E.coli	CFU/100 ml	0	0	0

Debit Limbah Cair

No	Uraian	Rata-Rata
1	Debit (m ³)	683
2	Rata-rata/ Hari	22,4

Timbulan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (infeksius) Tahun 2023

No	Instalasi	Total Timbulan (kg)	(%)
1	Kamar Bedah dan SS	3.474,2	74
2	Rawat Inap	599,7	13
3	PDT	166,8	4
4	Rawat Jalan	35,5	1
5	IGD	187,9	4
6	Layanan Premium	128,4	3
7	Farmasi	90,9	2

Operasional penggunaan pelayanan parkir di RS Mata Undaan Tahun 2023

No	Kendaraan	Total	(%)
1	Mobil	34.943	19
2	Motor	141.034	79
3	Box	266	0,1
4	Sepeda	240	0,1
5	Valet	2.739	2

Pendapatan operasional parkir di RS Mata Undaan Tahun 2023

No	Kendaraan	Total (Rp)	Rata-Rata/bulan (Rp)
1	Mobil	221.830.000	18.485.833
2	Motor	327.125.000	27.260.417
3	Box	3.192.000	266.000
4	Sepeda	0	0

No	Kendaraan	Total (Rp)	Rata-Rata/bulan (Rp)
5	Valet	41.085.000	3.423.750
6	Kendaraan Inap	38.395.000	3.199.583
7	Pendapatan lain	7.705.000	642.083
8	Penyesuaian income	11.950.000	995.833
	Total	627.382.000	52.281.833

Penggunaan parkir berdasarkan kapasitas lahan Tahun 2023

No	Kendaraan	Kapasitas	Rata-rata penggunaan/ bulan	(%)
1	Mobil	3.960	3.162	80
2	Motor	13.500	11.773	87

Kejadian penting keamanan Tahun 2023

No	Kejadian	Jumlah
1	Penemuan kerusakan fasilitas	382
2	Pelanggaran merokok	99
3	Pasien jatuh	1
4	Kecelakaan kerja karyawan	0
5	Kekerasan terhadap karyawan	0
6	Ketidakpatuhan pemakaian masker oleh pengunjung	71
7	Penemuan barang	31
8	Kehilangan barang	0
9	Huru-hara	0
10	Perampokan/penculikan	0
11	Ancaman bom	0
12	Kebakaran	0

Pengelolaan Keluhan Pasien (sesuai sumber) Tahun 2023

No	Sumber Keluhan	Total	(%)
1	Kartu Saran	9	12%
2	Lain (Internal)	3	4%
3	Tatap Muka	7	9%
4	Instagram	6	8%
5	Whatsapp	4	5%
6	Google Review	40	54%
7	Lain-lain (JKN Mobile, dokter internal)	5	7%
	Total	74	100%

Pengelolaan Keluhan Pasien (sesuai kalsifikasi) Tahun 2023

No	Kategori Keluhan	Total	(%)
1	Pelayanan	35	38%
2	SDM	29	17%
3	Fasilitas	13	38%
	Total	77	100%

Pengelolaan Keluhan Pasien (sesuai dimensi pelayanan) Tahun 2023

No	Klasifikasi Keluhan	Total	(%)
1	R: Reliability	26	31%
2	A: Assurance	3	4%
3	T : Tangible	14	17%
4	E: Empathy	18	22%
5	R: Responsiveness	22	27%

Keluhan Pasien Terbanyak Tahun 2023

Pelayanan	SDM	Fasilitas
Pasien tidak diberikan resume rawat jalan	Pasien digunjingkan di area publik dengan suara yang cukup keras.	Lahan parkir dan biaya parkir, tidak ada guest periode
Pembatasan pasien yang masuk ke area rawat inap, khususnya ke kamar tipe president suite perlu kebijakan khusus.	Petugas sekuriti dinilai oleh pasien menunjukkan sikap arogan sambil mengacungkan tangan sehingga terkesan tidak sopan	Ruang tunggu pasien poliklinik regular yang kurang nyaman terlalu penuh.
Pasien merasa dilewati oleh pasien lain dengan alasan berkas belum ditemukan.	Dokter yang membatalkan jadwal praktek, sehingga pasien datang dokter tidak praktek	
Pasien mengeluhkan pendaftaran online tidak berbeda dengan go show , karena berkas tetap tidak ditemukan dan pasien masih harus menunggu	Petugas tidak ramah dalam memberikan informasi kepada pasien	

Pelayanan	SDM	Fasilitas
lama bahkan dilewati oleh pasien lain. Pasien juga merasa dilewati.		
Pasien BPJS yang mendapatkan jadwal operasi 1 bulan kemudian, tetapi memakai jalur umum bisa langsung dioperasi	Pemberian edukasi terkait obat kepada pasien kurang tepat	
Antrian pasien lama di poliklinik eksekutif, Instalasi Penunjang & Diagnostik Terapi		
Dokter operator operasi tidak sesuai dengan dokter yang disampaikan saat di ruang perawatan		
Pasien diminta menunggu karena Rekam Medik belum ketemu		
Pasien tidak dapat dilayani, karena tidak sesuai dengan jadwal kontrol dan diminta kembali lagi besoknya		

Promosi Kesehatan & Bakti Sosial Tahun 2023

No	Kegiatan	Uraian
1	Program Promosi	Diskon Pre Lasik 50%, diskon harga Smile Pro dari 40jt menjadi 35jt, paket skrining glaukoma menjadi 1,2 jt, Combo Botox & IPL dan IDRA & Konsultasi, promo U-17, YES Holiday SMILE
2	Penyuluhan atau Bakti Sosial) dan kegiatan Edukasi	Penyuluhan World Glaukoma Weeks pada pengunjung RSMU, Promosi dan penyuluhan Lasik pada sekolah (SMA Hangtuh 4), PKRS di IPDT dan Poliklinik reguler, pemeriksaan ARK dan sosialisasi Lasik di SMA Bhayangkara, Open House GLAC Surgery Tindakan Smile Pro, penyuluhan ROP pada nakes puskesmas, PKRS di Rajal dan IPDT
3	CSR (<i>Corporate Social Response</i>)	Pemeriksaan mata, screening katarak dan pembagian kacamata di Gresik dan PWNUGenteng, talkshow interaktif di Fit Hub Gym, Talkshow ortu murid di SD Gloria, pemeriksaan ARK dan tajam penglihatan di TK Mawar Sharon Christian School, pemeriksaan mata mesin sehat ITS, seminar & K3 pentingnya MCU, Pound Date Hari Jantung Sedunia, Hari Disabilitas Nasional, Bakti Sosial WSD untuk Wartawan, Bakti Sosial NGO Spektra di Gresik.

Hubungan Kemitraan Tahun 2023

No	Kunjungan	Total
1	Fasilitas Kesehatan	63
2	Asuransi	5
3	Instansi	133
4	Komunitas	15
	Dokter, Klinik, Laboratorium	116
5	Lain-lain (dokter, klinik, laboratorium)	82
	Total	440

Daftar Rekanan Tahun 2023

No	Uraian Kerjasama	Total
1	Total Kerjasama Rekanan	42
2	Rekanan Baru	16
3	Perpanjangan Kontrak	13
4	Pemberhentian Kontrak	1 (Yakes Telkom)

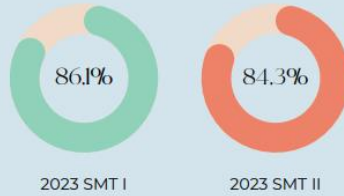
Monitoring & Evaluasi Kunjungan Tahun 2023

No	Uraian	Keterangan
1	Jumlah rekanan yang aktif mengirim pasien Triwulan III Tahun 2023	16 rekanan dari 42 rekanan yang bekerjasama, sehingga masih 29% keaktifan rekanan mengirim pasien ke rumah sakit
2	Total kunjungan pasien rekanan Triwulan III Tahun 2023	3.405 kunjungan, yaitu 2,6% dari total kunjungan pasien rumah sakit
3	Rujukan pasien dari FKTP dan FKRTL	79.771 rujukan, yaitu 59,72% dari total kunjungan pasien di rumah sakit

PERSENTASE KEPUASAN

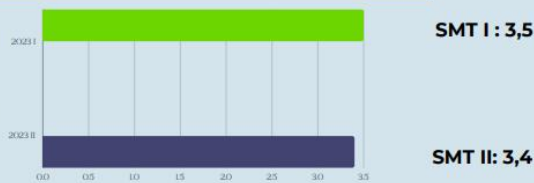
Keseluruhan Kepuasan Pelanggan RS Mata Undaan
Tahun 2023 SMT II

84,3%



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

SKALA 1 - 4



Dashboard Infographic

Loyalitas Pelanggan

