

## PENGUKURAN KINERJA RUMAH SAKIT DITINJAU DARI ASPEK KEPUASAN MASYARAKAT

Andriani Harsanti

Staf Pengajar Departemen Ortodonti Fakultas Kedokteran Gigi Universitas  
Padjajaran

### ABSTRAK

Pada beberapa dasawarsa belakangan ini, perubahan ekonomi di seluruh dunia telah mempengaruhi kesehatan manusia dan keterjangkauan pelayanan kesehatan maupun pelayanan sosial lainnya. Sebagian besar dari populasi dunia masih kekurangan pangan, papan, pendidikan, air minum bersih, sanitasi, lahan beserta sumber daya alam, pekerjaan dan pelayanan kesehatan. Institusi pelayanan kesehatan sebagai salah satu *provider* di bidang kesehatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan secara optimal dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan nyaman semakin meningkat, sesuai dengan meningkatnya kesadaran arti hidup sehat. Keadaan ini dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, sosial budaya dan sosial ekonomi masyarakat yang perlu mendapat perhatian dari pengelola rumah sakit. Dewasa ini, semua rumah sakit termasuk rumah sakit milik pemerintah senantiasa dituntut berupaya menyediakan pelayanan kesehatan yang terbaik yang bisa memberikan kepuasan baik bagi masyarakat sebagai konsumen, maupun kepuasan bagi Pemerintah atau institusi selaku *stakeholder*. Setiap rumah sakit dituntut menyediakan berbagai bentuk pelayanan kesehatan yang didukung oleh instalasi pelayanan yang bermutu.

**Kata kunci :** Pengukuran kinerja, rumah sakit, pelayanan publik.

### ABSTRACT

*In recent decades, economic changes worldwide have affected human health and the affordability of health care and other social services. Most of the world's population still lack food, shelter, education, clean drinking water, sanitation, land and natural resources, employment and health services. Health care institutions as one of the providers in the health field are required to be able to provide optimal health services and oriented to customer satisfaction. Claims for quality and convenient services is increasing, according to the increasing awareness of the meaning of healthy living. This situation is influenced by the level of education, socio-cultural and socio-economic communities that need attention of hospital management. Today, all hospitals including government-owned hospitals always demanded endeavor to provide the best health care that can give satisfaction to people as consumers, as well as satisfaction for the Government or institutions as stakeholders. Every hospital is required to provide various forms of health care that is supported by the installation of quality services.*

**Keywords:** Performance measurement, hospitals, public services.