

**PENGUNAAN UKURAN KINERJA NON KEUANGAN
SEBAGAI PELENGKAP DARI UKURAN KINERJA KEUANGAN
UNTUK MENGEVALUASI KUALITAS PELAYANAN
RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA
DALAM RANGKA MEMENUHI KEPUASAN KONSUMEN**

ABSTRAK

Rumah Sakit adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Rumah sakit didirikan dengan maksud untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang membutuhkan dan menerima imbalan sesuai dengan jasa yang diberikannya.

Penelitian ini dilakukan pada organisasi jasa yaitu rumah sakit. Rumah sakit dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasiennya. Kualitas dari pelayanan yang baik mencerminkan kinerja rumah sakit tersebut. Untuk mengetahui bagaimana kinerja dari sebuah perusahaan dibutuhkan pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja bisa memakai berbagai macam ukuran kinerja, ukuran kinerja keuangan dan ukuran kinerja non keuangan adalah contohnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja rumah sakit dengan menggunakan ukuran kinerja keuangan dan ukuran kinerja non keuangan sebagai pelengkap.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada Rumah Sakit Umum Haji Surabaya kinerja keuangannya cukup baik. Hasil pengukuran kinerja keuangan yang dilakukan belumlah cukup untuk memberikan informasi mengenai kinerja Rumah Sakit Umum Haji Surabaya oleh sebab itu perlu dilengkapi dengan pengukuran kinerja dengan menggunakan kinerja non keuangan. Hasil Pengukuran kinerja dengan menggunakan ukuran kinerja non keuangan ini bisa melengkapi hasil pengukuran kinerja dengan menggunakan ukuran kinerja keuangan karena bila menggunakan ukuran kinerja keuangan saja hasil yang di dapat hanya berfokus pada keuangan saja. Sedangkan bila dilengkapi dengan ukuran kinerja non keuangan juga bisa didapat informasi mengenai kinerja operasionalnya. Hasil kedua pengukuran tersebut digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.