

## **ABSTRAK**

Menghadapi era globalisasi saat ini, setiap badan usaha perlu memfokuskan strategi perencanaan, pengorganisasian, pengoperasian, dan pengendalian sehingga betul-betul siap dengan daya saing di tingkat global. Di dalam era ini, para konsumen bebas memilih rumah sakit mana yang mampu memberikan pelayanan memuaskan dan profesional, sehingga strategi dan kinerja rumah sakit pun harus berorientasi untuk memenuhi hal tersebut. Untuk itu, penerapan pengukuran kinerja yang tepat dan efektif diharapkan mampu menjawab tuntutan dan tantangan zaman.

Instalasi Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya sebagai institusi pelayanan kesehatan, juga turut memperhatikan pentingnya pelayanan yang berkualitas terhadap pasien. Dalam hal pelayanan ini, kinerja karyawan berperan penting karena karyawan secara langsung terlibat dalam proses pelayanan sehingga segala sikap dan kinerja karyawan turut mencerminkan layanan yang diberikan badan usaha terhadap pasiennya.

Dalam hal inilah, pengukuran sangat diperlukan. Melalui pengukuran kinerja dapat diperoleh informasi yang dapat membantu manajemen dalam mengidentifikasi masalah yang timbul, mengevaluasi dan memecahkannya sehingga berguna bagi perbaikan kinerja karyawan sehingga dapat memberikan kontribusi yang mengarah pada penciptaan dan peningkatan kualitas pelayanan. Dengan adanya peningkatan kualitas layanan maka diharapkan rumah sakit mempunyai modal untuk berkembang dan bersaing dengan institusi sejenis lainnya.