

ABSTRAKSI

Indikator keberhasilan merupakan alat ukur yang harus dievaluasi secara periodik berkesinambungan yang selanjutnya dijadikan bahan untuk mengendalikan arah dan mutu pelayanan kesehatan agar visi yang telah ditetapkan benar-benar dapat diwujudkan.

Pengukuran kinerja merupakan cara untuk melihat indikator keberhasilan bagi sebuah perusahaan. Selama ini pengukuran kinerja secara tradisional hanya menitikberatkan pada sisi keuangan. Pengukuran kinerja yang hanya berdasarkan kinerja keuangan memiliki kelemahan, yaitu ketidakmampuannya mengukur kinerja harta tak berwujud dan harta-harta intelektual organisasi. Untuk mengatasi kekurangan ini, maka diciptakan suatu metode pendekatan *Balanced Scorecard* yang mengukur kinerja perusahaan dengan mempertimbangkan 4 aspek yaitu aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta proses belajar dan berkembang.

Penulis tertarik untuk meneliti kinerja organisasi dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* dan juga bagaimana pelayanan publik Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya. Peneliti membagi dalam dua variabel yaitu kinerja organisasi dan pelayanan publik.

Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi obyek penelitian tersebut. Dalam penelitian ini teknik pemilihan informan yang digunakan penulis adalah *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan sekunder. Dan untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini yang digunakan adalah triangulasi sumber data, yaitu memeriksa kembali derajat suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Rawat Jalan dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien sudah cukup baik yang didukung oleh berbagai pelatihan untuk kualitas pelayanan, meskipun ada beberapa faktor yang menghambat kinerja diantaranya kedisiplinan waktu pegawai yang kurang dan prosedur pelayanan yang rumit.

Kata kunci: kinerja organisasi, *balanced scorecard*, pelayanan kesehatan.

ABSTRACTION

Healthy is something wanted by everyone because of a good health both physical and mental aspects. Thus the desire to always be in a good health make everyone requires the health service. According to the article included in the Regulation No. 22 year 1999 about health it is lined that the health development aim to increase the realization, willingness, ability to live healthily to everyone so that the optimal health degree of society can be materialized as one of the general welfare elements of national goals. Creating the goal it is developed hospital institution funded by government and one of them is RSU Haji Surabaya. And Outpatient is one of the installations in RSU Haji Surabaya.

The general hospital has a mission to give a quality health service and reachable by the community to increase the health degree of society. So the writer is interested to observe the performance of organization in giving the health service also a study about the factors that influence the service given to the patients by Outpatient. The writer divides into three variables that are the performance of organization, the factors that influence the performance of organization, also the service to the patients.

This research is a descriptive research type that is a research that aims to describe, concise various conditions, situations or variables emerged in society that become the object of research (Singarimbun, 1984: 3). In this research the informant selection technique used by the writer is purposive sampling, that is based on what is known about the existing variations or elements. The data collection technique in this research is divided into two kinds of data sources, which are primary and secondary data. And to examine the validation of the data in the research the instrument used is data resource triangulation, which reexamine the level of an information obtained through the distinctive time and instrument.

From the results of this research show that the performance of Outpatient in the effort to enhance the service quality to patients has been fair that is supported by various training of service quality, though there are several factors that inhibit the performance of work among others less staff's time of discipline and the complicated service procedure.

Keywords: the performance of organization, balanced scorecard, health service.