

## INTISARI

RS Bhakti Wira Tamtama merupakan rumah sakit umum kelas C, dengan pelayanan obat yang dipusatkan di IFRS Bhakti Wira Tamtama. Pelayanan kesehatan yang berkualitas memiliki korelasi dengan kepuasan pasien sebagai pelanggan maka untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang baik perlu dilakukan evaluasi kinerja yaitu dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* yang dapat menganalisis suatu kinerja dengan empat perspektif salah satunya yaitu perspektif pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja IFRS Bhakti Wira Tamtama ditinjau dari pendekatan *Balanced Scorecard* pada perspektif pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan jenis penelitian *time series* tipe cohort. Data yang diperoleh adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Subjek penelitian adalah semua pasien yang menebus obat di IFRS Bhakti Wira Tamtama. Analisa yang digunakan yaitu indikator kepuasan pelanggan dan pertumbuhan pelanggan IFRS Bhakti Wira Tamtama.

Hasil penelitian pada perspektif pelanggan menunjukkan 96% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan IFRS Bhakti Wira Tamtama, pasien menyatakan puas terhadap kinerja IFRS Bhakti Wira Tamtama sebesar 84,3%, rata-rata jumlah pertumbuhan pelanggan IFRS Bhakti Wira Tamtama menunjukan 2,35% tiap bulannya, ada korelasi yang positif antara kinerja IFRS dengan kepuasan pelanggan yang menggunakan uji *Rank-Spearman* dengan nilai  $r = 0,708 > r \text{ tabel} = 0,1388$ .

Kesimpulan yang diambil bahwa adanya korelasi yang positif antara kinerja IFRS dengan kepuasan pelanggan. Artinya kinerja IFRS sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

**Kata kunci** : perspektif pelanggan, IFRS Bhakti Wira Tamtama, kepuasan pasien, pertumbuhan pelanggan.