

INTISARI

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien di instalasi farmasi RSUD K.R.M.T Wongsonegoro di tinjau dari pendekatan *balanced scorecard* pada perspektif pelanggan periode tahun 2017 – 2018. Jenis penelitian ini adalah penelitian observasi dengan data deskriptif analitik. Dengan pendekatan *Balanced Scorecard* yang di tinjau dari perspektif pelanggan.

Hasil penelitian pada perspektif pelanggan menunjukkan bahwa rata – rata responden menjawab puas terhadap pelayanan IFRSUD K.R.M.T Wongsonegoro. variabel yang paling mendapat respon positif dari responden adalah keandalan yang di dapatkan rata – rata 4,14 sedangkan variabel yang paling rendah persentasennya adalah variabel wujud fisik sebesar 3,56.

Kesimpulan penelitian bahwa kinerja Instalasi Farmasi RSUD K.R.M.T Wongsonegoro pada periode tahun 2017 – 2018 dinilai sudah baik didapatkan dari hasil rata – rata kuesioner menunjukkan pasien merasa puas atas pelayanan di rumah sakit di IFRSUD .K.R.M.T wongsonegoro.

Kata kunci : perspektif pelanggan , IFRSUD K.R.M.T Wongsonegoro, kepuasan pasien