

INTISARI

RS Islam Sultan Agung merupakan Rumah Sakit Umum tipe B, mempunyai instalasi farmasi yang bertanggung jawab atas pelayanan farmasi dan pengelolaan obat. Dalam mewujudkan kinerja pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas, diperlukan pengukuran kinerja. Salah satunya *Balanced Scorecard*. Pengukuran kinerja menggunakan *Balanced Scorecard* pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menawarkan solusi pengukuran kinerja yang lebih menyeluruh dan komprehensif dalam suatu organisasi publik salah satunya Rumah Sakit.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja IFRS Islam Sultan Agung dengan menggunakan pengukuran *Balanced Scorecard* ditinjau dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Objek penelitian ini adalah IFRS Islam Sultan Agung. Penelitian ini bersifat non eksperimental. Data yang diperoleh dikelompokkan menjadi data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif diperoleh berdasarkan wawancara mendalam Apoteker Kepala IFRS. Data kuantitatif diperoleh melalui observasi langsung dengan penyebaran kuisioner yang diisi langsung oleh responden.

Data hasil penelitian kinerja menggunakan *Balanced Scorecard* pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan: a. *Human Capital*: Semangat kerja karyawan tinggi 43.18% dan sangat tinggi 43.18%, produktifitas langsung sudah baik karena adanya motivasi kerja sehingga kinerja karyawan optimal; b. *Organization Capital*: Budaya Organisasi, *Leadership*, *Teamwork* menunjukkan hasil sangat tinggi yaitu 78,8%; c. *Information Capital*: Teknologi Informasi, *Database* yang digunakan di kinerja IFRS Islam Sultan Agung dalam tahap perkembangan Sistem Informasi Manajemen. *Network*, perlu memiliki jaringan komunikasi dengan pasien selain telepon seperti jaringan internet karena belum memiliki *jaringan* komunikasi yang baik dengan *customer*.

Dari hasil penelitian dengan pendekatan *Balanced Scorecard* dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja IFRS Islam Sultan Agung termasuk dalam kriteria baik pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Kata kunci : perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, *balanced scorecard*, instalasi farmasi rumah sakit