

INTISARI

RS Islam Sultan Agung adalah rumah sakit umum kelas B, dengan pelayanan obat yang dipusatkan di IFRS Islam Sultan Agung, dalam menciptakan kinerja secara total perlu dilakukan evaluasi kinerja yang mencakup keseluruhan aspek yaitu metode *Balanced Scorecard* yang dapat menganalisis suatu kinerja dengan empat perspektif salah satunya yaitu perspektif pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja IFRS Islam Sultan Agung yang ditinjau dengan pendekatan *Balanced Scorecard* ditinjau dari perspektif pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik. Data yang diperoleh adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Subjek penelitian adalah pelanggan eksternal dan pelanggan internal IFRS Islam Sultan Agung. Analisa yang digunakan yaitu indikator kepuasan pelanggan dan pertumbuhan pelanggan IFRS Islam Sultan Agung.

Hasil penelitian pada perspektif pelanggan menunjukkan sebanyak 92,5% responden menjawab puas terhadap pelayanan IFRS Islam Sultan Agung. Aspek yang paling mendapat respon positif dari responden adalah bahwa responden yakin dengan ketelitian petugas dalam menyiapkan obat (99%) sedangkan aspek yang paling rendah persentasennya adalah lamanya menunggu sejak resep diserahkan sampai dengan obat diterima (60%) dan perhatian petugas yang diberikan terhadap keluhan pasien (65,5%). Pada indikator pertumbuhan pelanggan berdasarkan jumlah resep yang masuk di IFRS Islam Sultan Agung pada tahun sebelumnya menunjukkan rata-rata pertumbuhan pelanggan perbulan sebesar 8% pada tahun 2014.

Kesimpulan yang diambil bahwa Kinerja IFRS Islam Sultan Agung dinilai sudah baik ditinjau dengan menggunakan *balanced scorecard* pada perspektif pelanggan.

Kata kunci : perspektif pelanggan, IFRS Islam Sultan Agung, kepuasan pasien, pertumbuhan pelanggan.