

INTISARI

Pengukuran kinerja menggunakan *Balanced Scorecard* pada perspektif proses bisnis internal menawarkan solusi pengukuran kinerja yang lebih menyeluruh dan komprehensif dalam suatu organisasi publik salah satunya di Rumah Sakit. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kinerja IFRS Islam Sultan Agung dengan menggunakan pengukuran *Balanced Scorecard* ditinjau dari perspektif proses bisnis internal. Objek penelitian ini adalah IFRS Islam Sultan Agung.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik non eksperimental. Data diperoleh secara prospektif. Data yang diperoleh dikelompokkan menjadi data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif diperoleh berdasarkan wawancara mendalam dengan Kepala IFRS Islam Sultan Agung. Data kuantitatif diperoleh melalui observasi langsung survey terhadap resep.

Dari hasil menggunakan *Balanced Scorecard*, kinerja perspektif proses bisnis internal meliputi : a. *Dispensing Time* di IFRS Islam Sultan Agung cukup lama dengan rata-rata 51 menit/lembar resep untuk resep non racikan dan rata-rata 92 menit/lembar resep untuk resep racikan, sedangkan standar *dispensing time* dari Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 adalah 30 menit untuk resep non racikan dan 60 menit untuk resep racikan.; b. Tingkat Ketersediaan Obat di IFRS Islam Sultan Agung sudah baik dengan rata-rata 98 %, hasil ini sudah mendekati 100 % ; c. Tingkat Keterjaringan di IFRS Islam Sultan Agung pada rawat jalan menunjukkan hasil rata-rata 66%, hal tersebut mengandung arti bahwa IFRS telah kehilangan pelanggan untuk pasien Rawat Jalan sebesar 34%.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja IFRS Islam Sultan Agung sudah sesuai pada indikator tingkat ketersediaan obat, tetapi pada indikator *dispensing time* dan tingkat keterjaringan pasien belum sesuai dan masih perlu dilakukan perbaikan.

Kata kunci : perspektif proses bisnis internal, *balanced scorecard*, instalasi farmasi rumah sakit