

INTISARI

RSUD Tugurejo merupakan rumah sakit umum kelas B, dengan pelayanan obat yang dipusatkan di IFRS Tugurejo, untuk menciptakan kinerja yang baik 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 Tugurejo 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 Tugurejo. Analisa yang digunakan yaitu indikator kepuasan pelanggan dan pertumbuhan pelanggan IFRS Tugurejo.

Hasil penelitian pada perspektif pelanggan menunjukkan sebanyak 93% responden menjawab puas terhadap pelayanan IFRS Tugurejo. Aspek yang paling mendapat respon positif dari responden adalah bahwa responden sudah merasa petugas IFRS Tugurejo telah bersikap ramah terhadap pasien (98%) sedangkan aspek yang paling rendah persentasennya adalah ketersediaan obat di IFRS Tugurejo(82,5%). Pada indikator pertumbuhan pelanggan berdasarkan jumlah resep yang masuk di IFRS Tugurejo pada tahun sebelumnya menunjukkan rata-rata pertumbuhan pelanggan perbulan sebesar 1,47% pada tahun 2016.

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

Kata kunci : perspektif pelanggan, IFRS Tugurejo, kepuasan pasien, pertumbuhan pelanggan.

ABSTRACT

Tugurejo Hospital is a public hospital class B, with drug services centered on IFRS Tugurejo, to create a good performance is necessary to evaluate the performance, which includes the aspects of the Balanced Scorecard method that can analyze a performance by four perspectives, one of which is the customer's perspective. This study aims to determine the performance of IFRS Tugurejo who reviewed the Balanced Scorecard approach in terms of the customer's perspective.

This research is descriptive and analytical. The data obtained are quantitative and qualitative data. The subjects are external customers and internal customers IFRS Tugurejo. The analysis used are indicators of customer satisfaction and customer growth Tugurejo.

Results of the research show the customer's perspective as much as 93% of respondents are satisfied with the services Tugurejo IFRS. Aspects of the most positive response from the respondents is that the respondents had felt the officer had Tugurejo IFRS being friendly to the patients (98%) while the lowest persentasennya aspect is the availability of drugs in IFRS Tugurejo (82.5%). On customer growth indicator based on the number of prescriptions that go in IFRS Tugurejo the previous year shows the average monthly subscriber growth of 1,47% in 2016.

The conclusion is drawn that Tugurejo IFRS performance is considered to be well reviewed by using the balanced scorecard on the customer's perspective.

Keywords: *customer perspective, IFRS Tugurejo, patient satisfaction, subscriber growth.*