

INTISARI

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berperan dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan. 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 bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan kefarmasian di Puskesmas Halmahera Kota Semarang yang ditinjau dengan pendekatan *Balanced Scorecard* ditinjau dari perspektif pelanggan.

Jenis penelitian ini adalah *observasional* analisis dengan rancangan analitik, dengan pengambilan data secara *cross sectional*. Jumlah responden sebanyak 96 responden, yang diambil secara acak melalui *simple random sampling*. Subjek penelitian adalah pelanggan eksternal dan pelanggan internal Puskesmas Halmahera Kota Semarang. Data diperoleh melalui lembar kuesioner yang berisi 30 pertanyaan dengan soal yang berupa *Reliability* (kehandalan) 1-8, *Responsiveness* (Daya tanggap) dilihat dari jawaban nomor 9-12, *Assurance* (jaminan) 13-16, *Empaty* (empati) 17-23, dan *Tangible* (bukti langsung) 24-30 yang telah valid dan reliabel. Analisa yang digunakan yaitu indikator kepuasan pelanggan dan pertumbuhan pelanggan Puskesmas Halmahera Kota Semarang.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Halmahera Kota Semarang pasien merasa cukup puas yaitu dengan nilai GAP -0,171. Pada indikator pertumbuhan pelanggan berdasarkan jumlah pengunjung yang masuk di pelayanan kefarmasian di Puskesmas Halmahera menunjukkan rata-rata pertumbuhan pelanggan perbulan sebesar 12,5% pada tahun 2019.

Kesimpulan yang diambil bahwa dinilai cukup puas ditinjau dengan menggunakan *balanced scorecard* pada perspektif pelanggan.

Kata kunci : Perspektif pelanggan, pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien, pertumbuhan pelanggan.