

ABSTRAK

Pelayanan Kefarmasian merupakan suatu unit bagian rumah sakit yang menyelenggarakan semua fungsi mulai produksi, pengembangan, pelayanan obat untuk semua pasien. Tuntutan pelayanan mengharuskan yang dulu yang berorientasi kepada obat ke paradigma baru yakni berorientasi kepada kepuasan pasien. Tujuan dalam penelitian yakni mengetahui gambaran kepuasan pasien JKN dalam mendapatkan pelayanan instalasi farmasi di RSUD Srengat. Terdapat lima dimensi service quality yang diantaranya *tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi naratif untuk menceritakan pendapat yang dialami pasien sesudah mendapatkan pelayanan berdasarkan pertanyaan pada 5 dimensi *Service Quality*. Dengan teknik pengambilan sampel yakni purposive sampling yaitu dengan pertimbangan dan tujuan tertentu dan mengambil 3 peserta jkn yang telah diberikan pelayanan dan 2 petugas farmasi. Didapatkan hasil positif pada aspek lima dimensi yaitu pada dimensi *reliability* petugas telah memeberikan dampak positif serta memberikan keterangan penggunaan obat, Pada dimensi *Responsiveness* pasien merasa petugas sudah berupaya dalam masalah antrian, Pada dimensi *Assurance* pasien sudah percaya dan aman terhadap obat-obatan yang diberikan sudah percaya dan aman terhadap obat yang diberikan, Pada Dimensi *Emphaty* pasien menyatakan bahwa petugas selalu ramah dan turut membantu mengenai obat-obat yang diberikan yang mereka belum paham, dan Pada dimensi *tangible* petugas selalu menjaga kebersihan yang ada di fasilitas pelyanan. Saran kepada petugas farmasi terus mempertahankan pelayanan dan fasilitas yang ada di farmasi khususnya terhadap konsultasi obat dan untuk peneliti selanjutnya diharapkan sebagai acuan lebih lanjut di tempat yang berbeda baik rumah sakit swasta maupun pemerintahan.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian