

**TANGGAPAN PESERTA JAMINAN PEMELIHARAAN KESEHATAN  
KARYAWAN (JPKK) TERHADAP KUALITAS LAYANAN KAMAR OBAT  
DI RUMAH SAKIT TNI AL Dr. RAMELAN SURABAYA**

Christta Ayu Rahajeng, 1040072

Pembimbing: (I) Rina Surjani, (II) Doddy de Queljoe

**ABSTRAK**

Layanan yang berkualitas dibentuk oleh adanya penilaian yang dirasakan oleh seseorang. Kualitas layanan menurut Parasuraman terdiri dari lima dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangibles* (tampak fisik). Telah dilakukan penelitian tentang kualitas layanan di Kamar Obat Rumah Sakit TNI AL Dr. Ramelan Surabaya, melibatkan 103 subyek penelitian, seluruhnya merupakan tenaga keperawatan Rumah Sakit TNI AL Dr. Ramelan yang memanfaatkan fasilitas Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Karyawan (JPKK) di Rumah Sakit tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan di kamar obat Rumah Sakit TNI AL Dr. Ramelan Surabaya berdasarkan atas lima dimensi tersebut. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang dianalisis secara deskriptif. Teknik sampling menggunakan *purposive sampling*. Data yang diambil dengan menggunakan metode *survey* dengan alat ukur berupa kuisioner menggunakan skala *likert* 4 tingkat. Dari hasil penelitian menunjukkan 89,61% subyek penelitian menilai kualitas layanan kamar obat baik. Sebanyak 76,70% subyek penelitian menilai *reliability* baik, 64,13% subyek penelitian menilai *responsiveness* baik, 94,18% subyek penelitian menilai *tangible* baik, 78,64% subyek penelitian menilai *empathy* baik, 74,76% subyek penelitian menilai *assurance* juga sudah baik.

**Kata Kunci** : Kualitas Layanan, *Reliability*, *Responsiveness*, *Tangible*, *Assurance*, *Empathy*, Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Karyawan (JPKK), Kamar Obat.