

## ABSTRAK

Layanan yang berkualitas dibentuk oleh adanya kesesuaian antara harapan dan penilaian yang dirasakan oleh seseorang. Kualitas layanan yang baik terdiri dari lima dimensi yaitu *reability*, *responsiveness*, *tangibles*, *assurance* dan *emphaty* (Philip Kotler, 1994). Telah dilakukan penelitian tentang kualitas layanan di Kamar Obat Rumah Sakit Adi Husada Undaan Wetan Surabaya, melibatkan 153 subjek penelitian, seluruhnya merupakan tenaga kesehatan yang memanfaatkan fasilitas JPKK di Rumah Sakit tersebut.

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *cluster random sampling*. Pengambilan data dilakukan di unit tempat subjek penelitian bekerja, menggunakan kuesioner skala Likert dengan teknik analisis kepentingan dan penilaian.

Pengolahan data dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh Kamar Obat Rumah Sakit Adi Husada Undaan Wetan Surabaya. Jawaban-jawaban responden dideskripsikan ke dalam tabel. Hasil analisa menunjukkan faktor-faktor dianggap paling penting bagi subjek penelitian meliputi mutu obat, kelengkapan obat, kecepatan pelayanan, wawasan petugas kamar obat, petugas dapat dipercaya dan komunikasi dengan petugas kamar obat terjalin baik.

Secara umum hasil penilaian tenaga kesehatan terhadap kualitas layanan di Kamar Obat Rumah Sakit Adi Husada Undaan Wetan Surabaya telah memenuhi harapan dan kebutuhan tenaga kesehatan yang bekerja disana ditandai dengan perasaan puas sebesar 61,4%. Dan tidak ada perbedaan yang signifikan antara tingkat penilaian dan tingkat kepentingan kualitas pelayanan kamar obat di Rumah Sakit Adi Husada Undaan Wetan Surabaya berdasarkan usia, tingkat pendidikan dan lama kerja.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan