

ABSTRAK

Layanan yang berkualitas dibentuk oleh adanya kesesuaian antara harapan dan penilaian yang dirasakan oleh seseorang, meliputi lima dimensi penentu, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *tangibles*, *assurance* dan *emphaty* (Philip Kotler, 1994). Telah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan di kamar obat Rumah Sakit Adi Husada Undaan Wetan Surabaya, melibatkan 178 responden yang seluruhnya merupakan pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik "*Incidental Sampling*". Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner skala Likert dengan teknik analisis kepentingan dan penilaian.

Pengolahan secara kualitatif dan kuantitatif dilakukan dengan cara mendeskripsikan jawaban-jawaban responden ke dalam tabel. Hasil yang diperoleh menunjukkan berbagai hal yang dianggap penting bagi responden meliputi pengetahuan yang dimiliki apoteker, ketepatan pemberian obat, mutu obat, kecepatan pelayanan obat, pemberian informasi obat, keramahan petugas kamar obat, pelayanan yang dipercaya, keberadaan apoteker dan kelengkapan obat.

Secara umum persepsi pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di kamar obat Rumah Sakit Adi Husada Undaan Wetan Surabaya tergolong baik (67,3%) yang berarti telah ada kesesuaian antara harapan dan kenyataan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan