

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN  
PENGGUNA JASA NON TENAGA KESEHATAN  
TERHADAP LAYANAN INFORMASI OBAT  
YANG DIBERIKAN OLEH PUSAT INFORMASI OBAT DAN LAYANAN  
KEFARMASIAN (PIOLK) UNIVERSITAS SURABAYA  
PERIODE JULI 2006-JUNI 2007**

Yuanita, 2008

Pembimbing: (I) Adji Prayitno, (II) Franciscus Cahyo

**ABSTRAK**

Pengukuran tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pengguna jasa serta elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna jasa non tenaga kesehatan PIOLK Ubaya telah dilakukan dengan menggunakan metode survei melalui telepon dan menggunakan alat bantu kuesioner. Tingkat kepuasan pengguna jasa dilihat dari segi kepuasan atas jawaban (*answer satisfaction*), kepuasan atas waktu/kesiapan dalam membantu (*time satisfaction/general helpfulness*), dan kepuasan atas kemudahan dalam menghubungi layanan (*ease of contact satisfaction*). Dari hasil penelitian, disimpulkan bahwa responden merasa lebih dari puas dilihat dari segi jawaban yang disampaikan staf PIOLK Ubaya (skor: 4,13) dan kemudahan dalam menghubungi layanan (skor: 4,32), serta merasa puas dari segi waktu (skor: 3,83).

**Kata Kunci:** Tingkat kepuasan pengguna jasa, layanan informasi obat, PIOLK Ubaya, non tenaga kesehatan