

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

Olivya, 2008

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

ABSTRAK

Pengukuran kepuasan pengguna jasa dibutuhkan oleh setiap organisasi penyedia jasa termasuk PIOLK UBAYA salah satunya. Adanya pengukuran kepuasan pengguna jasa PIOLK UBAYA dapat memberi masukan kepada PIOLK UBAYA mengenai layanan informasi obat yang diberikan PIOLK UBAYA selama ini sehingga dapat membantu PIOLK UBAYA untuk menentukan langkah selanjutnya, mengingat setelah hampir satu dekade sejak didirikan PIOLK UBAYA belum pernah mengadakan pengukuran kepuasan pengguna jasa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei melalui telepon. Berdasarkan hasil survei maka diperoleh hasil sebagai berikut: skor tingkat kepuasan untuk kategori *answer satisfaction* adalah 4,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna jasa dari kalangan tenaga kesehatan merasa lebih dari puas terhadap jawaban yang diberikan PIOLK UBAYA. Skor tingkat kepuasan untuk kategori *general helpfulness/time satisfaction* adalah 3,70. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna jasa merasa puas terhadap kesiapan staf untuk melayani serta terhadap waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh jawaban. Skor tingkat kepuasan untuk kategori *ease of contact* adalah 4,12. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna jasa merasa lebih dari puas terhadap kemudahan menghubungi PIOLK UBAYA.

Kata Kunci : Pengukuran tingkat kepuasan, PIOLK UBAYA, layanan informasi obat, tenaga kesehatan