



# SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270  
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

## HASIL SURVEY KEPUASAN PASIEN BAGIAN PELAYANAN KESEHATAN SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI TAHUN 2016

Agar kualitas pelayanan kesehatan selalu prima, Bagian Pelayanan Kesehatan setiap tahun rutin mengadakan survey kepuasan pasien melalui pengisian kuesioner yang dibagikan saat pasien datang berobat ke poliklinik Bagian Pelayanan Kesehatan.

Hasil survey selain digunakan untuk mengembangkan system pelayanan kesehatan yang telah ada, juga untuk mengetahui kuantitas dan kualitas dari sarana, prasarana dan sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk mendukung terlaksananya pelayanan kesehatan yang prima. Pembagian kuesioner dilakukan tanpa melakukan intervensi terhadap subyek penelitian (penelitian non eksperimen), serta menggunakan metode penelitian survey (*Survey Research Method*). Penelitian survey adalah suatu penelitian yang menggunakan sebagian dari populasi (sample). Pengambilan sample dilakukan secara *random* atau acak (*random sampling*). Populasi yang menggunakan fasilitas layanan kesehatan dari segi jabatan berbeda-beda/ heterogen ( Anggota DPR RI, Karyawan Setjen DPR RI, Tenaga Ahli, Staf Administrasi Anggota DPR RI) maka teknik pengambilan sample yang digunakan adalah *stratified sampling*.

Responden yang akan digunakan sebagai sample survey adalah :

No	JABATAN	JUMLAH
1.	Anggota DPR RI	560
2.	Karyawan Setjen dan BK DPR RI	1310
3.	Tenaga Ahli Anggota	1680
4.	Staf Administrasi Anggota DPR RI	1120
	JUMLAH POPULASI	4670

### Penentuan besarnya sample:

- Perkiraan proporsi  $P = 0,50 / 50\%$
- Presisi ( derajat ketepatan yang diinginkan)  $0,05 (5\%)$  atau  $0,10 (10\%)$
- Derajat kepercayaan=

$$N = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 P(1-P)}{d}$$

- N = besar sample  
 $Z_{1-\alpha/2} = 95\% = 1,96$   
P = proporsi suatu kasus tertentu terhadap populasi, bila tidak diketahui proporsinya, ditetapkan 50% (0,50).  
d = derajat penyimpangan terhadap populasi yang diinginkan: 10% (0,10), 5% (0,05) atau 1% (0,01).

**Perhitungan ;**

$$N = \frac{1,96 \cdot 0,5 \cdot (1-0,5)}{0,05} =$$

$$N = 9,8$$

Derajat penyimpangan yang dipakai adalah : 5% (0,05)

Sample yang diperlukan :

- a. Anggota DPR RI, jumlah 560 orang

$$\frac{560}{9,8} \times 100 \% = \mathbf{58} \text{ orang.}$$

- b. Karyawan setjen DPR RI, jumlah 1300 orang

$$\frac{1300}{9,8} \times 100 \% = \mathbf{133} \text{ orang.}$$

- c. Tenaga ahli, jumlah 1680 orang

$$\frac{1680}{9,8} \times 100 \% = \mathbf{172} \text{ orang.}$$

- d. Asisten anggota 1120 orang

$$\frac{1120}{9,8} \times 100 \% = \mathbf{115} \text{ orang.}$$

$$\mathbf{Jumlah\ sample = 58 + 133 + 172 + 115 = 478}$$

Berdasar perhitungan sample diatas, maka jumlah sample yang akan disurvei adalah sebesar 478 sample



**SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270  
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : [www.dpr.go.id](http://www.dpr.go.id)

**PERHITUNGAN KUESIONER KEPUASAN PASIEN  
BAGIAN PELAYANAN KESEHATAN  
TAHUN 2016**

NO	KEGIATAN	BURUK	KURANG	PUAS	SANGAT PUAS	TOTAL RESPONDEN
1	Pendaftaran		21	321	136	478
2	Menunggu		8	337	133	478
3	Dokter Umum		5	300	173	478
4	Laboratorium		3	294	181	478
5	Unit Gawat Darurat		2	214	32	248
6	Pelayanan Obat		9	330	139	478
7	Fisioterapi		1	228	120	349
8	Poli Gigi			312	72	384
9	Dokter Spesialis Penyakit Dalam		1	96	43	140
10	Dokter Spesialis Jantung		1	67	15	83
11	Dokter Spesialis Anak			27	5	32
12	Dokter Spesialis Mata			283	17	300
13	Dokter Spesialis Saraf		1	34	11	46
14	Dokter Spesialis Kesehatan Jiwa			18	4	22
15	Dokter Spesialis THT		2	196	24	222
16	Dokter Spesialis OBGYN		4	196	48	248

**Kepuasan Pasien Terhadap Kegiatan Pelayanan  
Yang diisi oleh seluruh Sample/ Responden**

NO	KEGIATAN	BURUK (%)	KURANG (%)	PUAS (%)	SANGAT PUAS (%)
1	Pendaftaran		4	69	27
2	Menunggu		2	70	28
3	Dokter Umum		1	63	36
4	Laboratorium		0.6	61.4	38
5	Pelayanan Obat		1.9	69	29.1

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP KEGIATAN PELAYANAN  
YANG DIISI KURANG DARI TOTAL JUMLAH SAMPLE/ RESPONDEN**

NO	KEGIATAN	BURUK (%)	KURANG (%)	PUAS (%)	SANGAT PUAS (%)
1	Unit Gawat Darurat		0.8	86.2	13
2	Fisioterapi		0.3	65.3	34.4
3	Poli Gigi			81	19
4	Dokter Spesialis Penyakit Dalam		0.7	68.6	30.7
5	Dokter Spesialis Jantung		1	81	18
6	Dokter Spesialis Anak			84.4	15.6
7	Dokter Spesialis Mata			94	6
8	Dokter Spesialis Saraf		2	74	24
9	Dokter Spesialis Kesehatan Jiwa			82	18
10	Dokter Spesialis THT		0.9	88	11.1
11	Dokter Spesialis OBGYN		1.6	79	19.4

**TOTAL KEPUASAN PASIEN**

NO	HASIL SURVEY	PERHITUNGAN	TOTAL (%)
1	<b>KURANG</b>	$(9,5 + 7.3) : 12$	<b>1</b>
2	<b>PUAS</b>	$(330.4 + 883.5) : 16$	<b>76</b>
3	<b>SANGAT PUAS</b>	$(158.1 + 209.2) : 16$	<b>23</b>



# **SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270  
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : [www.dpr.go.id](http://www.dpr.go.id)

---

## **ANALISA HASIL SURVEY KEPUASAN PASIEN TAHUN 2016**

Dari hasil perhitungan kuesioner Kepuasan Pasien terhadap pelayanan kesehatan tahun 2016, didapatkan, bahwa 76% pasien puas, 23% sangat puas dan 1 % kurang puas. Dibandingkan dengan survey tahun 2015, pada survey kepuasan pasien tahun 2016 terdapat 1 % responden kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, diperkirakan hal ini karena pada tahun 2016 terjadi peningkatan jumlah cakupan yang harus dilayani oleh Bagian Pelayanan Kesehatan.

Hasil survey ini sangat berguna untuk Bagian Pelayanan Kesehatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar lebih baik lagi.

Adapun saran-saran yang diberikan oleh responden adalah :

1. Petugas pendaftaran pasien agar lebih ramah, dengan moto 3 S (senyum, salam, sapa).  
Petugas pendaftaran pasien agar selalu siap bertugas pada saat jam kerja
2. Perawat yang bertugas di ruang tunggu pasien agar lebih aktif dan ramah terhadap pasien
3. Adanya penambahan informasi seputar kesehatan pada saat menunggu antrian layanan di ruang tunggu.
4. Dokter Umum lebih teliti dalam memeriksa pasien, memberi obat berdasarkan pemeriksaan bukan hanya dari keluhan pasien saja.
5. Ruang dokter spesialis penyakit dalam, saraf, psikiater, terlalu sempit
6. Dokter spesialis agar lebih ramah lagi terhadap pasien, terutama Dokter Spesialis Kandungan. Hasil pemeriksaan USG agar disampaikan ke pasien. Serta lebih profesional lagi dalam menggunakan alat-alat kesehatan yang tersedia
7. Jadwal Dokter Spesialis agar lebih teratur dan tepat waktu
8. Hasil pemeriksaan laboratorium lebih ditingkatkan keakuratannya
9. Obat-obatan lebih ditingkatkan lagi jenisnya. Serta tidak dibedakan obat untuk Anggota DPR dan obat untuk karyawan.  
Plastik pembungkus obat agar lebih ditingkatkan kualitasnya, serta ditulis informasi dari obat tersebut.
10. Layanan fisioterapi agar ditingkatkan, serta diinformasikan fungsi dari tindakan fisioterapi yang dilakukan

Berdasar saran dan masukan tersebut, hal-hal yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien, antara lain :

I. PENDAFTARAN PASIEN :

- a. Petugas penerima pendaftaran pasien, harus lebih ramah lagi, dengan selalu mengutamakan 3 S, yaitu Senyum, Salam dan Sapa.
- b. Petugas pendaftaran harus selalu siap di tempat pendaftaran, yaitu dengan cara bertugas secara bergiliran.
- c. Lebih cekatan dalam mencari kartu pasien

II. PERAWAT UMUM di NURSE STATION;

- a. Lebih ramah dan cekatan
- b. Menginformasikan jadwal Dokter Spesialis jika ada perubahan

III. DOKTER UMUM

- a. Agar memeriksa pasien dengan teliti, memberikan obat jangan hanya melalui keluhan pasien saja.
- b. Komunikasi dengan pasien lebih ditingkatkan

IV. DOKTER GIGI

Ruangan praktek dokter gigi terlalu sempit, perlu dilebarkan

V. DOKTER SPESIALIS

- a. Jadwal prakteknya agar tepat waktu
- b. Dokter spesialis kebidanan dan kandungan agar lebih ramah dan komunikatif dengan pasien

VI. LABORATORIUM

- a. Ruangan yang sempit, perlu diperluas
- b. Ketelitian lebih ditingkatkan
- c. Jenis pemeriksaan ditambah

VII. FISIOTERAPI

- a. Komunikasi dengan pasien perlu ditingkatkan, dijelaskan tujuan dari tindakan fisioterapi yang dilakukan
- b. Sarananya lebih ditingkatkan lagi

VIII. UGD

- a. Perlu ditingkatkan lagi respon petugas dalam kondisi gawat darurat
- b. Ruangan dan peralatan lebih dimaksimalkan

IX. PELAYANAN OBAT

- a. Obat-obatan tidak dibedakan antar Anggota DPR dan bukan Anggota DPR
- b. Saat menunggu layanan obat, agar disediakan minuman dingin, makanan ringan, permen, dll.
- c. Obat-Obatan LEBIH dilengkapi
- d. Plastic pembungkus kemasannya lebih ditingkatkan serta dituliskan kegunaan dari obat tersebut

Jakarta, 24 Maret 2017  
Sekretaris Jenderal DPR RI

ACHMAD DJUNED, S.H., M.Hum.  
NIP.195709111984031002