



18th ASIAN GAMES
Jakarta
Palembang
2018



SURVEI KEPUASAN PELATIHAN ADVANCED CARDIAC LIFE SUPPORT (ACLS) AHA TAHUN 2023



RS. Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta

Jl. Ahmad Yani, Pabelan, Surakarta 57162

Telp. (0271) 714458 (hunting) | IGD 24 Jam : (0271) 718079

Fax. (0271) 714058 | Email : rso_solo@rso.go.id

FB : [RSO Prof.Dr.R.Soeharso](https://www.facebook.com/RSOProfDrRSoeharso) | Website : www.rso.go.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Henti Jantung (Cardiac arrest) tidak bisa lepas dari penyakit jantung dan pembuluh darah, karena penyebab tersering dari cardiac arrest adalah penyakit jantung koroner. Setiap tahun terdapat kurang lebih 295.000 kasus cardiac arrest yang ditangani baik dirumah sakit maupun diluar rumah sakit di Unites States (American Heart Asociation, 2012). WHO (2008) menerangkan bahwa penyakit jantung, Bersama - sama dengan penyakit infeksi dan kanker masih tetap mendominasi peringkat teratas penyebab utama kematian di dunia. Serangan jantung dan problem seputarnya masih menjadi pembunuh nomor satu dengan raihan 29 persen kematian global setiap tahun.

Di Indonesia data yang dikeluarkan oleh Badan Litbang Kemenkes tahun 2013, bahwa yang di diagnosis dokter, prevalensi penyakit jantung koroner di Indonesia tahun 2013 sebesar 0,5% atau diperkirakan sekitar 883.447 orang, sedangkan berdasarkan diagnosis dokter / gejala sebesar 1,5% atau diperkirakan sekitar 2.650.340 orang. Cardiac arrest adalah berhentinya fungsi jantung secara tiba-tiba pada seseorang yang telah atau belum diketahui menderita penyakit jantung. Waktu dan kejadiannya tidak terduga, yakni segera setelah timbul keluhan (American Heart Association, 2010).

Kematian otak dan kematian permanen terjadi dalam jangka waktu 8 sampai 10 menit setelah seseorang mengalami cardiac arrest. Cardiac arrest dapat dipulihkan jika tertangani segera dengan melakukan Cardio Pulmonary Resusitation (CPR) atau Resusitasi Jantung Paru (RJP) dan defibrilasi untuk mengembalikan denyut jantung normal. Kesempatan pasien untuk bisa bertahan hidup berkurang 7 sampai 10 persen pada tiap menit yang berjalan tanpa CPR dan defibrilasi (American Heart Assosiacion, 2010). Berdasarkan hasil penelitian dari American Heart Association didapatkan data bahwa 64% pasien dengan cardiac arrest yang mendapatkan penanganan segera dapat bertahan hidup tanpa kerusakan otak.

Inti dari penanganan cardiac arrest adalah kemampuan untuk bisa mendeteksi dan bereaksi secara cepat dan benar untuk sesegera mungkin mengembalikan denyut jantung ke kondisi normal untuk mencegah terjadinya kematian otak dan kematian permanen. Penanganan secara cepat dapat diwujudkan jika terdapat tenaga yang memiliki kemampuan dalam melakukan langkah-langkah chain of survival saat cardiac arrest terjadi. Kemampuan inilah yang bisa didapatkan oleh tenaga medis maupun non medis di rumah sakit melalui pelatihan Advanced Cardiovascular Life Support (ACLS).

B. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan adalah untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan pelayanan pelatihan di Institusi Pelatihan RS Ortopedi Prof.Dr.R.Soeharso Surakarta yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat peserta dan mitra Institusi Pelatihan RS Ortopedi Prof. Dr.R. Soeharso Surakarta.

C. Manfaat Survei

Hasil survei akan digunakan untuk membantu mengembangkan peran kepemimpinan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas SDM dan pelayanan pelatihan di Institusi Pelatihan RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online kepada seluruh peserta pelatihan di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sebagai responden dengan 23 pertanyaan campuran dan 2 (dua) pertanyaan terbuka. Pengisian kuesioner dilakukan oleh peserta dan mitra Institusi Pelatihan RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta secara sukarela tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

A. Waktu Pelaksanaan

Survei diselenggarakan selama 3 November – 4 November 2023

B. Populasi dan Sampel

Populasi pelaksanaan Survei Kepuasan Pelatihan adalah seluruh peserta pelatihan Institusi Pelatihan RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sebanyak 25 orang yang terdiri dari :

- 4 orang peserta Pelatihan dari luar RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta
- 21 orang peserta Pelatihan dari dalam RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan pertanyaan secara online melalui

- Peserta Pelatihan

Link <https://www.surveymonkey.com/s/8969696> (survey kepuasan pelanggan bagi peserta pelatihan)



D. Teknik Analisis Data

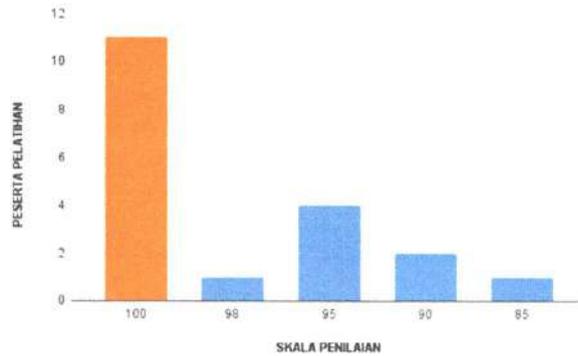
Data yang ada dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif sehingga skala diukur menggunakan skala penilaian antara 45 -100, yang mana nilai 45 adalah skor kepuasan terendah dan nilai 100 adalah skor kepuasan tertinggi.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

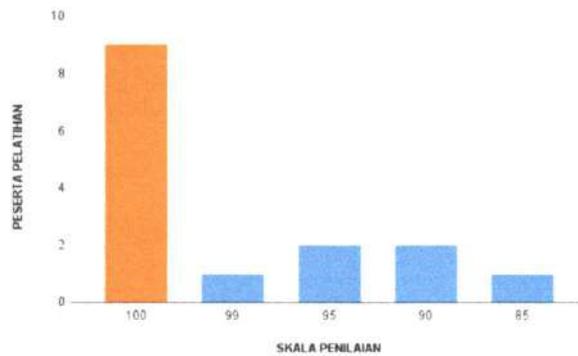
A. Hasil Survei

Hasil pengisian survei kepuasan di Institusi Pelatihan RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sebanyak 25 responden yang mengisi kuesioner dengan hasil sebagai berikut :

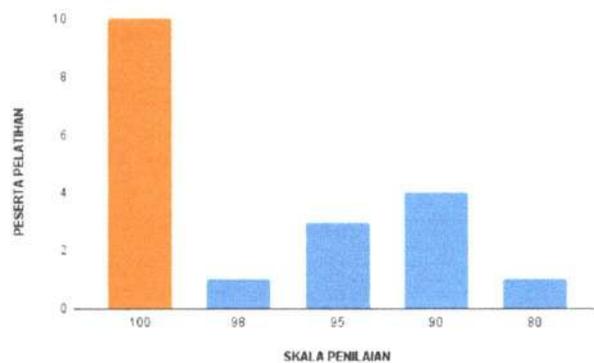
1. Penguasaan Materi



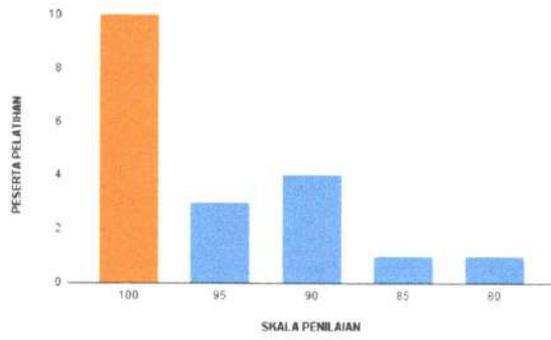
2. Ketepatan Waktu



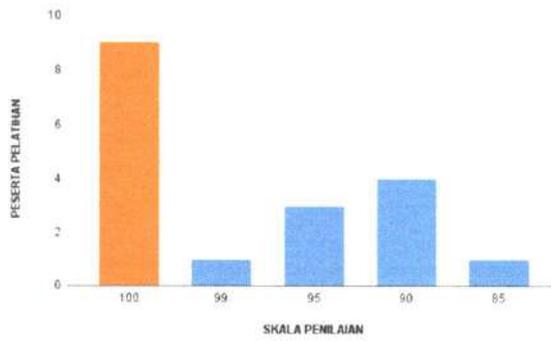
3. Sistematika Penyajian



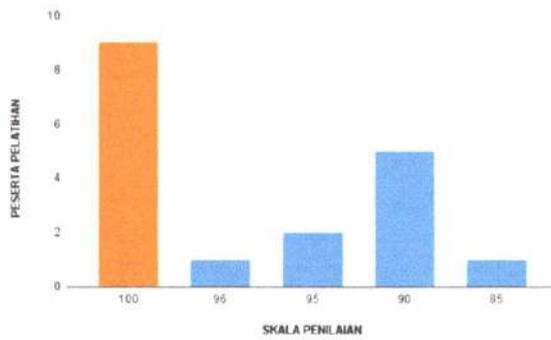
4. Penggunaan Metode dan Alat Bantu Diklat



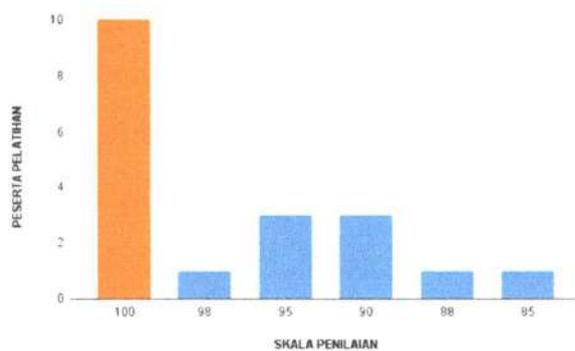
5. Empati dan Sikap Kepada Peserta



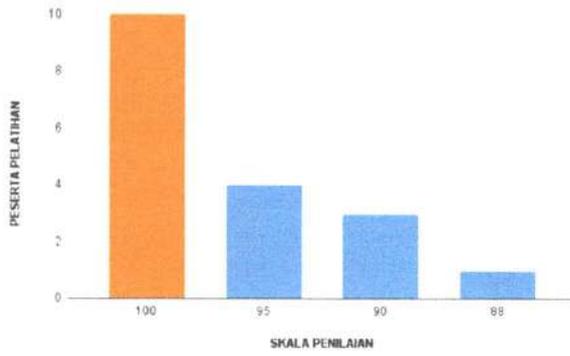
6. Penggunaan Bahasa dan Volume Suara



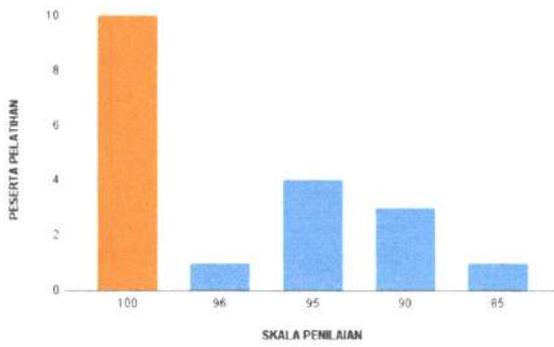
7. Pemberian Motivasi Belajar Pada Peserta



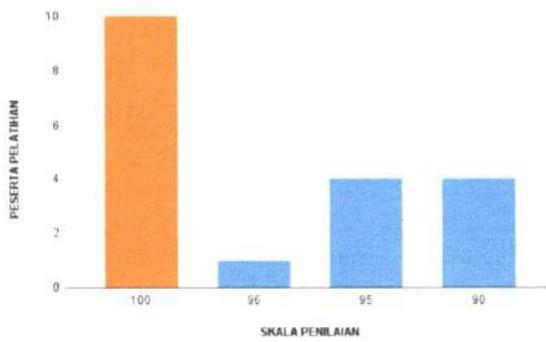
8. Pencapaian Tujuan Pembelajaran Umum



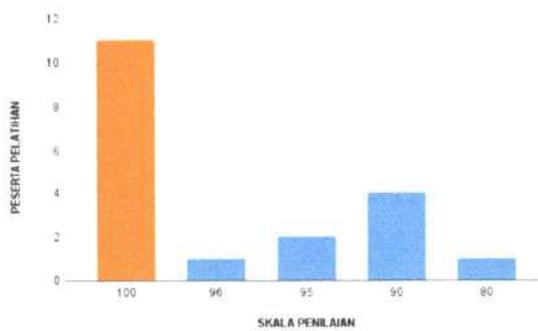
9. Kesempatan Tanya Jawab



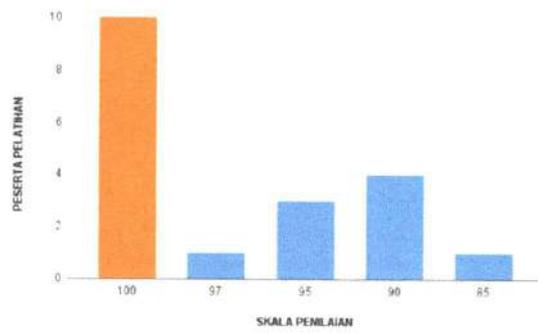
10. Kemampuan Menyajikan



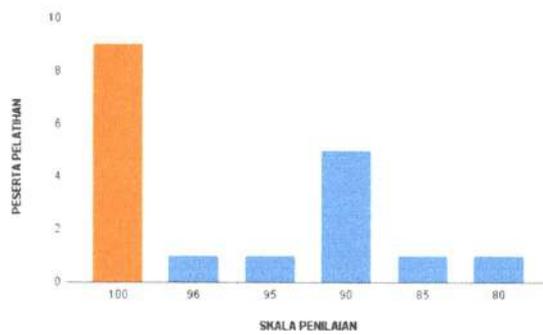
11. Kerapihan Pakaian



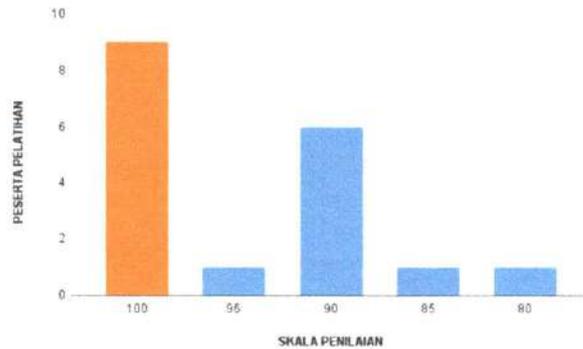
12. Kerjasama Antar Tim Pengajar



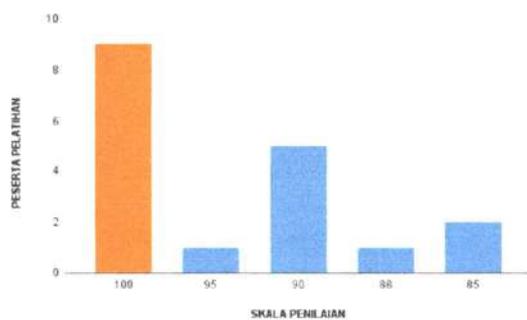
13. Pengalaman Belajar Dalam Pelatihan



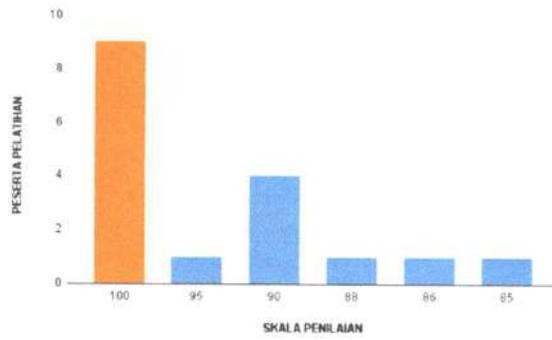
14. Rata – Rata Penggunaan Metode



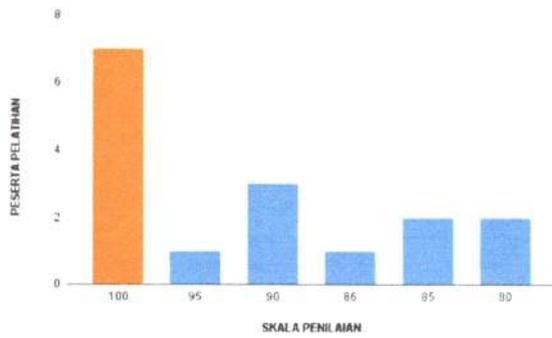
15. Tingkat Semangat Belajar



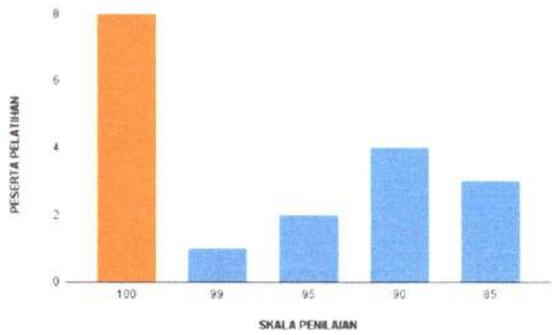
16. Tingkat Kepuasan Terhadap Penyelenggaraan Proses Belajar



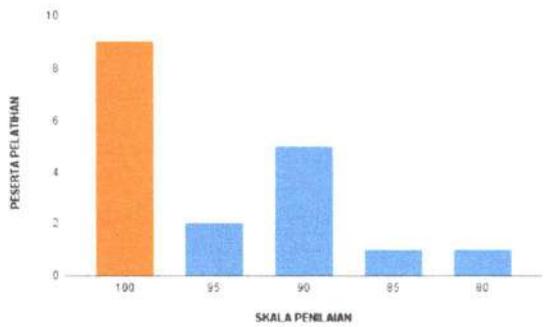
17. Kenyamanan Ruang Belajar



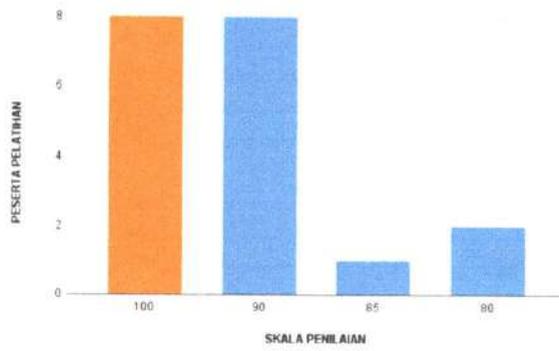
18. Penyediaan Alat Bantu Pelatihan di Dalam Kelas



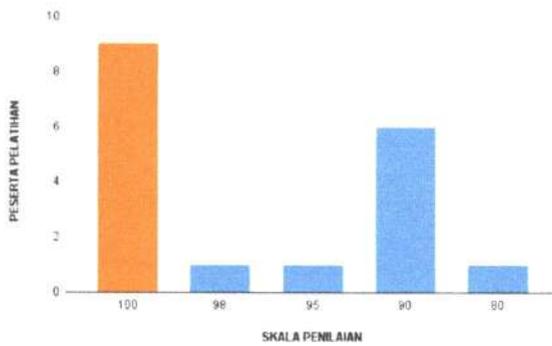
19. Penyediaan dan Pelayanan Bahan Belajar (seperti pengadaan, bahan diskusi)



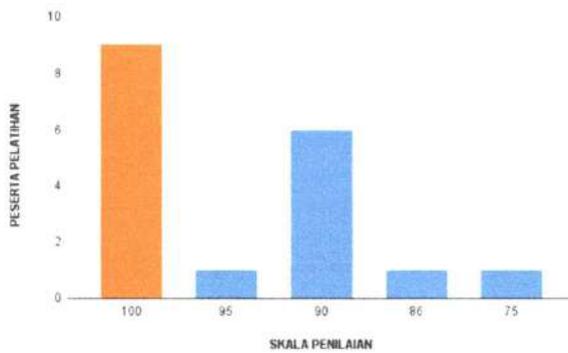
20. Penyediaan dan Kebersihan Kamar Kecil



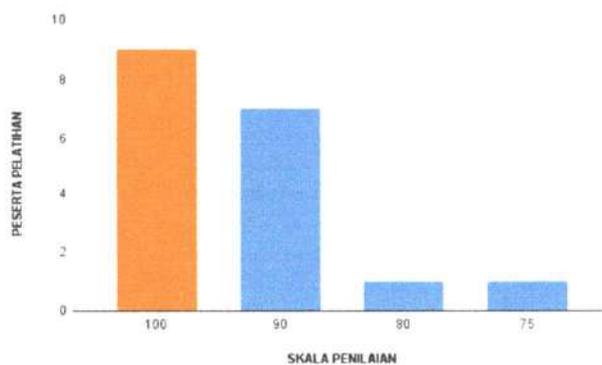
21. Pelayanan Secretariat



22. Penyediaan Pelayanan Akomodasi



23. Penyediaan dan Pelayanan Konsumsi



B. Saran

- Kenyamanan ruangan perlu ditingkatkan
- Peserta diberikan link Video Materi
- Fasilitator hanya ada 1 yang menarik
- Perlu pelatihan diulang setiap 3 tahun sekali
- Semoga semua staf medis dan perawat bisa terpapar.

C. Pembahasan

Instrumen yang disebarakan diisi oleh 25 responden dan terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Instrument ini mengukur tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan pelatihan. Berikut ini hasil survei yang telah dilakukan dengan mengajukan 23 pertanyaan mengenai kepuasan pelayanan pelatihan di Institusi Pelatihan RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

Nilai kepuasan pelanggan berada pada jumlah rata – rata 92 – 100. Berdasarkan hal tersebut dapat terlihat bahwa kepuasan peserta RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta menilai sangat baik dalam pelayanan Pelatihan.

Saran diberikan guna meningkatkan kualitas pelayanan pelatihan di Institusi Pelatihan RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. Atas saran tersebut diharapkan dapat didukung dan ditindaklanjuti oleh pimpinan dan manajemen pelatihan di Institusi Pelatihan RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta agar pelayanan pelatihan di Institusi RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta semakin baik lagi kedepannya.

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN

A. Analisis Permasalahan

1. Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa Penyediaan dan Kebersihan Kamar Kecil mendapatkan nilai terendah yaitu 93. Selanjutnya Pelaksanaan Pelatihan di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta Kenyamanan Ruang Belajar adalah nilai terendah kedua yaitu 92.
2. Sedangkan indikator survei kepuasan dengan nilai rata-rata tertinggi 97 yaitu Penguasaan Materi. Selanjutnya Kemampuan Menyajikan adalah nilai rata-rata tertinggi kedua yaitu 96,63.

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka membantu meningkatkan kualitas pelayanan pelatihan di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai indikator yang paling rendah hasilnya serta kritik dan saran.

No	Prioritas Indikator serta saran	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			Semester 1	Semester 2	
1	Penyediaan dan Kebersihan Kamar Kecil	Sosialisasi hasil survei kepuasan kepada Kesling	√		Timker Pendidikan dan Pelatihan
2	Kenyamanan Ruang Belajar	Sosialisasi hasil survei kepuasan kepada Panitia Penyelenggara dan Timker Diklat	√		Panitia Penyelenggara dan Timker Diklat
3	Kenyamanan ruangan perlu ditingkatkan, terutama AC	Sosialisasi hasil survei kepuasan kepada Panitia Penyelenggara dan Timker Diklat	√		Panitia Penyelenggara dan Timker Diklat
4	Peserta diberikan link Video Materi	Sosialisasi hasil survei kepuasan kepada Narasumber Pelatihan	√		Narasumber Pelatihan dan Timker Diklat

BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Peserta Pelatihan RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Jumlah responden yang mengisi dalam survei ini adalah 25 orang. Peserta dari luar RS Ortopedi sebanyak 4 orang sedangkan peserta dari RS Ortopedi sebanyak 21 orang.
2. Indeks kepuasan tiap indikator pada survei ini mendapatkan nilai 92 – 100.
3. Berdasarkan nilai yang didapatkan bahwa peserta pelatihan ACLS di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta menilai sangat baik dalam pelayanan Pelatihan.

Sukoharjo, 7 November 2023

Mengetahui
Ketua Penyelenggara Pelatihan ACLS AHA



dr. Kshanti Adhitya, Sp. EM., MM
NIP. 197804072008122001

Sekretaris
Pelatihan ACLS AHA



Terra Madhu Verend, S.KM