



KEMENTERIAN  
KESEHATAN  
REPUBLIK  
INDONESIA



18<sup>th</sup> ASIAN GAMES  
Jakarta  
Palembang  
2018



# **SURVEI KEPUASAN PELATIHAN EMERGENCY NURSING INTERMEDIATE LEVEL 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](mailto:rso_solo@rso.go.id)

FB : RSO Prof.Dr.R.Soeharso | Website : [www.rso.go.id](http://www.rso.go.id)

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan Keperawatan gawat darurat mengharuskan pemberian tindakan life support baik minimal maupun lanjut, sehingga mengharuskan perawat memiliki pengetahuan mendalam dan keahlian klinis dalam memberikan asuhan kepada pasien yang mengalami kondisi kegawatdaruratan yang meliputi segala rentang usia, serta kemampuan mengelola situasi-situasi yang melibatkan penggunaan teknologi yang kompleks. Sehingga untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan perawat dalam menangani kasus kegawatdaruratan maka diperlukan pelatihan yang tepat yang dapat meningkatkan ilmu dan keterampilan perawat gawat darurat.

Pelatihan Emergency Nursing Intermediate Level (ENIL) merupakan pelatihan yang khusus didesain bagi perawat untuk menangani masalah kegawatdaruratan. Pelatihan ini menggunakan pendekatan yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan keperawatan pada area kegawatdaruratan sehingga diharapkan dengan mengikuti Pelatihan Emergency Nursing Intermediate Level (ENIL), peserta pelatihan dapat melakukan penyelamatan jiwa dan/atau meminimalisir kerusakan organ serta mengurangi angka kematian dan kecacatan penderita dengan landasan keilmuan dan proses keperawatan.

### **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 23 Oktober – 27 Oktober 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 :

- 3 orang peserta Pelatihan dari luar RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta
- 22 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://bit.ly/survei-kepuasan-pelatihan> (survey kepuasan pelanggan bagi peserta pelatihan)



#### D. Teknik Analisis Data

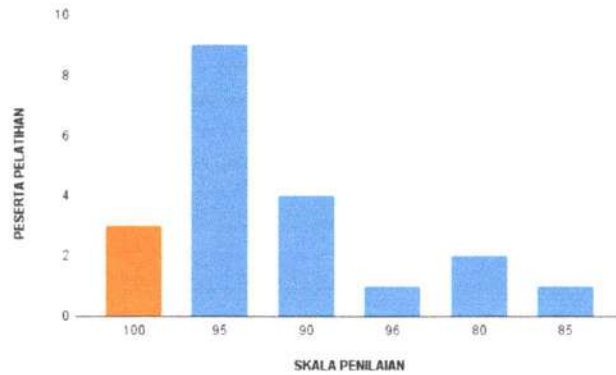
Data yang ada dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif sehingga skala diukur menggunakan skala penilaian antara 45-100, yang mana nilai 45 adalah skor kepuasan terendah dan nilai 100 adalah skor kepuasan tertinggi.

## BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

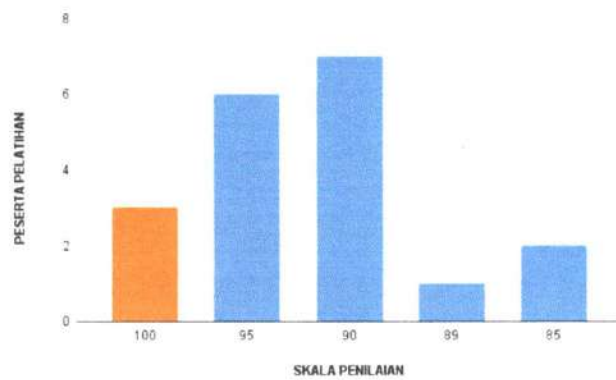
### A. Hasil Survei

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

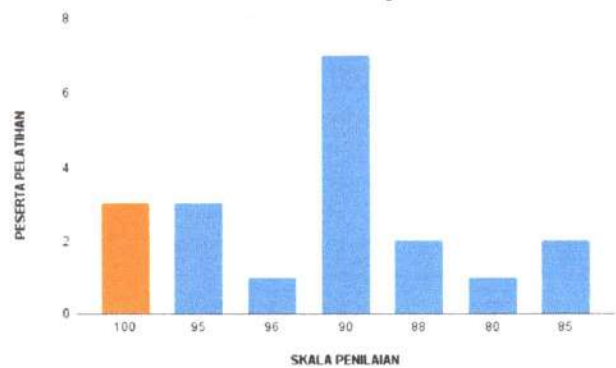
#### 1. Penguasaan Materi



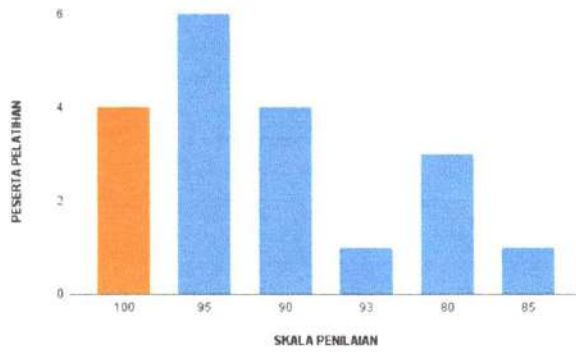
#### 2. Ketepatan Waktu



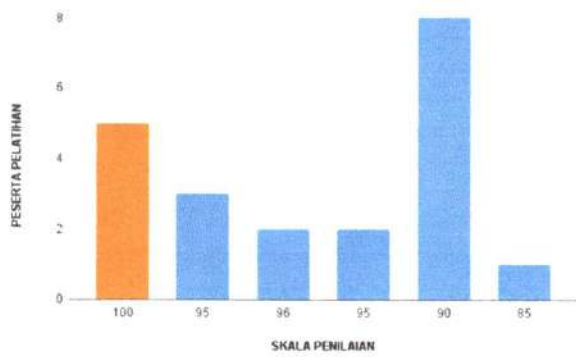
#### 3. Sistematika Penyajian



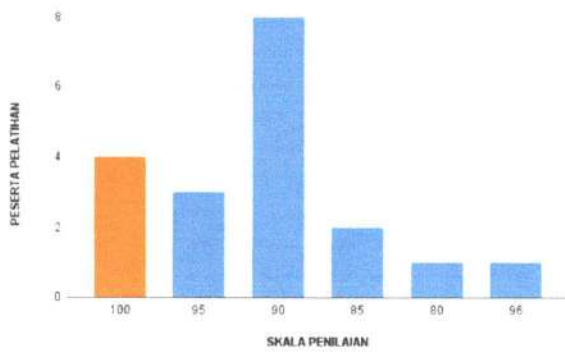
#### 4. Penggunaan Metode dan Alat Bantu Diklat



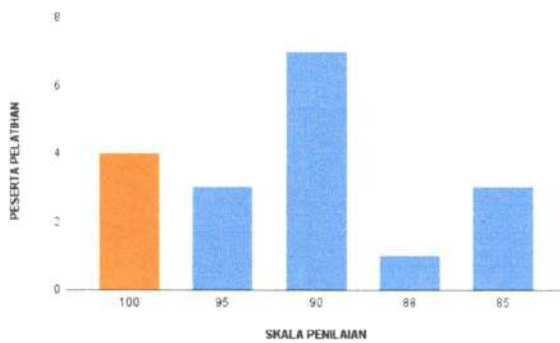
#### 5. Empati dan Sikap Kepada Peserta



#### 6. Penggunaan Bahasa dan Volume Suara

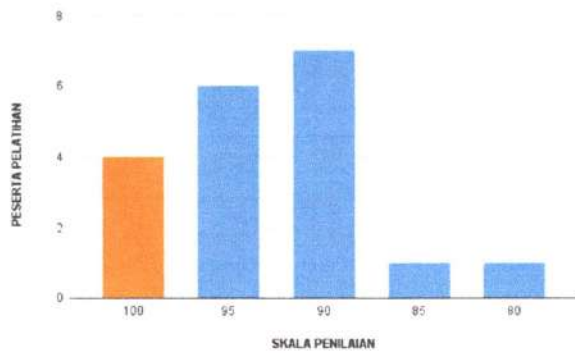


#### 7. Pemberian Motivasi Belajar Pada Peserta

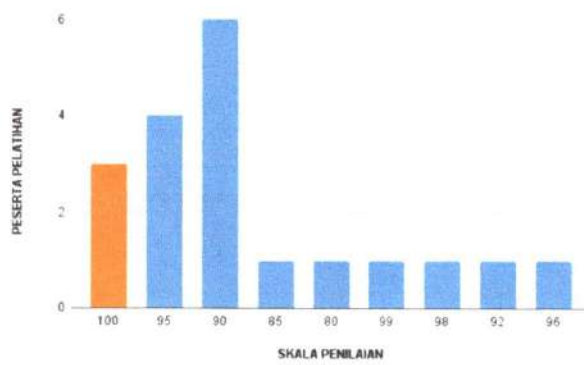




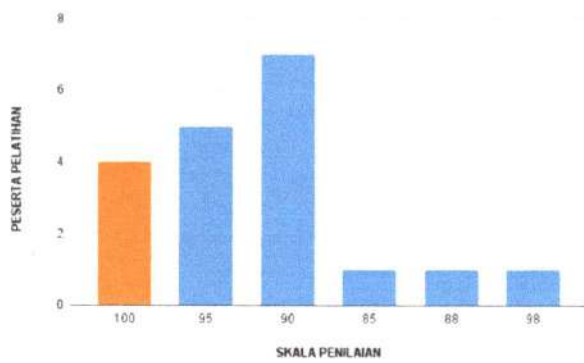
### 8. Pencapaian Tujuan Pembelajaran Umum



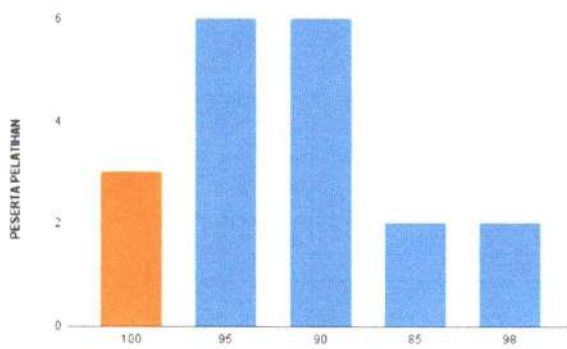
### 9. Kesempatan Tanya Jawab



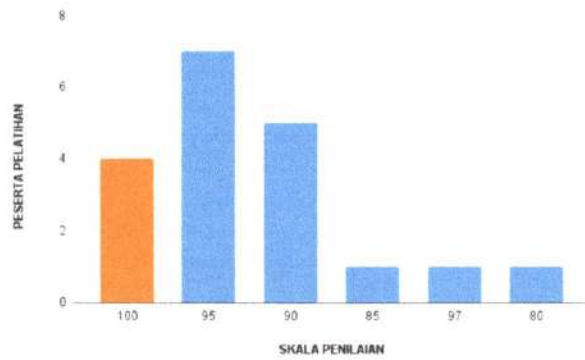
### 10. Kemampuan Menyajikan



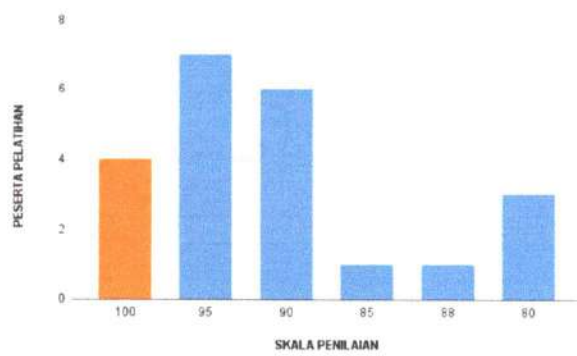
### 11. Kerapihan Pakaian



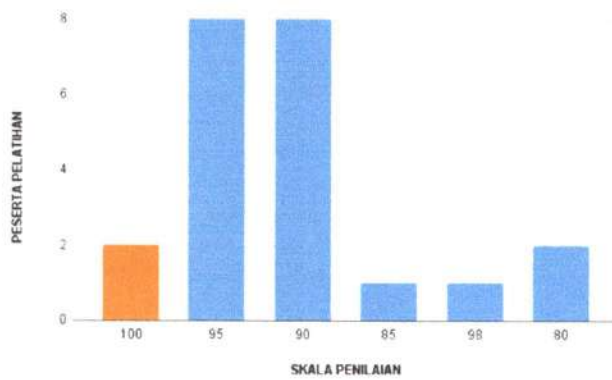
## 12. Kerjasama Antar Tim Pengajar



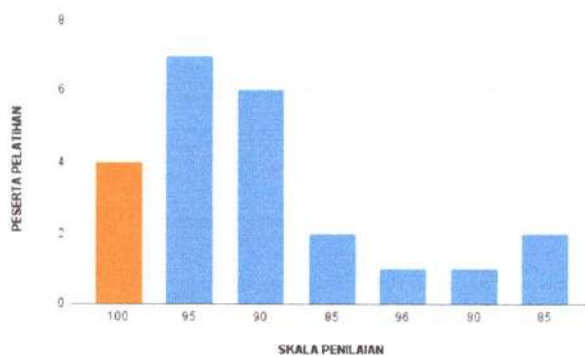
## 13. Pengalaman Belajar Dalam Pelatihan



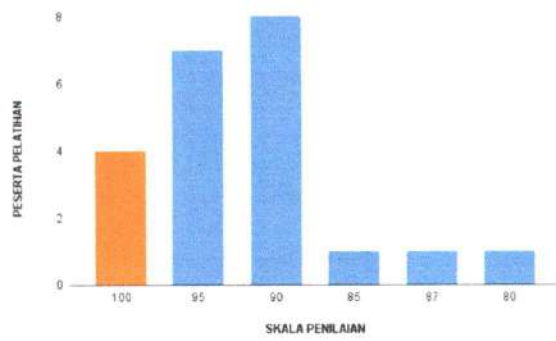
## 14. Rata – Rata Penggunaan Metode



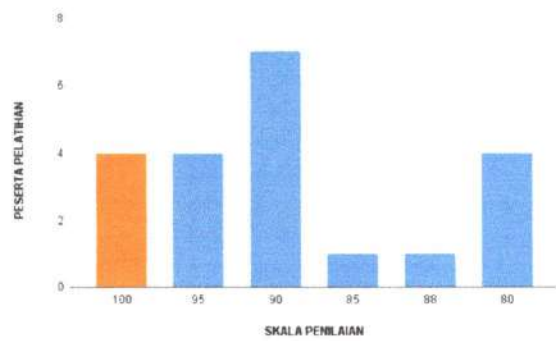
## 15. Tingkat Semangat Belajar



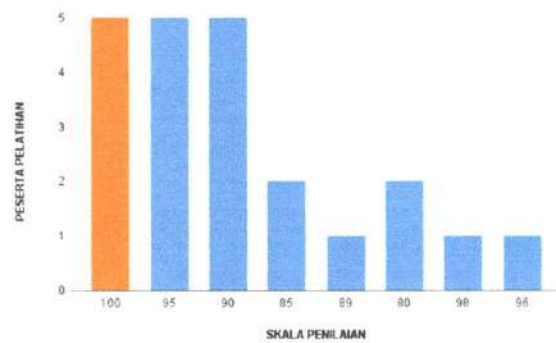
### 16. Tingkat Kepuasan Terhadap Penyelenggaraan Proses Belajar



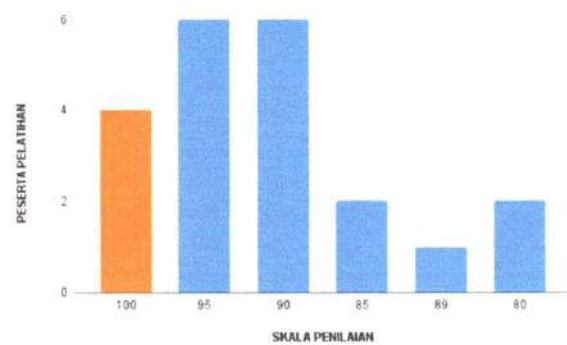
### 17. Kenyamanan Ruang Belajar



### 18. Penyediaan Alat Bantu Pelatihan di Dalam Kelas

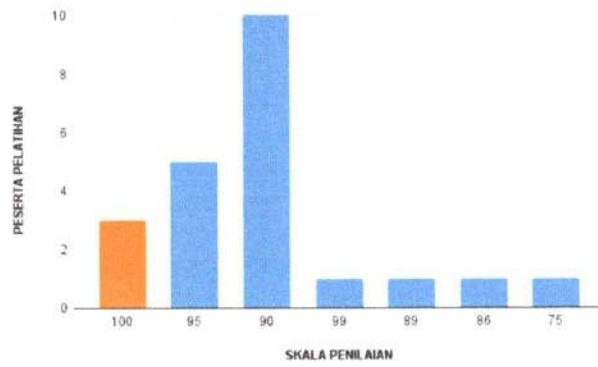


### 19. Penyediaan dan Pelayanan Bahan Belajar (seperti pengadaan, bahan diskusi)

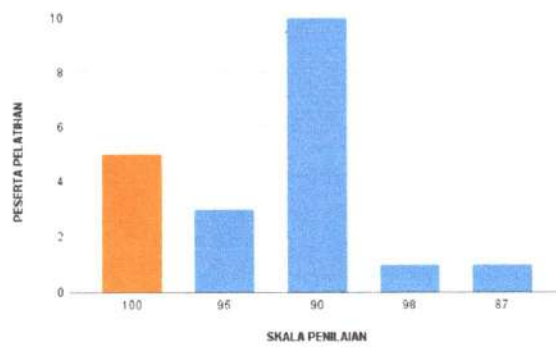




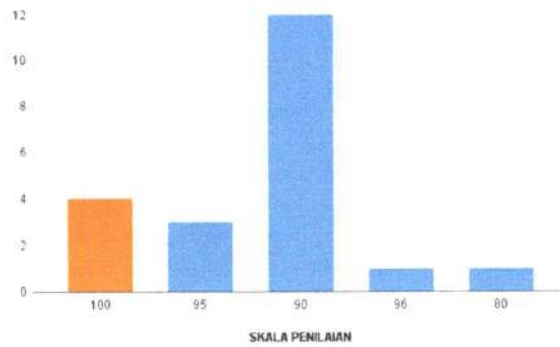
## 20. Penyediaan dan Kebersihan Kamar Kecil



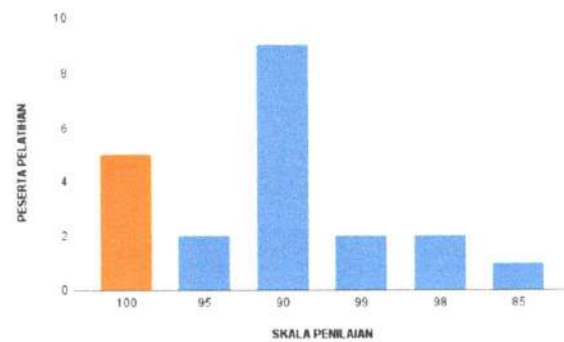
## 21. Pelayanan Secretariat



## 22. Penyediaan Pelayanan Akomodasi



## 23. Penyediaan dan Pelayanan Konsumsi



## **B. Saran**

- Pemberian handbook di hari pertama pelatihan
- Khusus pelatihan karyawan rso, mohon pelatihan lebih ter mapping lagi
- Perlu meningkatkan kedisiplinan waktu
- Mohon ditingkatkan mslh konsumsi, snacknya terlalu banyak yang manis
- Harus banyak materi yg berbentuk tutorial
- Waktu pelatihan tidak dilakukan sampai lebih dari jam 16.00
- Mohon AC ruangan diperbaiki
- Pemberitahuan jadwal tidak mendadak
- Untuk penyampaian materi lebih diperjelas lagi
- Perbanyak pelatihan aplikatif

## **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 86 – 100. Berdasarkan hal tersebut dapat terlihat bahwa kepuasan peserta pelatihan Institusi Pelatihan RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta menilai penilaian sangat baik dalam pelayanan Pelatihan RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

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 Tingkat Semangat Belajar mendapatkan nilai terendah yaitu 89. Selanjutnya Pelaksanaan Pelatihan di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta Ketepatan Waktu adalah nilai terendah kedua yaitu 87.
2. Sedangkan indikator survei kepuasan dengan nilai rata-rata tertinggi 93,78 yaitu Empati dan sikap kepada peserta di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. Selanjutnya Penyediaan dan pelayanan konsumsi adalah nilai rata-rata tertinggi kedua yaitu 93,59

#### 4.2 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	Tingkat Semangat Belajar	Sosialisasi hasil survei kepuasan kepada peserta pelatihan	√		Timker Pendidikan dan Pelatihan
2	Ketepatan Waktu	Sosialisasi hasil survei kepuasan kepada peserta pelatihan	√		Timker Pendidikan dan Pelatihan
3	Mohon Pelatihan Lebih ter-Mapping	Sosialisasi hasil survei kepuasan kepada Satker dan Timker Diklat	√		Satker dan Timker Diklat
4	Perbanyak Pelatihan Aplikatif	Sosialisasi hasil survei kepuasan kepada Narasumber Pelatihan	√		Satker 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 3 orang sedangkan peserta dari RS Ortopedi sebanyak 22 orang.
2. Indeks kepuasan tiap indikator pada survei ini mendapatkan nilai 86 – 100.
3. Berdasarkan nilai yang didapatkan bahwa peserta pelatihan di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta menilai sangat baik dalam pelayanan Pelatihan.

Sukoharjo, 4 November 2023

Mengetahui

Ketua Penyelenggara Pelatihan ENIL



dr. Kshanti Adhitya, Sp. EM., MM

NIP. 197804072008122001

Sekretaris

Pelatihan ENIL



Terra Madhu Verend, S.KM