



KEMENTERIAN  
KESEHATAN  
REPUBLIK  
INDONESIA



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



# **SURVEI KEPUASAN PELATIHAN TRIAGE OFFICER COURSE 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**

Keadaan Gawat Darurat bisa terjadi kapan saja, siapa saja dan dimana saja. Kondisi ini menuntut kesiapan petugas kesehatan untuk mengantisipasi kejadian itu. Bila kita cermati, kematian - kematian karena henti jantung dan henti nafas terutama yang disebabkan oleh karena trauma selama ini cukup banyak khususnya pada area Pre Hospital. Management pertolongan keadaan Gawat Darurat pada area tersebut sampai saat ini masih sangat menyedihkan. Banyak kematian - kematian di masyarakat yang mestinya bisa dicegah bila kita punya kepedulian terhadap masalah tersebut.

Ketelitian dan ketepatan pemilahan penderita yang masuk ruang Triage IGD Rumah Sakit akan sangat membantu guna pertolongan lebih lanjut di RumahSakit. Untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan tenaga perawat IGD khususnya dan yang ada di Rumah Sakit pada umumnya perlu diadakan suatu pelatihan yaitu Triage Officer workshop. Yang pada akhirnya dicapai perbaikan kuantitasserta kualitas perawat di Rumah Sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan. Triage Officer workshop ditujukan bagi perawat / tenaga medis lainnya yang sudahbekerja di rumahsakit, perusahaan, puskesmas dan klinik. Para peserta juga akan dilatih untuk mampumelakukan triage baik dilokasi bencana maupun di Unit Gawat Darurat. Pelatihan ini juga bisa dikuti oleh mahasiswa keperawatan / kebidanan agar lebih matang dalam memasuki dunia kerja dan mampu bersaing di pasar kerja.

### **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 19 Oktober – 20 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 46 orang yang terdiri dari :

- 12 orang peserta Pelatihan dari luar RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta
- 34 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 <http://bit.ly/pelatihan> (survey kepuasan pelanggan bagi peserta pelatihan)



#### **D. Teknik Analisis Data**

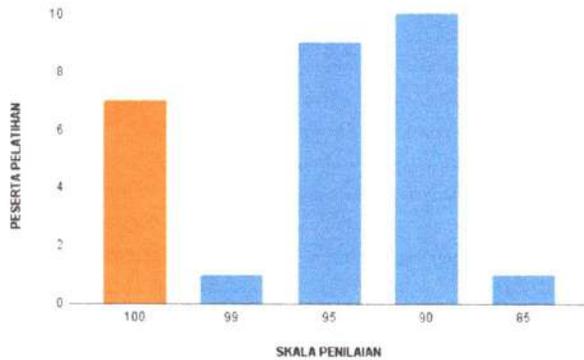
Data yang ada dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif sehingga skala diukur menggunakan skala penilaian antara 45 -100, yang mana nilai 45 adalah skor kepuasan terendah dan nilai 100 adalah skor kepuasan tertinggi.

## BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

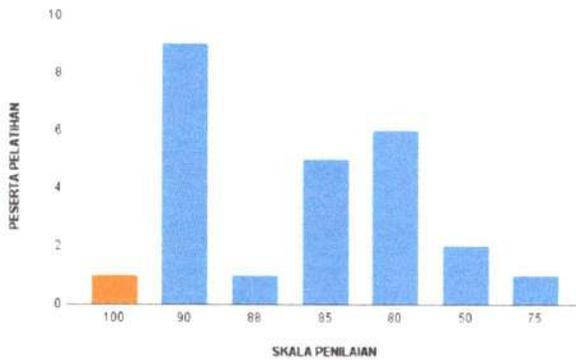
### A. Hasil Survei

Hasil pengisian survei kepuasan di Institusi Pelatihan RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sebanyak 46 responden yang mengisi kuesioner dengan hasil sebagai berikut :

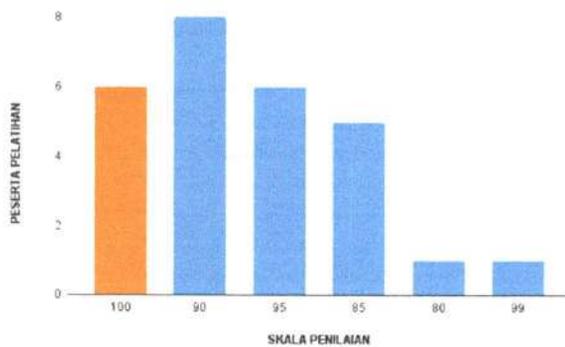
#### 1. Penguasaan Materi



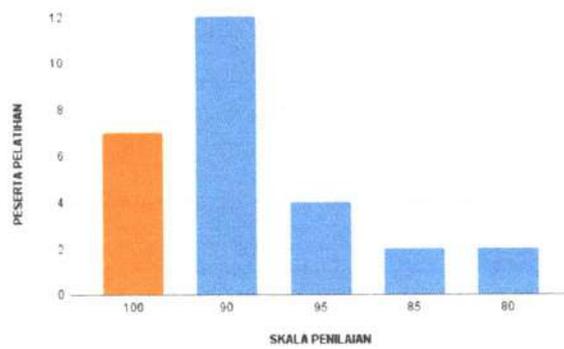
#### 2. Ketepatan Waktu



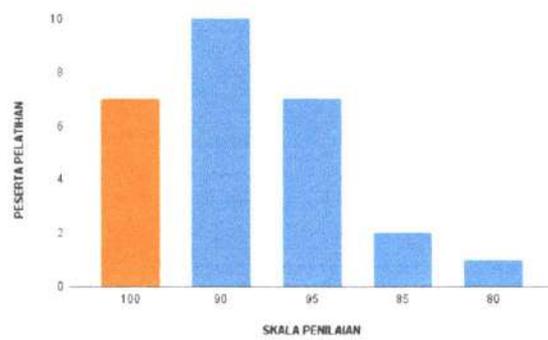
#### 3. Sistematika Penyajian



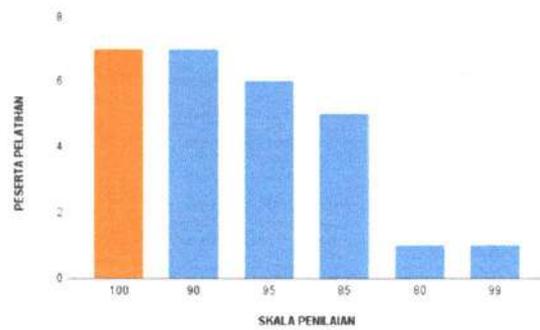
#### 4. Penggunaan Metode dan Alat Bantu Diklat



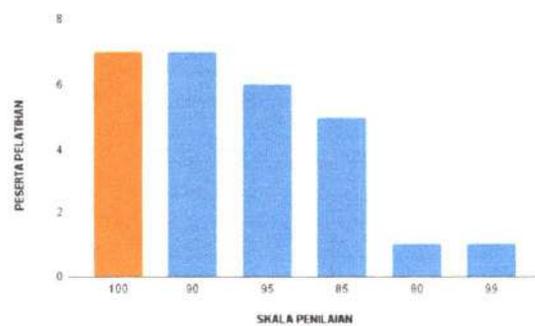
#### 5. Empati dan Sikap Kepada Peserta



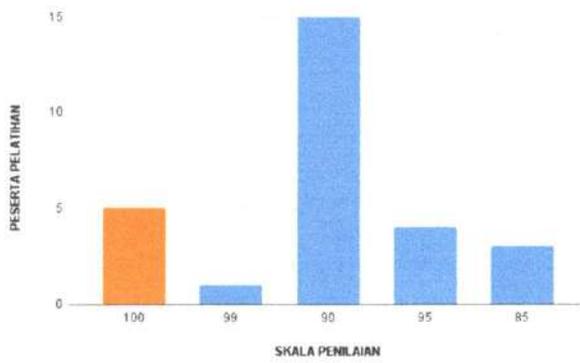
#### 6. Penggunaan Bahasa dan Volume Suara



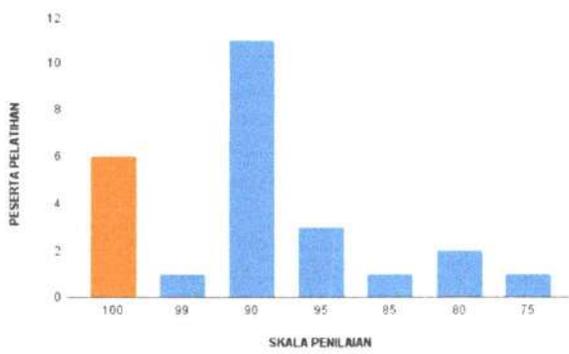
#### 7. Pemberian Motivasi Belajar Pada Peserta



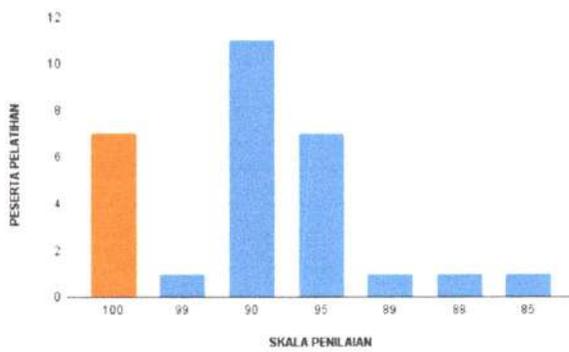
### 8. Pencapaian Tujuan Pembelajaran Umum



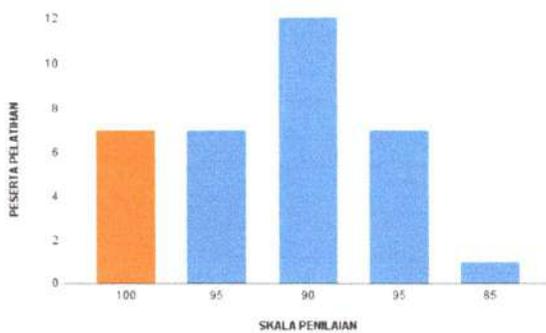
### 9. Kesempatan Tanya Jawab



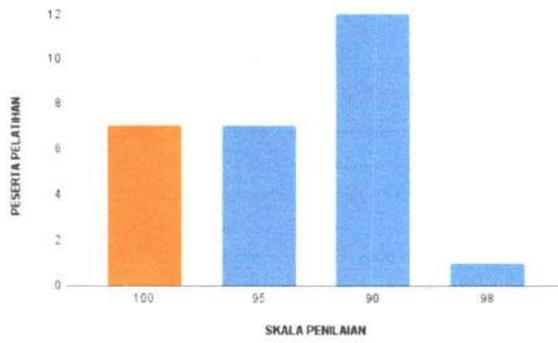
### 10. Kemampuan Menyajikan



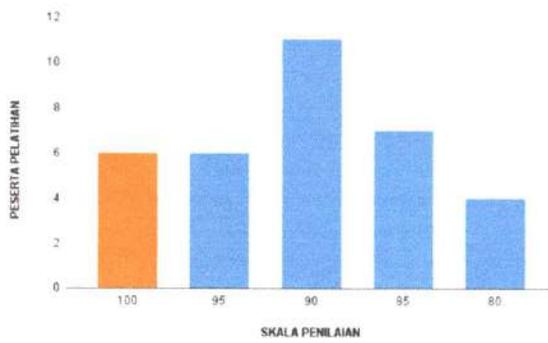
### 11. Kerapihan Pakaian



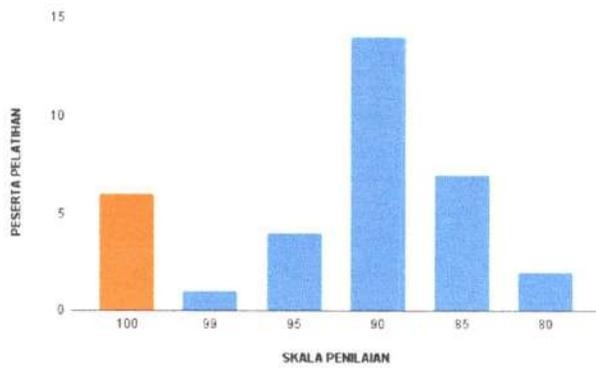
## 12. Kerjasama Antar Tim Pengajar



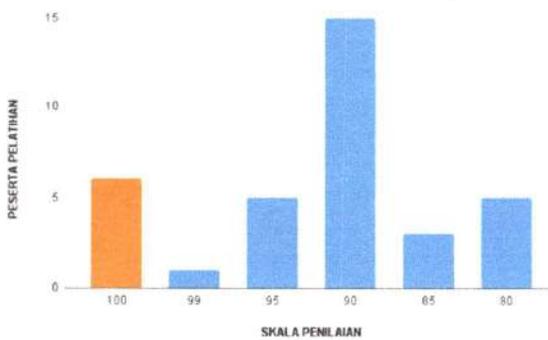
## 13. Pengalaman Belajar Dalam Pelatihan



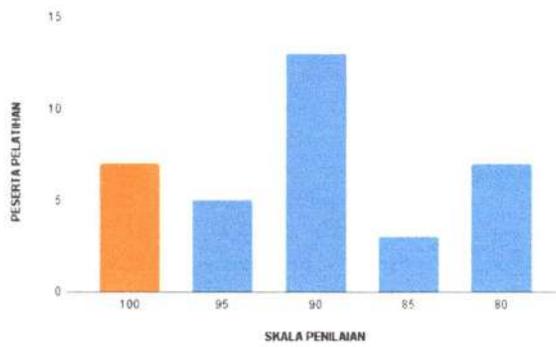
## 14. Rata – Rata Penggunaan Metode



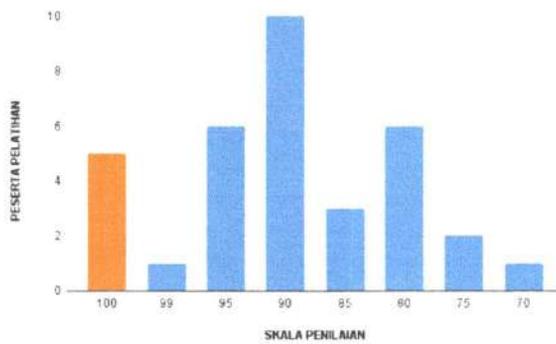
## 15. Tingkat Semangat Belajar



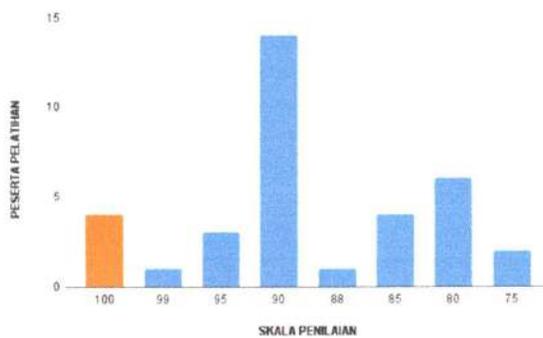
### 16. Tingkat Kepuasan Terhadap Penyelenggaraan Proses Belajar



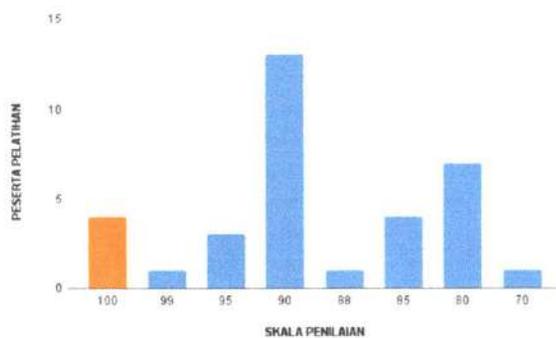
### 17. Kenyamanan Ruang Belajar



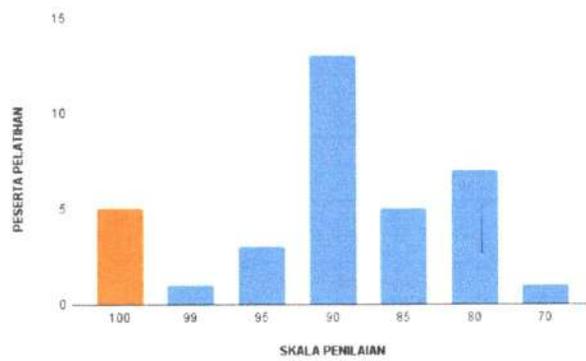
### 18. Penyediaan Alat Bantu Pelatihan di Dalam Kelas



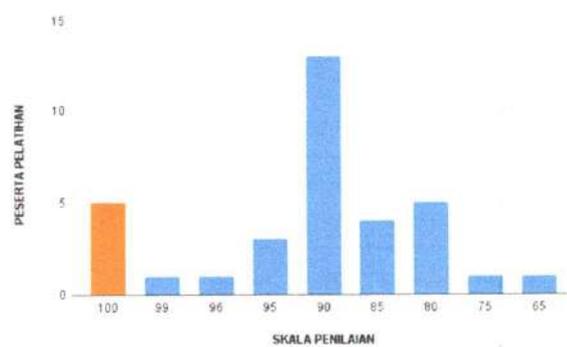
### 19. Penyediaan dan Pelayanan Bahan Belajar (seperti pengadaan, bahan diskusi)



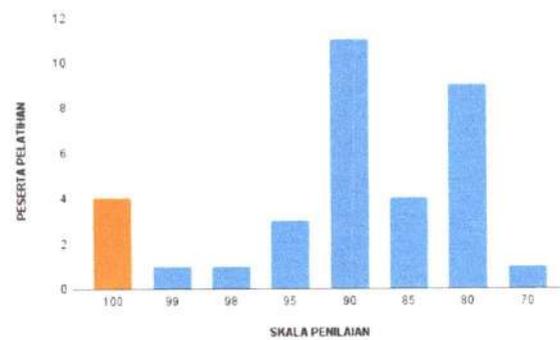
## 20. Penyediaan dan Kebersihan Kamar Kecil



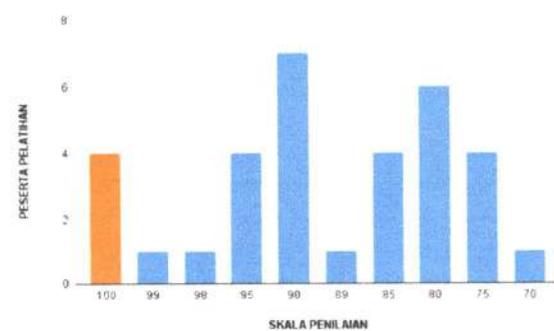
## 21. Pelayanan Secretariat



## 22. Penyediaan Pelayanan Akomodasi



## 23. Penyediaan dan Pelayanan Konsumsi



## **B. Saran**

- MOT kurang menguasai timing
- Waktunya lebih panjang, agar materi yang disampaikan tidak terburu - buru
- Untuk peserta bisa diberi Id card dan kaos sewaktu pelatihan
- Tulisan di buku materi terlalu kecil
- Parkir mahal dan jauh
- Kamar mandi gelap
- Konsumsi kurang
- Lebih tepat waktu.

## **C. Pembahasan**

Instrumen yang disebarakan diisi oleh 46 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 84 – 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 Pelayanan Konsumsi mendapatkan nilai terendah yaitu 86. Selanjutnya Pelaksanaan Pelatihan di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta Ketepatan Waktu adalah nilai terendah kedua yaitu 84.
2. Sedangkan indikator survei kepuasan dengan nilai rata-rata tertinggi 94,22 yaitu Penguasaan Materi. Selanjutnya Kerjasama Antar Tim Pengajar adalah nilai rata-rata tertinggi kedua yaitu 94,15.

#### 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 Pelayanan Konsumsi	Sosialisasi hasil survei kepuasan kepada pihak gizi	√		Timker Pendidikan dan Pelatihan
2	Ketepatan Waktu	Sosialisasi hasil survei kepuasan kepada peserta pelatihan	√		Timker Pendidikan dan Pelatihan
3	MOT kurang menguasai timing	Sosialisasi hasil survei kepuasan kepada Panitia Penyelenggara dan Timker Diklat	√		Panitia Penyelenggara dan Timker Diklat
4	Waktunya lebih panjang, agar materi yang disampaikan tidak terburu - buru	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 46 orang. Peserta dari luar RS Ortopedi sebanyak 12 orang sedangkan peserta dari RS Ortopedi sebanyak 34 orang.
2. Indeks kepuasan tiap indikator pada survei ini mendapatkan nilai 84 – 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 TOC



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

Sekretaris  
Pelatihan TOC



Terra Madhu Verend, S.KM