



KEMENTERIAN
KESEHATAN
REPUBLIK
INDONESIA



18th ASIAN GAMES
Jakarta
Palembang
2018



SURVEI KEPUASAN PELATIHAN HOSPITAL DISASTER PLAN

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 | Website : www.rso.go.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai Undang-Undang RI No. 24 Tahun 2007, bahwa penanggulangan bencana bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat dari ancaman bencana, menyelaraskan peraturan perundang-undangan yang sudah ada, menjamin terselenggaranya penanggulangan bencana secara terencana, terpadu, terkoordinasi dan menyeluruh, menghargai budaya lokal, membangun partisipasi dan kemitraan publik serta swasta, mendorong semangat gotong royong, kesetiakawanan dan kedermawanan serta menciptakan perdamaian dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Bencana bisa terjadi dimana saja, baik di dalam rumah sakit maupun di luar rumah sakit, merupakan suatu potensi ataupun suatu resiko yang harus kita terima. Hal ini bisa terjadi karena faktor alam, yang disebut bencana alam, serta bencana industri, yang disebabkan karena human error, atau kecelakaan karena sifat bahan/material yang diolah dan sifat pekerjaan yang mengandung sumber bahaya. Sementara itu dari aspek keragaman sosial budaya, ekonomi dan situasi politik, Indonesia terdapat 5 Agama yang diakui Negara dengan berbagai aliran/golongan. Kondisi sosial budaya yang beragam dengan adat istiadat berbeda beda dan tersebar. Kondisi ekonomi yang belum merata serta peta politik yang dinamis, berpotensi menimbulkan kerawanan sosial dan bencana sosial.

Untuk dapat mengurangi jumlah korban jiwa manusia akibat bencana ini perlu adanya usaha pertolongan medik darurat (pra-rumah sakit dan atau di rumah sakit) yang melibatkan berbagai unsur kesehatan dari berbagai instansi pemerintah maupun swasta secara terpadu dan terintegrasi. Sehingga diperlukan adanya suatu upaya kesiapsiagaan dan kewaspadaan dalam memberikan pertolongan medik darurat terutama di rumah sakit (Hospital Disaster Planning).

Pelatihan diartikan sebagai setiap aktivitas formal dan informal yang memberikan kontribusi pada perbaikan dan peningkatan tingkat pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan. Pelatihan sebenarnya melibatkan lebih dari sekedar pembelajaran. Pelatihan mencakup pembelajaran untuk melakukan sesuatu dan jika itu berhasil, maka hasilnya terlihat dalam melakukan sesuatu secara berbeda.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan pelatihan adalah melakukan survei kepuasan pelanggan kepada peserta pelatihan dengan mengukur kepuasan maka solusi dapat dilaksanakan.

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 6 (enam) 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 15 November – 17 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 40 orang yang terdiri dari :

- 8 orang peserta Pelatihan dari luar RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta
- 32 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/pelatihandrso> (survey kepuasan pelanggan bagi peserta pelatihan)



D. Teknik Analisis Data

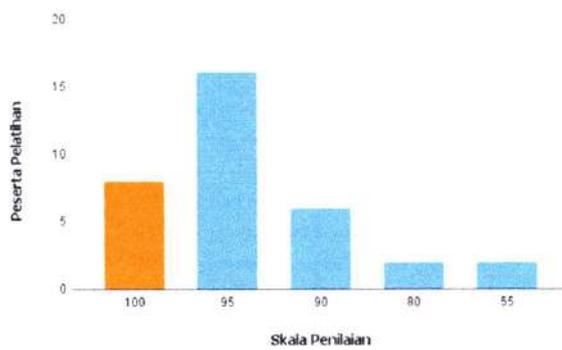
Data yang ada dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif sehingga skala diukur menggunakan skala penilaian antara 45 -100, yang mana nilai 45 adalah skor kepuasan terendah dan nilai 100 adalah skor kepuasan tertinggi.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

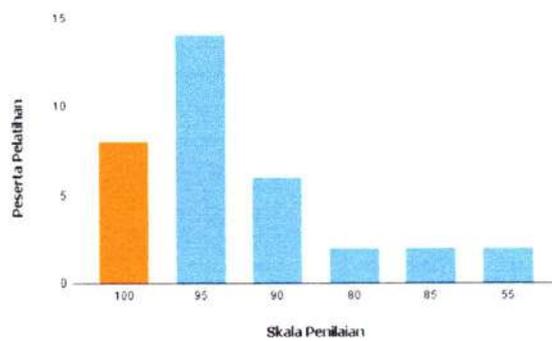
A. Hasil Survei

Hasil pengisian survei kepuasan di Institusi Pelatihan RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sebanyak 40 responden yang mengisi kuesioner dengan hasil sebagai berikut :

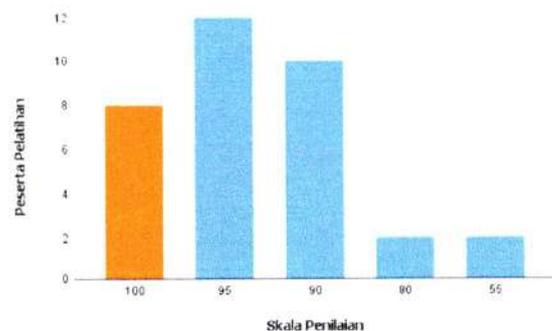
1. Penguasaan Materi



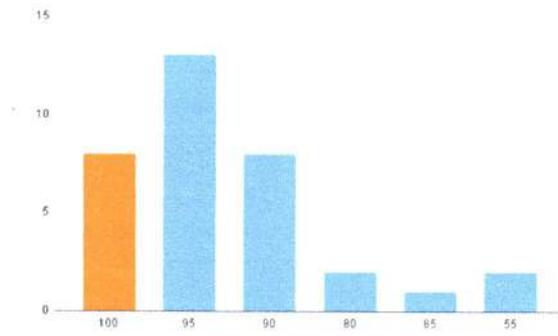
2. Ketepatan Waktu



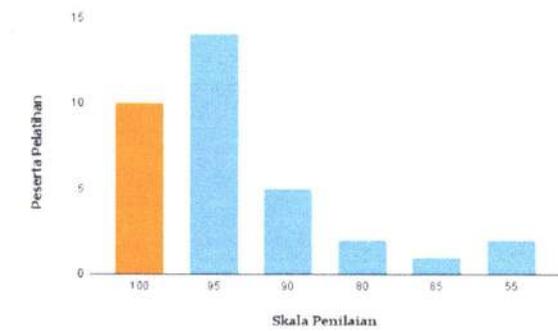
3. Sistematika Penyajian



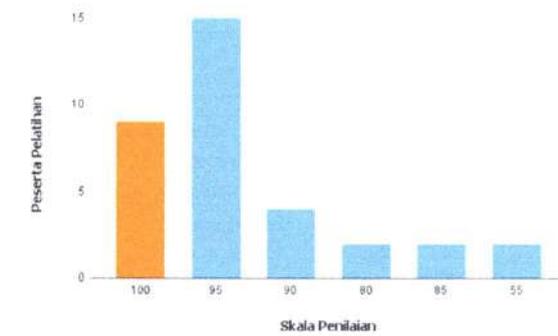
4. Penggunaan Metode dan Alat Bantu Diklat



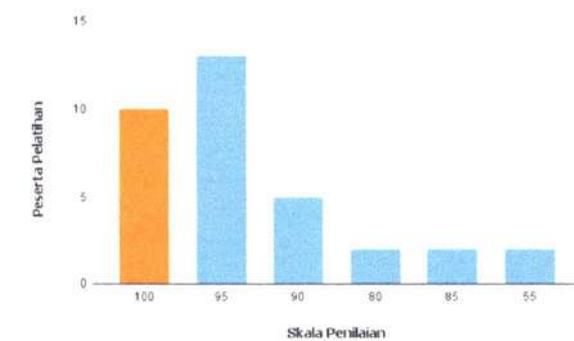
5. Empati dan Sikap Kepada Peserta



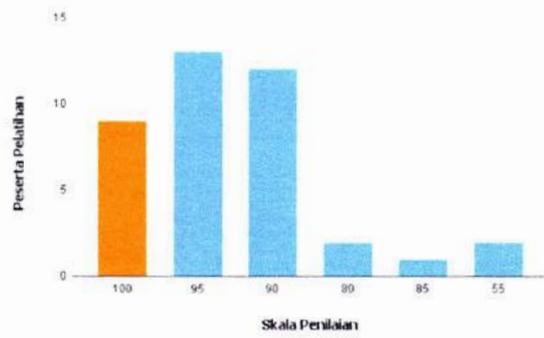
6. Penggunaan Bahasa dan Volume Suara



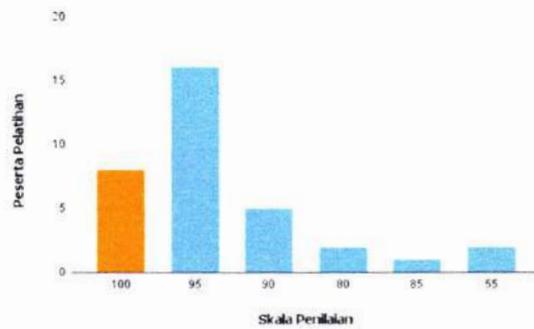
7. Pemberian Motivasi Belajar Pada Peserta



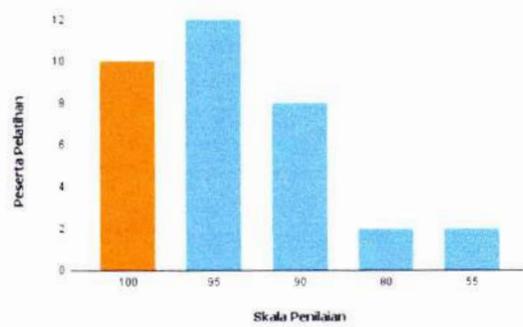
8. Pencapaian Tujuan Pembelajaran Umum



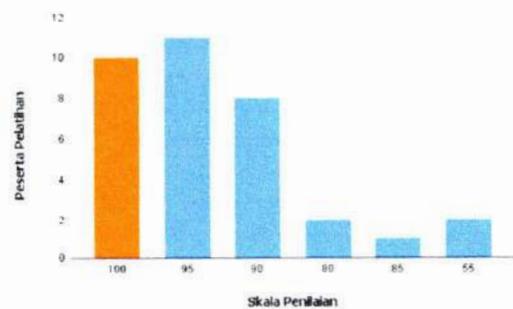
9. Kesempatan Tanya Jawab



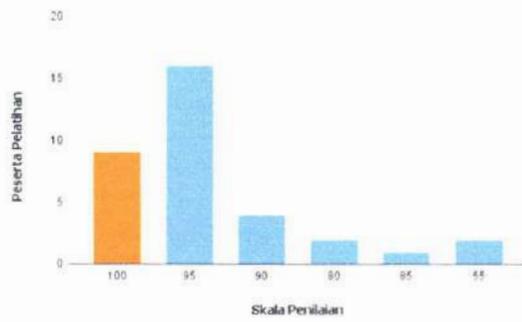
10. Kemampuan Menyajikan



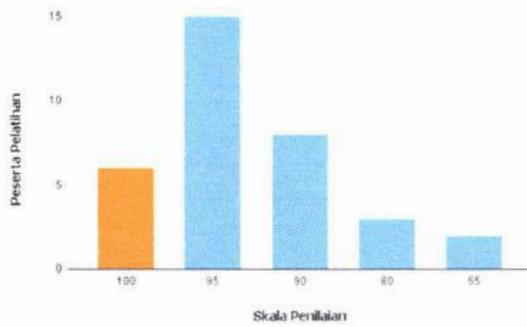
11. Kerapihan Pakaian



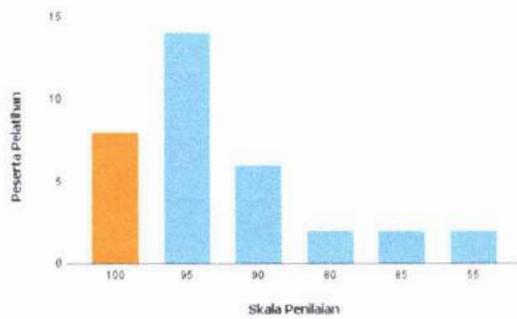
12. Kerjasama Antar Tim Pengajar



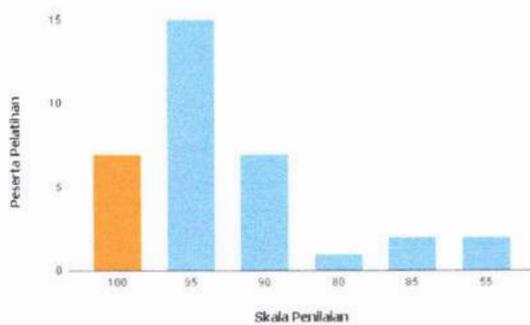
13. Pengalaman Belajar Dalam Pelatihan



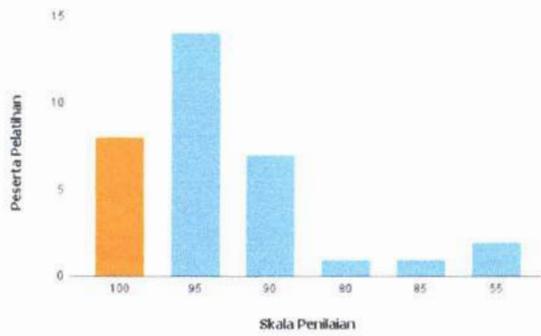
14. Rata – Rata Penggunaan Metode



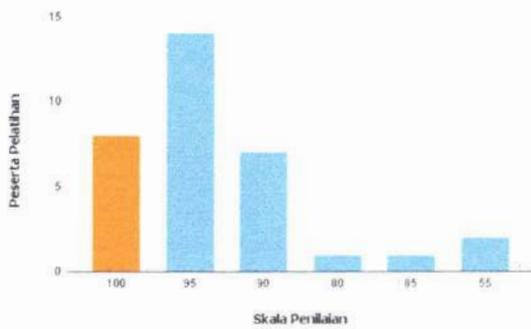
15. Tingkat Semangat Belajar



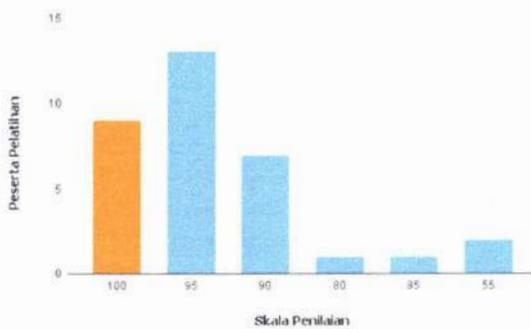
16. Tingkat Kepuasan Terhadap Penyelenggaraan Proses Belajar



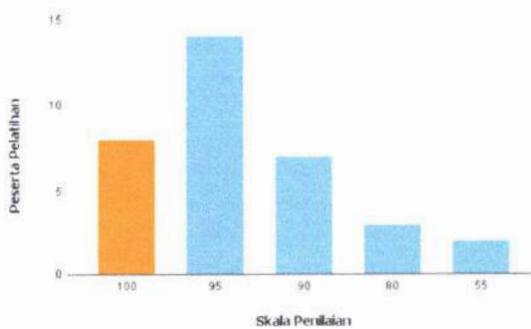
17. Kenyamanan Ruang Belajar



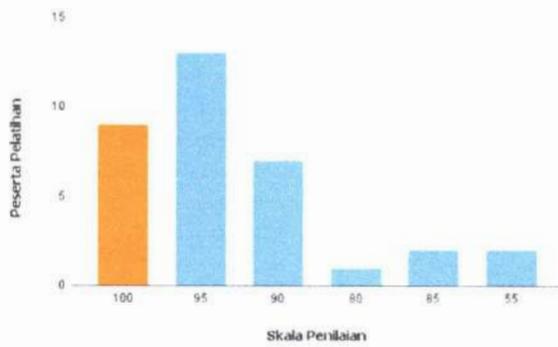
18. Penyediaan Alat Bantu Pelatihan di Dalam Kelas



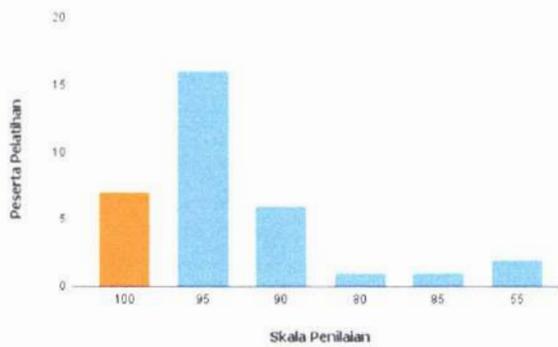
19. Penyediaan dan Pelayanan Bahan Belajar (seperti pengadaan, bahan diskusi)



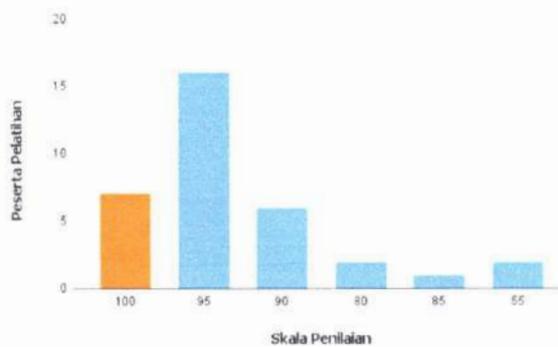
20. Penyediaan dan Kebersihan Kamar Kecil



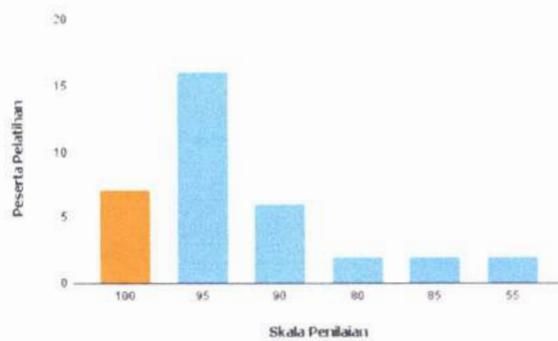
21. Pelayanan Secretariat



22. Penyediaan Pelayanan Akomodasi



23. Penyediaan dan Pelayanan Konsumsi



B. Saran

- Belum semua satker dilibatkan dalam pelatihan
- Belum terlihat kinerja/ tidak ada MOT
- Alokasi waktu yang lebih longgar dan fasilitator kelompok supaya diskusi lebih greget
- Pahami kapan peserta harus diberi ice breaking, biar tidak mengantuk
- Jamnya sering tidak ontime khususnya peserta
- Ada kelanjutan untuk pelatihan tahap berikutnya
- Untuk pointer kurang responsive.

C. Pembahasan

Instrumen yang disebarakan diisi oleh 40 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 Ketepatan Waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 91,47. Dikarenakan banyaknya peserta yang datang tidak tepat waktu dan ketepatan waktu sholat tidak terpenuhi sesuai rundown. Selanjutnya Pelaksanaan Pelatihan di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta pengalaman belajar dalam pelatihan adalah nilai terendah kedua yaitu 91,02. Dikarenakan setelah pembelajaran teori kurang adanya simulasi praktek.
2. Sedangkan indikator survei kepuasan dengan nilai rata-rata tertinggi 92 yaitu Kerjasama Tim Pengajar. Dikarenakan semua tim pengajar bekerjasama dengan baik dalam penyajian pelatihan. Selanjutnya empati dan sikap kepada peserta adalah nilai rata-rata tertinggi kedua yaitu 92. Dikarenakan fasilitator membuat suasana pelatihan tidak membosankan

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, dari 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
			Minggu 1	Minggu 2	
1	Ketepatan Waktu	Masukan bagi Pengendali Pelatihan	√		Panitia Penyelenggara dan Timker Diklat
2	Pengalaman Belajar Dalam Pelatihan	Sosialisasi hasil survei kepuasan kepada Panitia Penyelenggara dan Timker Diklat	√		Panitia Penyelenggara dan Timker Diklat

3	Belum semua satker dilibatkan dalam pelatihan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi hasil survei kepuasan kepada seluruh Tim Kerja dan Direktur SDM, Pendidikan dan Pelatihan 2. Penyusunan daftar satker yang belum terlibat untuk perencanaan pelatihan selanjutnya 	√	√	Seluruh Tim Kerja dan Direktur SDM, Pendidikan dan Pelatihan
4	Kinerja MOT belum terlihat	Masukan untuk PP/ MOT		√	Panitia Penyelenggara 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 40 orang. Peserta dari luar RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sebanyak 8 orang sedangkan peserta dari RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sebanyak 32 orang.
2. Indeks kepuasan tiap indikator pada survei ini mendapatkan nilai 92 – 100. Ini termasuk kedalam standar penilaian **Sangat Baik**
3. Berdasarkan nilai yang didapatkan bahwa peserta pelatihan *Hospital Disaster Plan* di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta menilai sangat baik untuk Pelayanan Pelatihan dengan nilai 91,47
4. Masukan peserta *Hospital Disaster Plan* lebih banyak melibatkan satuan kerja terkait akan ditindaklanjuti untuk pelatihan selanjutnya tahun 2024.

Sukoharjo, 1 Desember 2023

Mengetahui

Ketua Penyelenggara
Pelatihan Hospital Disaster Plan



dr. Kshanti Adhitya, Sp. EM., MM

Sekretaris

Pelatihan Hospital Disaster Plan



Terra Madhu Verend, S.KM