



KEMENTERIAN  
KESEHATAN  
REPUBLIK  
INDONESIA



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



# **SURVEI KEPUASAN PELATIHAN EMERGENCY MEDICAL SERVICE**

## **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

*Emergency Medical Services (EMS)* dibentuk sebagai sistem layanan diluar rumah sakit yang komprehensif yang menyediakan personil, fasilitas dan alat yang efektif, koordinasi dan pengantaran pasien yang mengalami penyakit atau cedera yang mendadak dan mengancam nyawa yang diberikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. EMS memberikan layanan gawat darurat dengan memperhatikan ketepatan dan kecepatan dalam penanganan

Kecelakaan lalu lintas merupakan kejadian peringkat ketiga di Indonesia yang memakan banyak jumlah korban meninggal. Sedangkan di dunia, korban meninggal akibat kecelakaan lalu lintas berjumlah 1,25 juta orang setiap tahunnya dan tidak mengalami penurunan jumlah korban sejak tahun 2007 (WHO, 2015).

WHO mencanangkan dalam Sustainable Development Goals dimana angka kematian dan cedera yang diakibatkan dari kecelakaan lalu lintas ditargetkan dapat berkurang separuhnya di tahun 2020 (WHO, 2015). Sehingga penanganan korban kecelakaan lalu lintas memerlukan suatu mekanisme yang terintegrasi dari tempat kejadian hingga ke layanan kesehatan seperti bentuk pelayanan EMS untuk memenuhi capaian tersebut (Djaja et al., 2016).

Sayangnya tidak semua negara mempunyai layanan EMS. Korban kecelakaan lalu lintas di negara berkembang rata-rata masih belum merasakan adanya layanan EMS karena belum memiliki adanya sistem transportasi dari tempat kejadian hingga ke layanan kesehatan terdekat yang didukung dengan adanya tenaga yang terlatih, ambulans dan peralatan yang lengkap didalamnya

Keterbatasan dalam layanan EMS akan menyebabkan penanganan yang kurang optimal. Tertundanya pemberian penanganan oleh EMS dapat menyebabkan cedera sekunder pada korban kecelakaan lalu lintas. Penanganan yang diberikan secara dini akan mencegah komplikasi dan kematian pada korban kecelakaan lalu lintas

Setiap orang yang bertugas di EMS telah diberikan pelatihan sebelumnya guna meningkatkan pelayanan EMS, sehingga diharapkan dapat menangani kejadian kegawatdaruratan seperti penanganan korban kecelakaan lalu lintas. Pelatihan yang diberikan berupa pelatihan yang menekankan pada penanganan Airway, Breathing dan Circulation (ABC) serta menyediakan keadaan yang aman sebagai prioritas penanganan pasien. Personel yang terlatih yang melakukan layanan EMS merupakan hal yang wajib

dilakukan mengingat yang dihadapi adalah pasien dengan keadaan yang mungkin mengancam nyawa. Mengingat hal tersebut maka personel EMS yang terlatih merupakan hal yang selalu dijumpai sejak dari awal perkembangan EMS .

### **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 6 Desember – 8 Desember 2023

#### **B. Populasi dan Sampel**

Populasi pelaksanaan Survei Kepuasan Pelatihan adalah seluruh peserta pelatihan Institusi Pelatihan RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sebanyak 34 orang yang terdiri dari :

- 1 orang peserta Pelatihan dari luar RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta
- 33 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/pelatihanso> (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 34 responden yang mengisi kuesioner dengan hasil sebagai berikut :

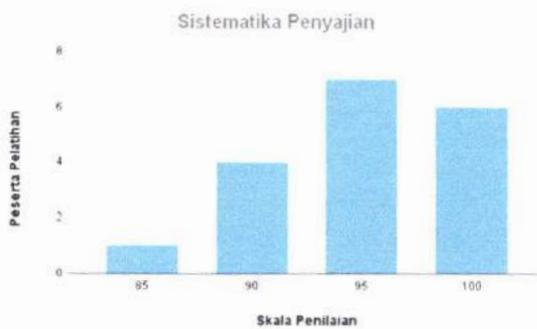
##### 1. Penguasaan Materi



##### 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**

- Catering bikin sakit perut di hari pertama
- Pengaturan jadwal rundown disesuaikan dengan waktu sholat
- Kebanyakan menyanyi
- Semoga kedepan pelatihan ini ada tindak lanjutnya tidak sekedar materi saja
- Ketika acara pelatihan panjang di selingi relaksasi. misal senam atau joget
- Lebih bisa time management
- Mengikuti seluruh acara, tidak menghilang sehingga tidak di cari - cari sama narasumber
- MOT/ PP perlu di jadwalkan dari awal
- Peran moderator kurang

## **C. Pembahasan**

Instrumen yang disebarakan diisi oleh 34 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 empati dan sikap kepada peserta mendapatkan nilai terendah yaitu 93,33. Dikarenakan kurang peka narasumber terhadap waktu sholat dan suasana pelatihan yang kurang kondusif. Selanjutnya Pelaksanaan Pelatihan di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta Ketepatan Waktu adalah nilai terendah kedua yaitu 92,5. Dikarenakan waktu pelatihan molor dan tidak sesuai jam pada jadwal rundown.
2. Sedangkan indikator survei kepuasan dengan nilai rata-rata tertinggi 95,27 yaitu Penguasaan Materi. Dikarenakan semua tim pengajar menguasai materi yang disampaikan dengan baik. Selanjutnya Sistematika Penyajian adalah nilai rata-rata tertinggi kedua yaitu 95. Dikarenakan fasilitator menyajikan materi dengan baik dan sesuai penggolongannya.

#### 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	Empati dan sikap kepada peserta	Penyusunan rundown acara disesuaikan dengan waktu sholat	√		Panitia Penyelenggara dan Timker Diklat (Sie Acara)

2	Ketepatan Waktu	Sosialisasi hasil survei kepuasan kepada PP/ MOT	√		Panitia Penyelenggara dan Timker Diklat
3	Catering bikin sakit perut di hari pertama.	Tindak lanjut komitmen catering	√		Panitia Penyelenggara dan Timker Diklat
4	Pengaturan jadwal disesuaikan dengan waktu sholat	Perbaikan rundown acara Informasi PP/ MOT	√		Panitia Penyelenggara dan Timker Diklat
5	Kebanyakan Menyanyi	Sosialisasi hasil survei kepuasan kepada Panitia Penyelenggara dan Timker Diklat, 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 34 orang. Peserta dari luar RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sebanyak 1 orang sedangkan peserta dari RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sebanyak 33 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 Emergency Medical Services di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta menilai sangat baik untuk Penguasaan Materi dengan nilai 95,27
4. Saran terkait catering dapat ditindaklanjuti segera.

Sukoharjo, 20 Desember 2023

Mengetahui  
Ketua Penyelenggara  
Pelatihan Emergency Medical Services



dr. Kshanti Adhitya, Sp. EM., MM

Sekretaris  
Pelatihan Emergency Medical Services



Terra Madhu Verend, S.KM