



**HASIL SURVEI KEPUASAN
PELANGGAN (PESERTA
PELATIHAN BTCLS & PPJA)
RSUD dr.SOEDONO
TAHUN 2024**



**PUSAT PELATIHAN
SOEDONO
(HOSPITAL TRAINING CENTER)**

KATA PENGANTAR

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 menyebutkan bahwa terdapat 9 indikator untuk mengukur kepuasan penyelenggaraan pelatihan dalam penyelenggaraan suatu pelayanan publik , Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik maka perlu dilakukan untuk pelaksanaan survei kepuasan kepemimpinan pelatihan di RSUD dr. Soedono Provinsi Jawa Timur.

Madiun, 31 Agustus 2024

Kepala Bidang Pendidikan dan Penelitian



dr. FINARIAWAN ASRINING SANTOSA, M.Kes., Sp.A

Pembina

NIP. 19801225 200604 1 01

Daftar Isi

BAB I Kuisoner Survei	1
BAB II Metodologi Pelaksanaan dan Survei Lapangan.....	4
BAB III Data dan Hasil Survei	6

BAB I

KUESIONER SURVEI

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebuah indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah atau organisasi lainnya. IKM ini sering digunakan sebagai alat evaluasi untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. .

IKM dihitung berdasarkan survei yang dilakukan terhadap penerima layanan yaitu peserta pelatihan, di mana berbagai aspek pelayanan dinilai, seperti kualitas pelayanan, ketepatan waktu, kesesuaian dengan program pengembangan SDM, kelengkapan sarana prasarana, konsumsi, dan lain sebagainya. Nilai IKM biasanya dinyatakan dalam bentuk angka atau indeks, yang kemudian dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang

Untuk Kuesioner survei kepuasan pelanggan peserta pelatihan di RSUD dr. Soedono dengan menggunakan google form terhadap peserta pelatihan yang pernah mengikuti Pelatihan BTCLS dan pelatihan Implementasi Peningkatan Kompetensi PPJA. Pada link : [Evaluasi/Survey Pelatihan RSUD dr. Soedono Provinsi Jawa Timur](#)

Gambar I.1

EVALUASI/ SURVEY PELATIHAN PPJA 6-9
AGUSTUS 2024

Yth. Bapak/ Ibu Peserta Pelatihan
Dimohon untuk mengisi Evaluasi terkait pelatihan
di RSUD dr. Soedono Provinsi Jawa Timur
guna meningkatkan kualitas pelayanan pelatihan kami.

Terima Kasih,
Panitia

Nama *

NIP/ NIPTTK *
Contoh : ' 19850212 200501 2 003

Untuk pertanyaan awal merupakan identitas responden dan waktu pengisian kuesioner, yaitu:

1. Email
2. Nama
3. NIP/NIPTT-PK
4. Jenis Kelamin Responden
5. Peran Responden
6. Instalasi/ Unit Kerja

Sedangkan pertanyaannya untuk Unsur Indeks Kepuasan Pelanggan yaitu peserta pelatihan berdasarkan prinsip pelayanan. Ada beberapa unsur yang ada untuk dasar survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kesesuaian tema pelatihan dengan program pengembangan SDM
2. Bagaimana ketepatan waktu selama pelatihan berlangsung
3. Bagaimana suasana selama pelatihan berlangsung
4. Bagaimana kelengkapan materi yang disajikan selama pelatihan
5. Bagaimana kelengkapan media dan alat bantu (sarpras) yang digunakan selama pelatihan
6. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh panitia selama pelatihan
7. Bagaimana konsumsi yang disediakan selama pelatihan
8. Bagaimana penguasaan materi yang diberikan oleh fasilitator/ narasumber selama pelatihan
9. Bagaimana penampilan fasilitator/ narasumber dalam menyampaikan materi pelatihan

Berikut contoh kuesionernya

Kuesioner Evaluasi/ Survey Pelatihan RSUD dr. Soedono Provinsi Jawa Timur

Email :
Nama :
NIP/NIPTT-PK :
Jenis Kelamin : L/P
Instalasi/ Unit Kerja :

*Lingkari pada jawaban

Skor : (buruk)1 sampai dengan 5 (sangat memuaskan)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Bagaimana kesesuaian tema pelatihan dengan program pengembangan					
2	Bagaimana ketepatan waktu selama pelatihan berlangsung					
3	Bagaimana suasana selama pelatihan berlangsung					
4	Bagaimana kelengkapan materi yang disajikan selama pelatihan					
5	Bagaimana kelengkapan media dan alat bantu (sarpras) yang digunakan selama pelatihan					
6	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh panitia selama pelatihan					
7	Bagaimana konsumsi yang disediakan selama pelatihan					
8	Bagaimana penguasaan materi yang diberikan oleh narasumber/ fasilitator pelatihan					
9	Bagaimana penampilan fasilitator/ narasumber dalam menyampaikan materi pelatihan					

Saran dan masukan:

.....
.....

BAB II

METODOLOGI PELAKSANAAN DAN SURVEI LAPANGAN

Berdasarkan kerangka konseptual di atas, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pelatihan di RSUD dr. Soedono Provinsi Jawa Timur dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dalam hal ini bertindak sebagai pengguna jasa layanan di rumah sakit.

Guna mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pelatihan diperlukan suatu upaya evaluasi. Industri rumah sakit termasuk dalam salah satu pelayanan publik dan perlu diukur kepuasan penyelenggaraan pelatihan dalam penyelenggaraan suatu pelayanan publik. Oleh sebab itu perlu dilakukan survei ini sehingga diperoleh hasil pengukuran kepuasan peserta pelatihan pelayanan kesehatan di RSUD dr. Soedono Provinsi Jawa Timur.

A. Kriteria responden

Responden adalah peserta pelatihan yang telah mengikuti pelatihan BTCLS dan Pelatihan Implementasi Peningkatan Kompetensi PPJA di RSUD dr. Soedono Propinsi Jawa Timur dan bersedia mengisi kuisioner, Survei dilakukan dengan google form yang telah disiapkan petugas kemudian peserta yang pernah mengikuti pelatihan tersebut mengisi google form survei.

B. Metode Pengolahan data dan Analisis

Terdapat beberapa teknik analisis data yang akan dilakukan dalam survei kepuasan pelanggan (peserta pelatihan). Teknik-teknik analisis tersebut dilakukan untuk mengakomodasi semua kepentingan dan persyaratan yang telah ditetapkan, sekaligus mendapatkan gambaran hasil penelitian yang lebih mendalam. Nilai Indeks Kepuasan Pelanggan (Peserta Pelatihan) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKP unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Pelanggan yaitu antara 0 – 100 maka hasil penelitian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 20. Tabel Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Pelanggan, Interval Konversi Indeks Kepuasan Pelanggan, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai nterval Indeks Kepuasan Pelanggan	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	0,00 – 1,00	00,00 – 19,99	E	Buruk
2	1,01 – 2,00	20,00– 39,99	D	Kurang
3	2,01 – 3,00	40,00 – 59,99	C	Cukup
4	3,01 – 4,00	60,00 – 79,99	B	Baik
5	4,01 – 5,00	80,00 – 100,00	A	Sangat baik

BAB III DATA DAN HASIL SURVEI

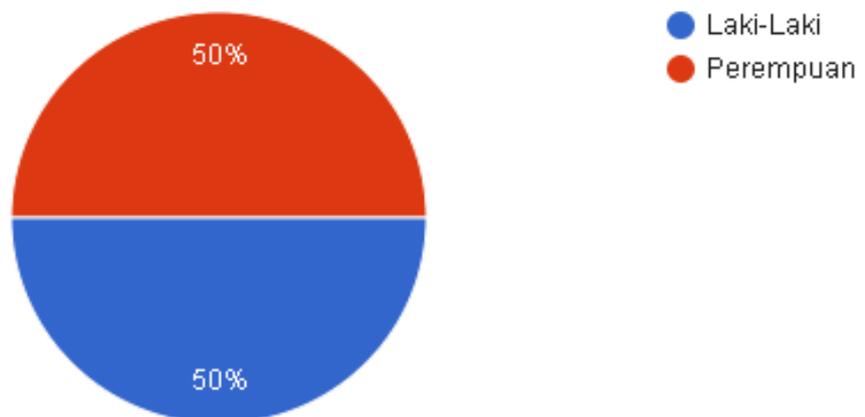
A. Analisis Hasil Survei

Analisis tingkat kepuasan pelanggan (peserta pelatihan) terhadap kepuasan penyelenggaraan pelatihan di RSUD dr. Soedono Provinsi Jawa Timur dengan memperhatikan sembilan unsur yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelatihan sebagai salah satu pelayanan publik oleh pemerintah. Berikut hasil perhitungan Nilai Survei Kepuasan Pelanggan (Peserta Pelatihan) RSUD dr. Soedono Provinsi Jawa Timur, yaitu :

1. Pelatihan BTCLS

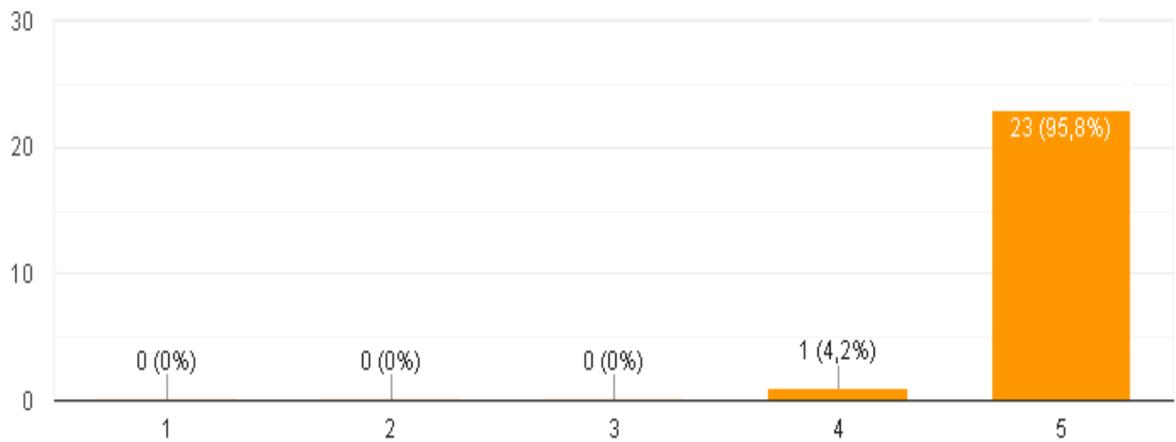
Jenis Kelamin

24 jawaban



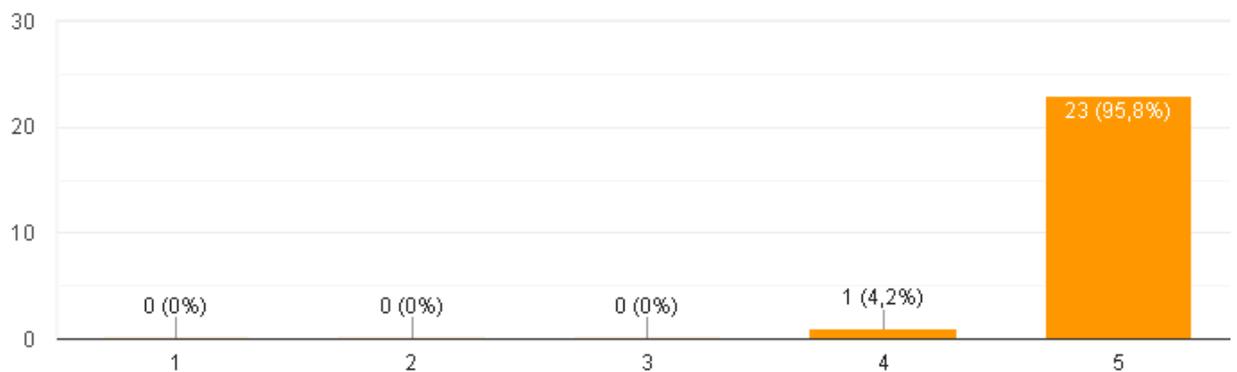
1. Bagaimana kesesuaian tema pelatihan dengan program pengembangan SDM

24 jawaban



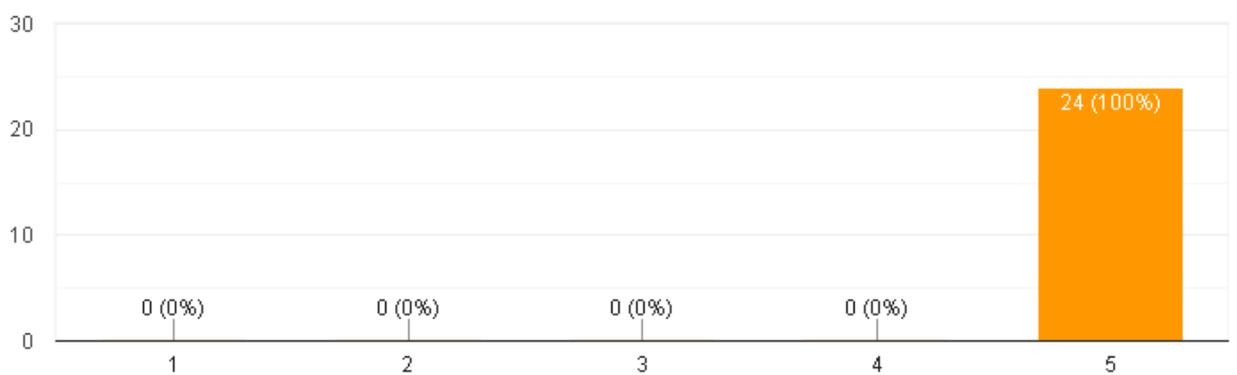
2. Bagaimana ketepatan waktu selama pelatihan berlangsung?

24 jawaban



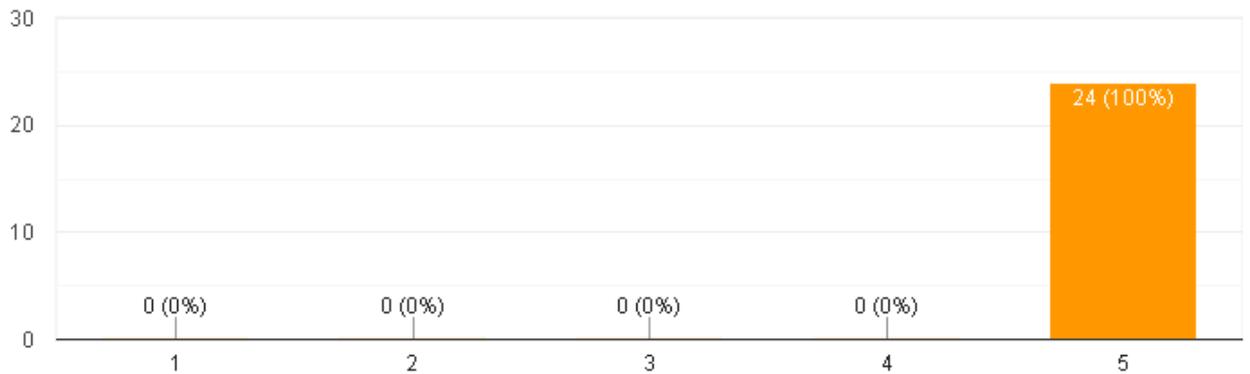
3. Bagaimana suasana selama pelatihan berlangsung?

24 jawaban



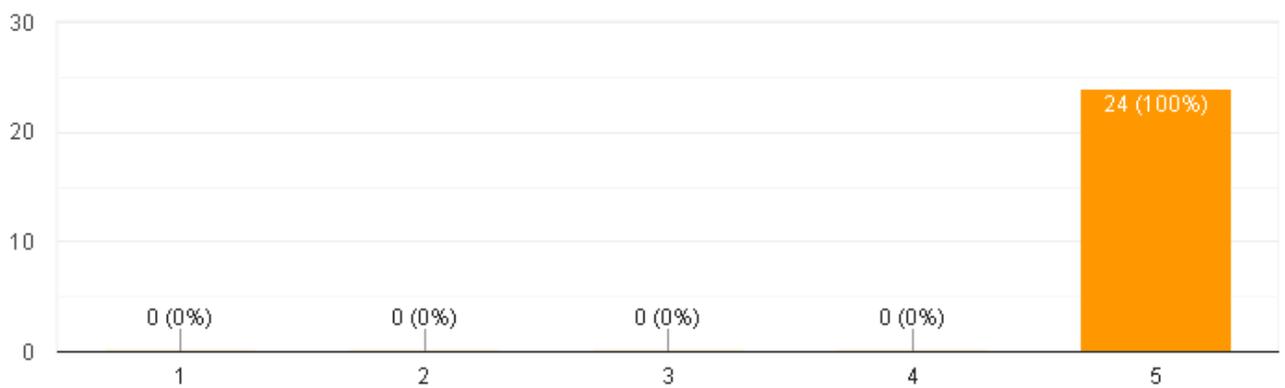
Bagaimana kelengkapan materi yang disajikan selama pelatihan?

24 jawaban



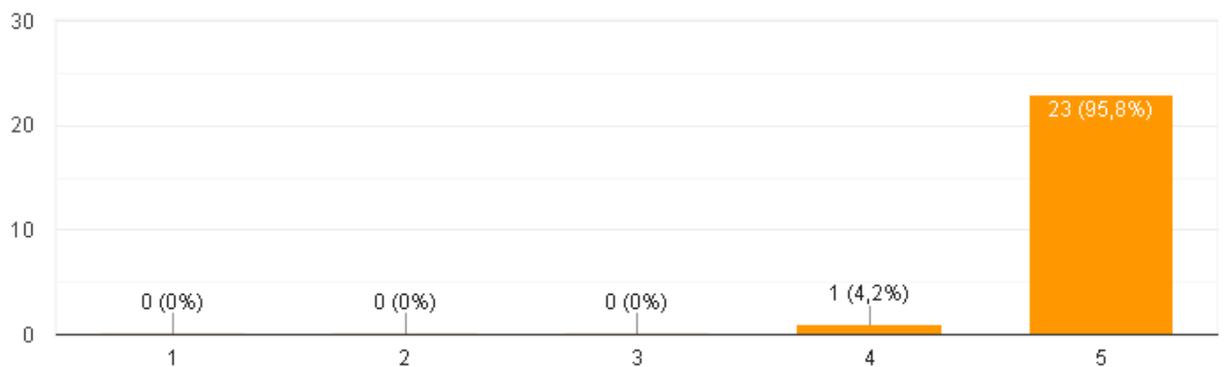
Bagaimanakah kelengkapan media dan alat bantu (sarpras) yang digunakan selama pelatihan?

24 jawaban



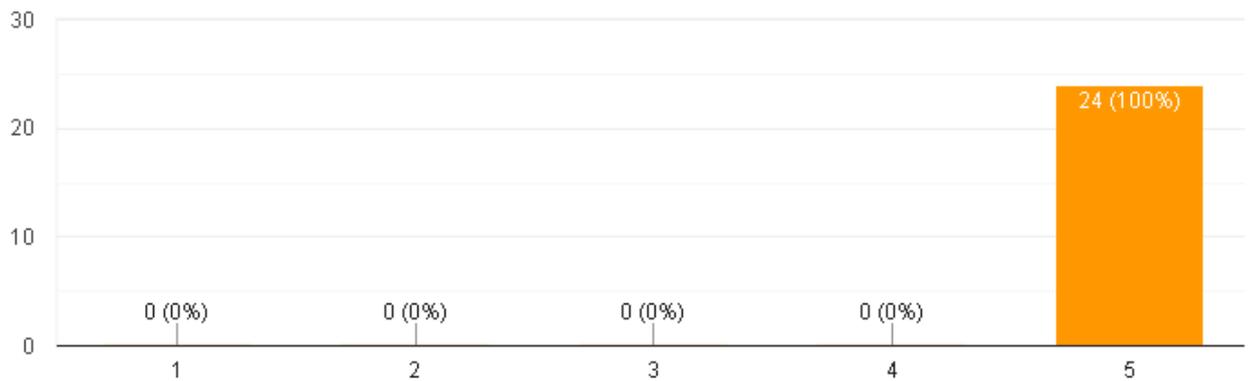
Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh panitia selama pelatihan?

24 jawaban



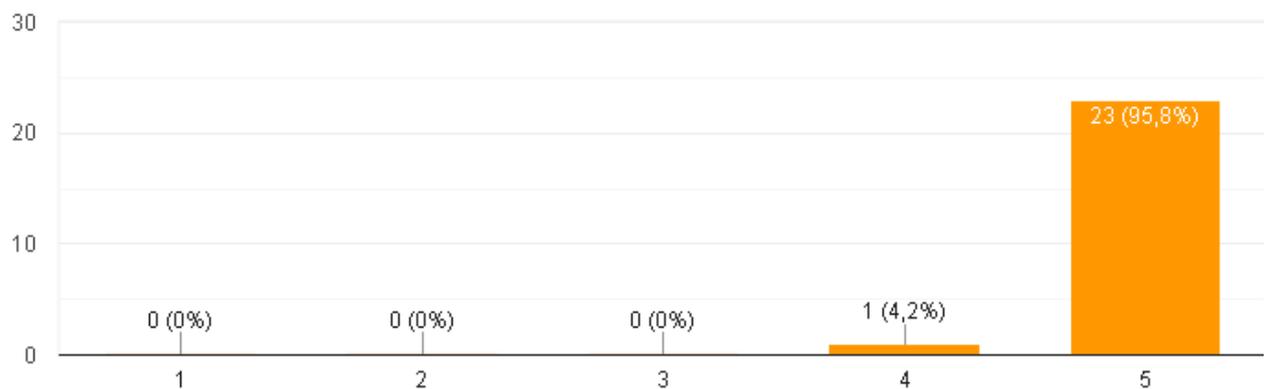
Bagaimanakah konsumsi yang telah disediakan selama pelatihan berlangsung?

24 jawaban



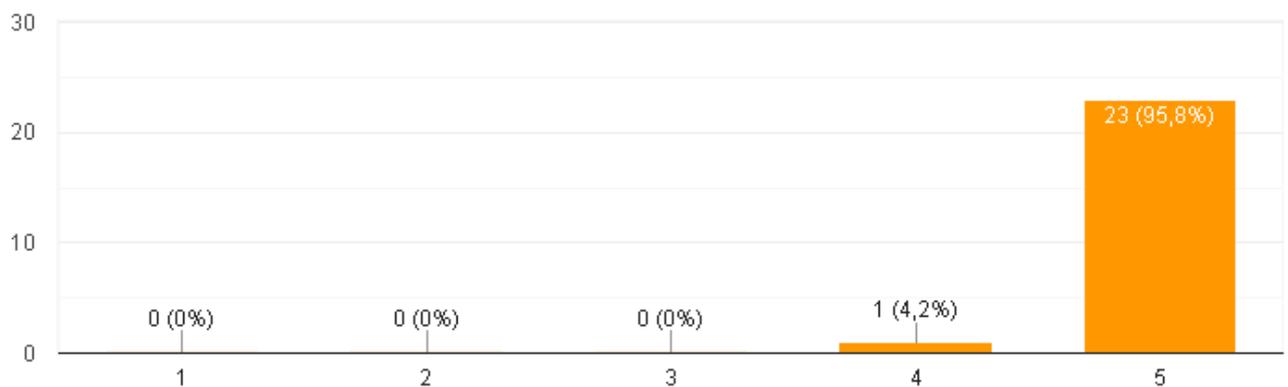
Bagaimana penguasaan materi yang diberikan oleh fasilitator/ narasumber selama pelatihan?

24 jawaban



Bagaimana penampilan fasilitator/ narasumber baik suara ataupun sikap dalam menyampaikan materi pelatihan?

24 jawaban



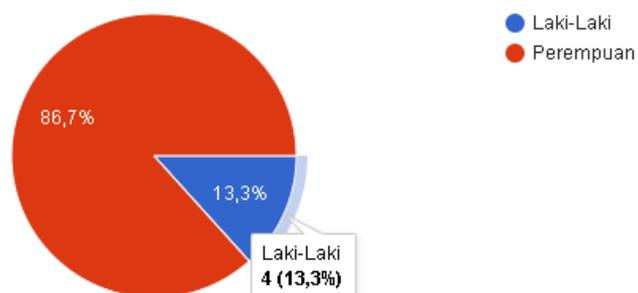
Tabel Rekapitulasi Hasil

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	5	5	5	5	5	4	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	4	5	5	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Nilai	119	119	120	120	120	119	120	119	119
Nilai per-Unsur	4,96	4,96	5,00	5,00	5,00	4,96	5,00	4,96	4,96
Nilai Indeks	4,98								
Nilai Konversi	97,66								

2. Pelatihan Implementasi Peningkatan Kompetensi PPJA

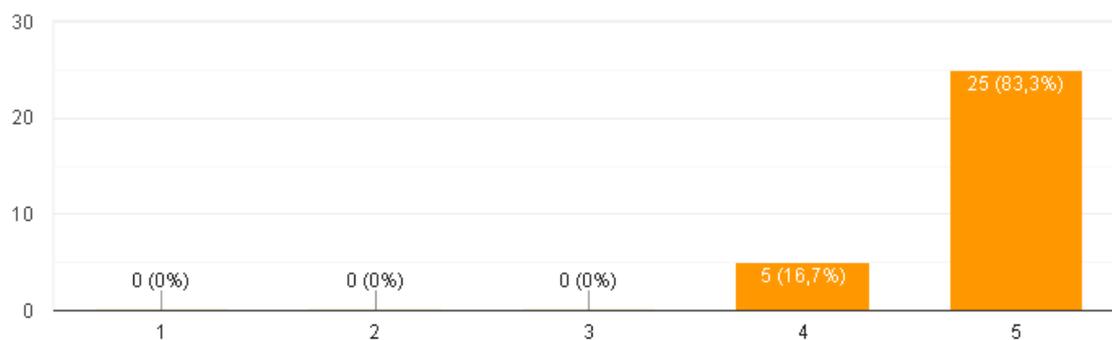
Jenis Kelamin

30 jawaban



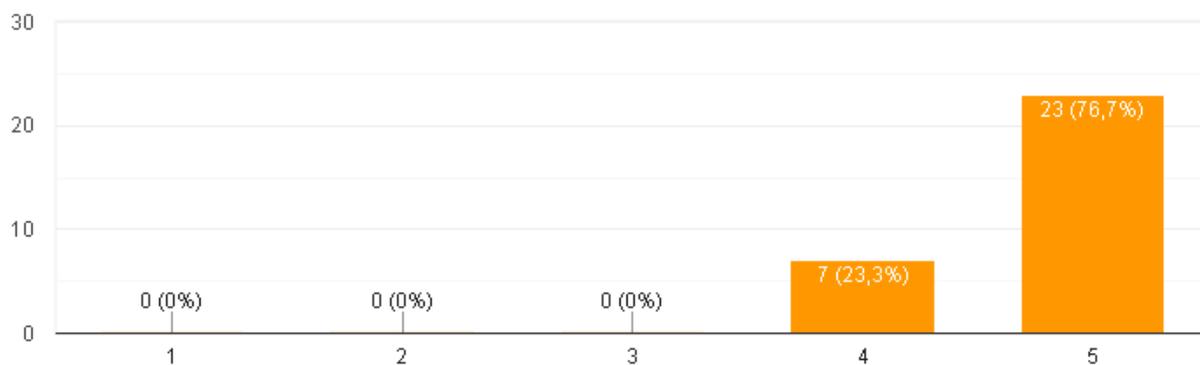
Bagaimana kesesuaian tema pelatihan dengan program pengembangan SDM

30 jawaban



Bagaimana ketepatan waktu selama pelatihan berlangsung?

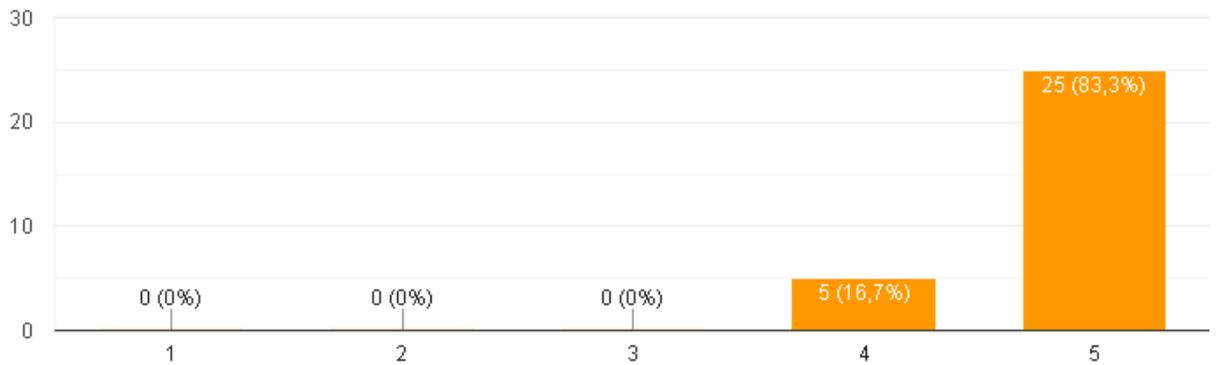
30 jawaban



Bagaimana suasana selama pelatihan berlangsung?



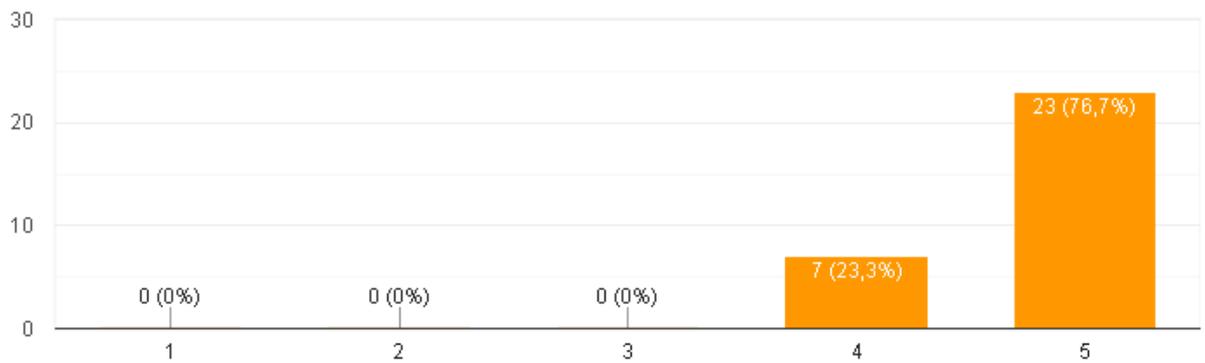
30 jawaban



Bagaimana kelengkapan materi yang disajikan selama pelatihan?



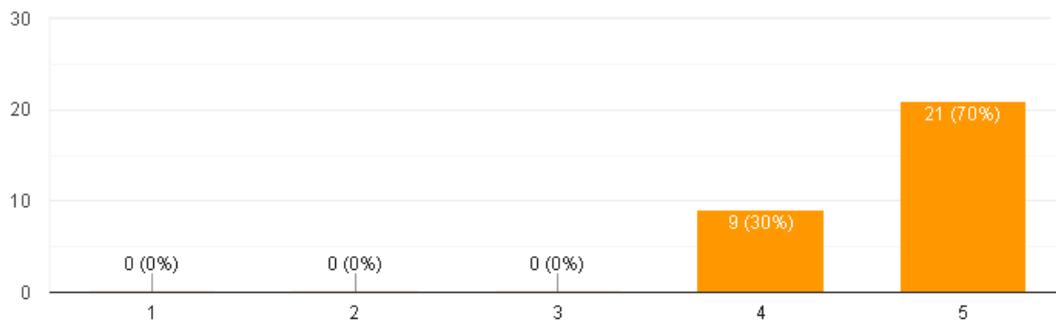
30 jawaban



Bagaimanakah kelengkapan media dan alat bantu (sarpras) yang digunakan selama pelatihan?



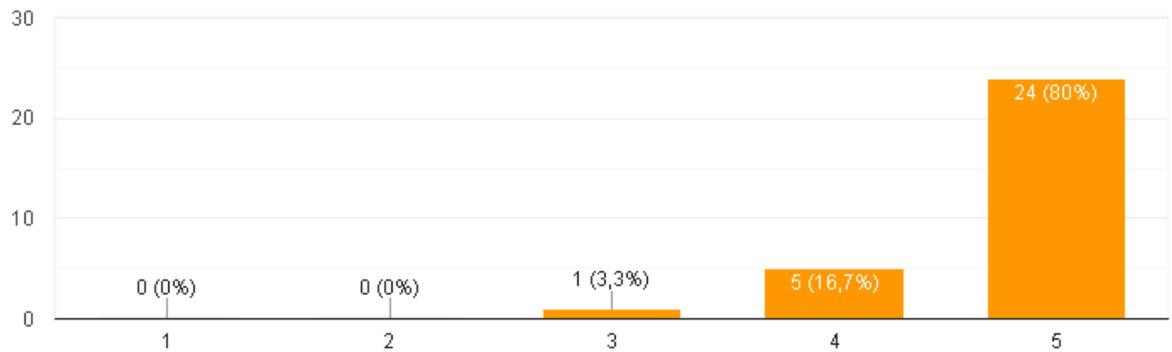
30 jawaban



1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh panitia terkait dengan pelatihan?

100% Online

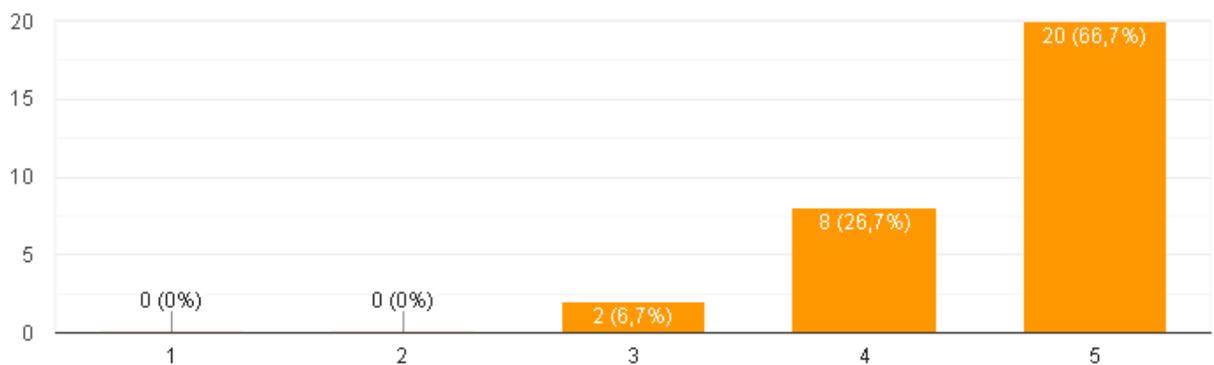
30 jawaban



2. Bagaimanakah konsumsi yang telah disediakan selama pelatihan berlangsung?

100% Online

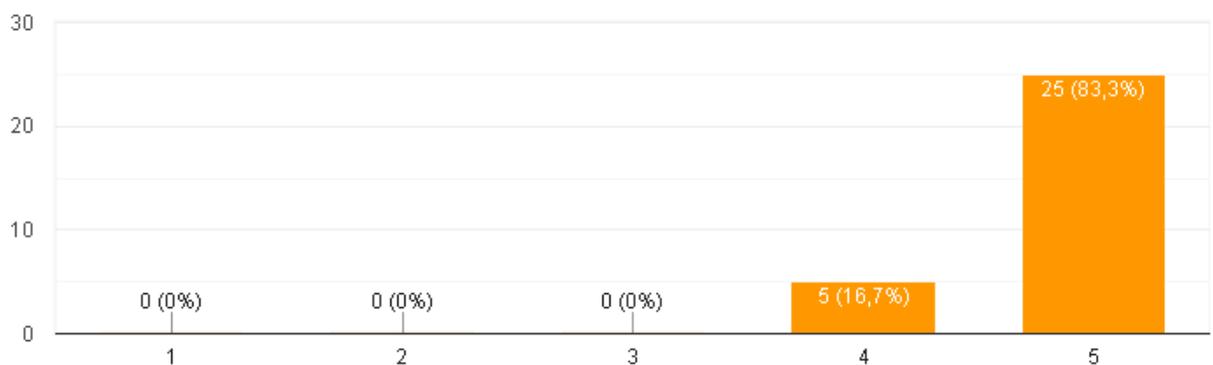
30 jawaban



3. Bagaimana penguasaan materi yang diberikan oleh fasilitator/ narasumber selama pelatihan?

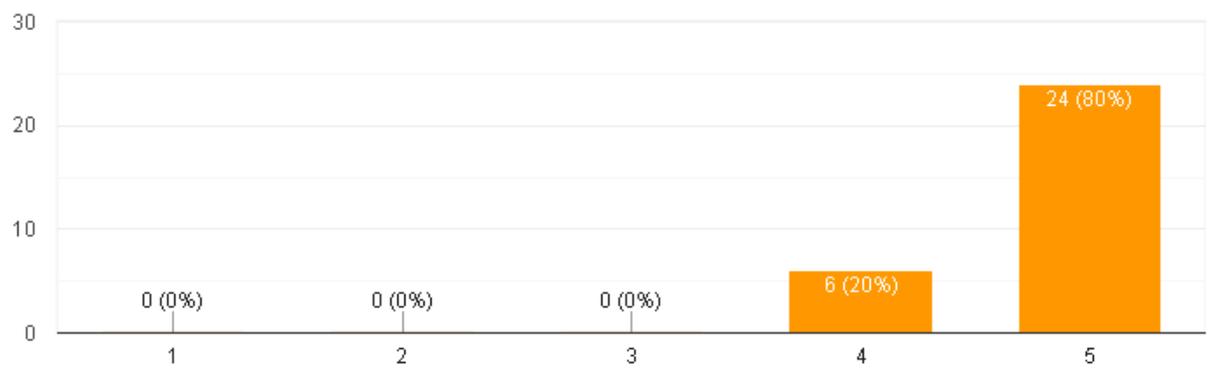
100% Online

30 jawaban



1. Bagaimana penampilan fasilitator/ narasumber baik suara ataupun sikap dalam menyampaikan materi pelatihan?

30 jawaban



Tabel Rekapitulasi Hasil

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	4	4	3	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
6	5	5	5	5	5	5	4	5	5
7	5	5	5	5	4	5	4	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	4	5	4	5	5	5	5	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	4	5	5	4	5	4	5	5
15	5	5	5	4	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	4	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	3	3	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Nilai	145	143	145	143	141	143	138	145	144
Nilai per-Unsur	4,83	4,77	4,83	4,77	4,70	4,77	4,60	4,83	4,80
Nilai Indeks	4,77								
Nilai Konversi	95,4								

Nilai Rata Rata Indeks Kepuasan Pelanggan (Peserta Pelatihan):

$$\frac{\text{IKP BTCLS} + \text{IKP Implementasi Peningkatan Kompetensi PPJA}}{2}$$

$$= \frac{97,66 + 95,4}{2} = 96,53$$

Untuk Nilai Rata Rata Indeks Kepuasan Pelanggan (Peserta Pelatihan) RSUD dr. Soedono Provinsi Jawa Timur tahun 2024 adalah nilai indeks kepuasan pelanggan (Peserta Pelatihan) BTCLS dan Impelementasi Peningkatan Kompetensi PPJA 96,33 dengan nilai indeks 4,88 (skala 1 – 5) termasuk dalam kategori “sangat baik”

B. Tindak lanjut hasil survei

Dari hasil survei dilakukan selama bulan Juli-Agustusi 2024 masuk dalam kategori “sangat baik”, perlu dipertahankan kualitas pelatihan RSUD dr. Soedono Provinsi Jawa Timur. Nilai yang ada nilai cukup adalah survei terkait konsumsi. Beberapa peserta memberikan masukan agar snack bisa diberikan dua kali yaitu saat pagi dan sore.