



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN
INSTITUSI PENYELENGGARA PELATIHAN
BIDANG KESEHATAN TAHUN 2023**

**PEMERINTAH PROVINSI BALI
DINAS KESEHATAN
RUMAH SAKIT MATA BALI MANDARA
2023**

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang maha Esa, karena Beliau telah melimpahkan rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2023 Institusi Penyelenggara Pelatihan Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali.

Penyusunan Laporan Survei pencapaian target ini bertujuan sebagai Laporan Survei Kepuasan Pelanggan Institusi Penyelenggara Pelatihan Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali. Dalam penyusunan laporan ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dari berbagai pihak dan semua pihak yang ikut membantu, untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Dalam penyusunan laporan ini, kami menyadari masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu segala kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan.

Akhir kata, semoga buku laporan ini dapat bermanfaat untuk mewujudkan pelayanan Institusi Penyelenggara Pelatihan Bidang Kesehatan yang optimal di Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali.

Terima kasih,

Penyusun.

BAB I

PENDAHULUAN

Pengorganisasian Rumah Sakit harus dapat menggambarkan pembagian tugas, koordinasi kewenangan, fungsi dan tanggung jawab Staf di Rumah Sakit. Institusi Penyelenggara Pelatihan Bidang Kesehatan Rumah Sakit adalah salah satu unit yang harus memiliki sistem pengorganisasian yang berfungsi untuk pembagian tugas, kewenangan serta tanggung jawab di bidang pelayanan kefarmasian dan penggunaan obat. Pengorganisasian Institusi Penyelenggara Pelatihan Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali di bawah pimpinan seorang Kepala Bidang Diklit dan Sarpras dan dibantu oleh Tim Kerja yang memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kompeten secara profesional, tempat atau fasilitas penyelenggaraan yang bertanggungjawab atas seluruh pekerjaan serta pelayanan Pelatihan. Pengorganisasian Institusi Penyelenggara Pelatihan Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Mata Bali Mandara mencakup Mengorganisasikan Pelatihan, Menciptakan Lingkungan Belajar yang Aman, Menyelenggarakan Pelatihan dan Mengevaluasi Pelaksanaan Pelatihan.

BAB II

GAMBARAN UMUM

Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali berawal dari adanya Rumah Sakit Kusta/Rehabilitasi Medik Provinsi Bali sebagai salah satu Unit Pelayanan Teknis (UPT) dari Dinas Kesehatan provinsi Bali dan Rumah Sakit Kusta sudah ada sejak tahun 1957, dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat Bali yang menderita kusta. Dalam perkembangan di rumah sakit tidak hanya penyakit kusta saja yang dilayani tetapi justru muncul kasus penyakit lainnya seperti mata dan THT. Untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan secara optimal kepada masyarakat maka Dinas Kesehatan Provinsi Bali mendirikan UPT Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provinsi Bali (UPT BKMM) khusus memberikan pelayanan kesehatan mata. Dengan adanya perubahan kelembagaan maka kedua UPT ini yaitu UPT Rumah Sakit Kusta dan UPT BKMM diubah menjadi satu kelembagaan yang disebut Badan Pelayanan Khusus Rumah Sakit Indera Masyarakat Provinsi Bali atau disebut BPRSI, berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2002 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2001 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah BPRSI Provinsi Bali yang beralamat di Jalan Maruti Nomor 10, Denpasar dan diresmikan oleh Gubernur Bali pada tanggal 28 Februari 2003.

Pasca terjadinya bom di Bali tahun 2002, maka pada tanggal 15 Februari 2003 Perdana Menteri Australia setelah berkonsultasi dengan Presiden Republik Indonesia mengumumkan paket bantuan, untuk membantu sistem kesehatan di Bali sebagai kenangan abadi dalam mengenang yang menjadi korban pengeboman pada tanggal 12 Oktober_2002. Sebagai bentuk perhatian pemerintah maka pada tanggal 14 November 2003 telah ditandatangani MOU atau *Subsisiary Arrangement* antara Pemerintah Republik Indonesia dan Pemerintah Australia dibuat sesuai ayat (4) mengenai Perjanjian Umum Kerjasama Pembangunan *General Agreement of Development Cooperation* (GADC) yang berlaku sejak tanggal 12 Juli 1999. Salah satu bagian dari paket yang telah diumumkan melalui MOU tersebut adalah pengembangan pelayanan kesehatan mata yang dimiliki Rumah Sakit Indera Provinsi Bali melalui proyek kerja sama yang disebut *Australia Bali Memorial Eye Centre* (ABMEC).

Dengan terbatasnya lokasi yang dimiliki Rumah Sakit Indera yang berlokasi di Jalan Maruti Nomor 10, Denpasar maka untuk pengembangan jenis pelayanan mata beserta infrastrukturnya atas bantuan Gubernur Bali, maka diberikan lahan di Jalan Angsoka Nomor_8, Denpasar dan sejak tahun 2005 mulai

dibangun sarana/fisik Rumah Sakit Indera Provinsi Bali/Indera Penglihatan/Mata unit ABMEC dan diresmikan oleh Perdana Menteri Australia John Howard dan Presiden Republik Indonesia Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 27 Oktober 2007. Dengan kondisi ini maka secara otomatis pelayanan kesehatan Indera Penglihatan/Mata tidak lagi dilayani di Jalan Maruti Nomor 10, Denpasar, namun dilaksanakan di Rumah Sakit Indera Provinsi Bali, unit ABMEC Jalan Angsoka Nomor 8, Denpasar. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, maka Badan Pelayanan Rumah Sakit Indera masyarakat Provinsi Bali (BPRSI) resmi berubah menjadi Rumah Sakit Indera Provinsi Bali, berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Bali.

Terkait perubahan tersebut, Rumah Sakit Indera Provinsi Bali memberikan 3 (tiga) jenis pelayanan yaitu Mata, THT dan Kulit. Untuk memperkuat status kelembagaan Rumah Sakit Indera Provinsi Bali dengan klasifikasi Rumah Sakit khusus Kelas A dan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.07.06/III/886/09 tanggal 16 Maret 2009 tentang Pemberian Ijin Penyelenggaraan Rumah Sakit Khusus dengan nama Rumah Sakit Indera Provinsi Bali Jalan Maruti Nomor 10, Denpasar. Pada tahun 2002 berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 2002 yang disahkan pada tanggal 28 Februari 2002 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah termasuk Pelembagaan Badan Pelayanan Khusus Rumah Sakit Indera Masyarakat Provinsi Bali, dilakukan penggabungan antara UPTD RS Kusta dan UPTD BKMM menjadi Badan pelayanan Khusus Rumah Sakit Indera Masyarakat Provinsi Bali (BPRSI). Pada tahun 2008 BPRSI berubah menjadi Rumah Sakit Indera yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2008 Nomor 2). Rumah Sakit Indera Provinsi Bali adalah Rumah Sakit Khusus Kelas A sesuai dengan keputusan Menteri kesehatan Nomor 456/MENKES/SK/V/2008 tanggal 9 Mei 2008.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bali Nomor 1356/01-T/HK/2012 tanggal 14 Agustus 2012 dan terhitung 1 Januari 2013, RS Indera menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerahn (PPK-BLUD) dengan status penuh. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 4 Tahun 2015 nama RS Indera Provinsi Bali berubah menjadi Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : HK.02.03/II/1328/2015 tanggal 15 Mei 2015 maka Rumah Sakit Mata Bali Mandara Provinsi Bali menyandang kelas sebagai Rumah Sakit Khusus Mata Kelas A.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 50 Tahun 2018 Rumah Sakit Mata Bali Mandara berubah menjadi UPTD. Dasar hukum sebagai landasan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi UPTD. Dan diawal tahun 2021 terjadi lagi perubahan struktur RS menjadi Organisasi Bersifat Khusus (OBK) melalui Peraturan Gubernur Bali Nomor 5 Tahun 2021 dan pada akhirnya bulan Desember 2021 terjadi lagi perubahan SOTK RS Mata dikarenakan adanya transformasi jabatan Pejabat Struktural Eselon 4 melalui Peraturan Gubernur Bali Nomor 60 Tahun 2021.

BAB III

VISI, MISI DAN TUJUAN RUMAH SAKIT

3.1. Visi, Misi Dan Tujuan Rumah Sakit

A. Visi

Menjadi Rumah Sakit Mata yang Unggul dan Terpilih dalam Pelayanan dan Pendidikan Tahun 2023.

B. Misi

1. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan Mata yang Bermutu, Berorientasi pada Keselamatan Pasien, Terjangkau dan Berkeadilan bagi Masyarakat.
2. Menyelenggarakan Pendidikan dan Pelatihan di Bidang Kesehatan Mata.
3. Menyelenggarakan Penelitian dalam rangka mendukung Pendidikan di bidang Kesehatan Mata.

3.1. Visi, Misi Dan Tujuan Institusi Penyelenggara Pelatihan

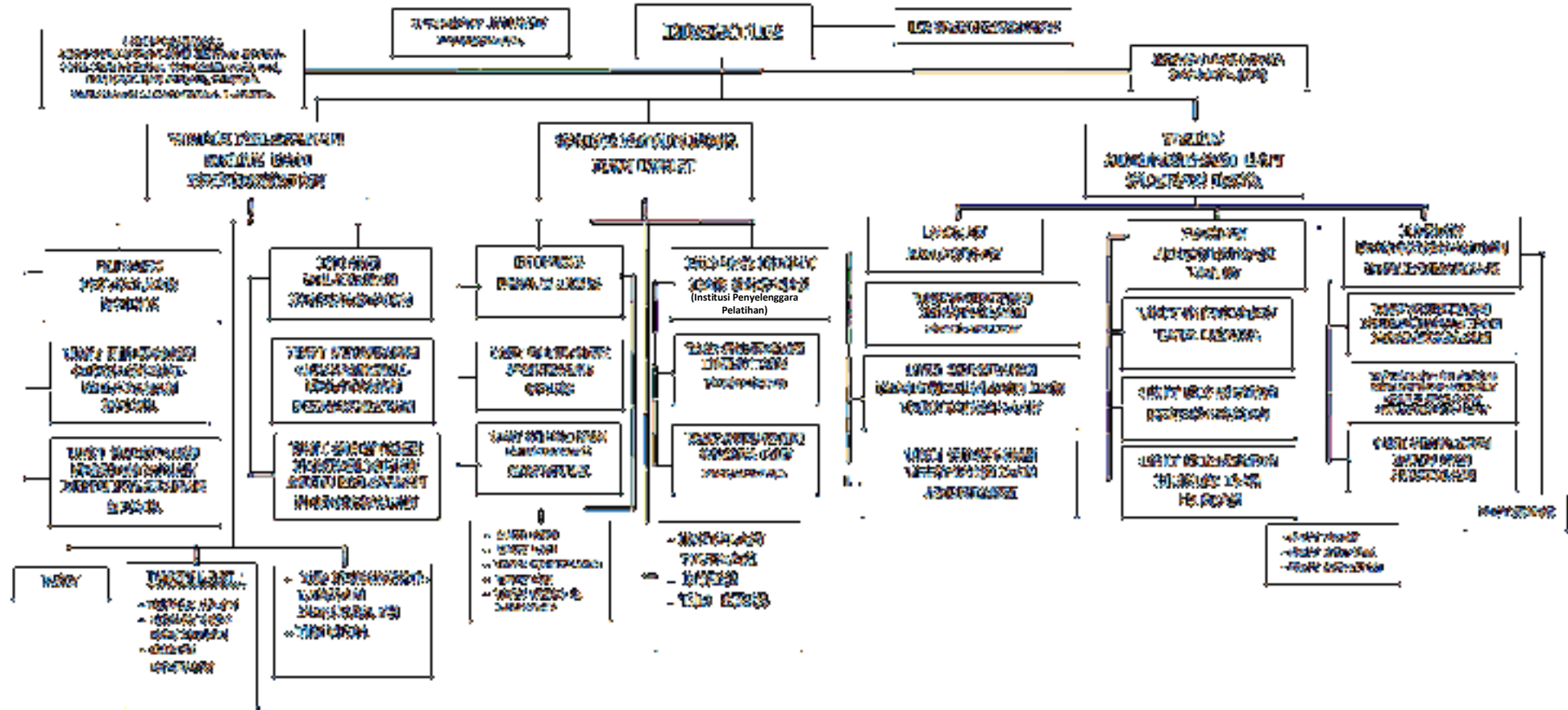
A. Visi

Menjadi **Menjadi Pusat Pengembangan Kompetensi Terkemuka Yang Prima di Bidang Kesehatan Mata Tahun 2025.**

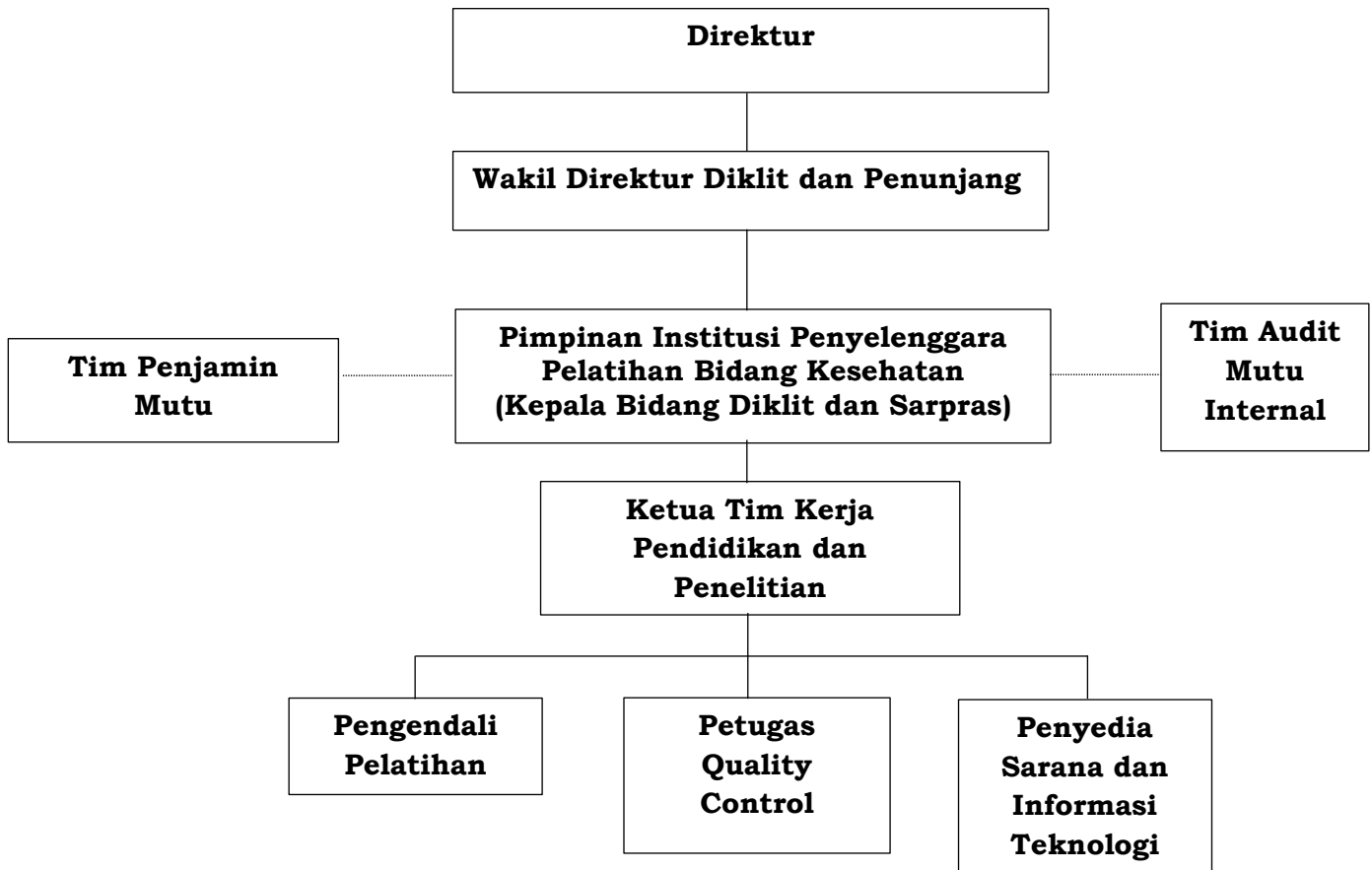
B. Misi

1. Menyelenggarakan Kegiatan Pengembangan Kompetensi Melalui Kegiatan Pelatihan Bidang Kesehatan Mata;
2. Meningkatkan Jejaring Kerja Sama Institusi Dengan Stakeholder dan Asosiasi Profesi;
3. Meningkatkan Mutu Institusi Secara Berkelanjutan Sesuai dengan Standar Nasional dan Internasional.

BAB IV STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT MANDARA PROVINSI BALI



BAB V
STRUKTUR ORGANISASI INSTITUSI PENYELENGGARA PELATIHAN



BAB VI

TUGAS JABATAN

6.1 Direktur

Uraian Tugas :

- Mengarahkan pelaksanaan penyelenggaraan pelatihan agar menjadi Pusat Pengembangan Kompetensi Terkemuka Yang Prima di Bidang Kesehatan
- Meningkatkan Jejaring Kerja Sama Institusi Dengan Stakeholder dan Asosiasi Profesi;
- Meningkatkan Mutu Institusi Secara Berkelanjutan Sesuai dengan Standar Nasional dan Internasional

6.2 Wakil Direktur Penunjang dan Diklit

Uraian Tugas :

- Pengawasan Pelaksanaan Pimpinan Institusi dalam Mengorganisasikan Pelatihan
- Pengawasan Pelaksanaan Pimpinan Institusi dalam Menciptakan Lingkungan Belajar yang Aman
- Pengawasan Pelaksanaan Pimpinan Institusi dalam Menyelenggarakan Pelatihan
- Pengawasan Pelaksanaan Pimpinan Institusi dalam Mengevaluasi Pelaksanaan Pelatihan

6.3 Pimpinan Institusi Penyelenggara Pelatihan

Uraian Tugas

- Mengorganisasikan Pelatihan
- Menciptakan Lingkungan Belajar yang Aman
- Menyelenggarakan Pelatihan
- Mengevaluasi Pelaksanaan Pelatihan

6.4 Ketua Tim Kerja Pendidikan dan Penelitian

Uraian Tugas

- Menyusun draft rencana kegiatan dan anggaran pengelolaan pelatihan,
- Mempersiapkan bahan kegiatan pemberian pelayanan pelatihan,
- Mempersiapkan pelaksanaan kendali mutu, kendali biaya pada pelayanan pelatihan,
- Mempersiapkan dokumen pelaksanaan pengembangan pelayanan pelatihan,

- Mempersiapkan bahan dan menyusun rencana kebutuhan sumber daya berupa sarana prasarana, tenaga dan kebutuhan lainnya,
- Mempersiapkan dokumen pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan pelatihan,
- Mempersiapkan bahan pengelolaan dan pengembangan perpustakaan.
- Mempersiapkan pelaksanaan kegiatan survey kepuasan.
- Mempersiapkan dokumen pemantauan dan evaluasi operasional pelayanan diklit termasuk implementasi standar akreditasi RS Mata.
- Mempersiapkan dokumen monitor perkembangan dan pemberian umpan balik atas pelaksanaan kegiatan
- Melakukan evaluasi rutin, terjadwal (triwulan, semester) dan mendalam terhadap seluruh kegiatan yang berada dalam lingkup tugasnya.
- Menerima dan mereviu hasil kerja
- Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang ditugaskan oleh atasan.
- Melaporkan hasil pelaksanaan tugas

6.5 Pengendali Pelatihan

- Memantau Persiapan pelatihan berupa kurikulum, peserta, narasumber, Jadwal dan waktu pelatihan.
- Mengendalikan Pelatihan dan membuat catatan harian
- Melakukan Evaluasi pelatihan pretest dan posttest serta ujian.
- Membuat Laporan Pelatihan.
- Membuat Kesimpulan dan Saran

6.6 Petugas *Quality Control*

- Menyiapkan proses monitoring pelatihan
- Menghimpun data terkait pelaksanaan pelatihan
- Mengevaluasi data dan menyusun kesimpulan
- Mengkomunikasikan kesimpulan monitoring Instruksi Kerja

6.7 Penyedia Sarana dan Informasi Teknologi

- Menyusun draft rencana kegiatan dan anggaran pengelolaan sistem informasi, sarana dan prasarana pelatihan.
- Mempersiapkan bahan dan menyusun draft rencana kebutuhan sumber daya berupa sistem informasi, sarana prasarana, tenaga dan kebutuhan lainnya.
- Mempersiapkan kegiatan sarana prasarana pelatihan termasuk kelengkapan teknologi pendukung, alat kesehatan dan gedung.
- Mempersiapkan pelaksanaan ujicoba peralatan

- Mempersiapkan dokumen monitoring perkembangan dan pemberian umpan balik atas pelaksanaan kegiatan
- Melakukan evaluasi rutin, terjadwal (triwulan, semester) dan mendalam terhadap seluruh kegiatan yang berada dalam lingkup tugasnya, mengetahui berbagai permasalahan dan mencari solusi permasalahan.
- Menerima dan mereviu hasil kerja
- Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang ditugaskan oleh atasan

6.8 Tim Audit Mutu Internal

- mengelola program audit mutu internal terhadap kecukupan dan kepatuhan penerapan dokumen SMM dengan pendekatan Plan-Do-Check-Act (PDCA);
- melakukan self assessment sebelum dilakukan visitasi akreditasi oleh tim asesor; dan
- menyusun laporan hasil Audit Mutu Internal.

6.8 Tim Penjamin Mutu

- menyusun perencanaan pelaksanaan penjaminan mutu;
- menyusun dokumen Sistem Manajemen Mutu (SMM) dengan melibatkan bidang/bagian/unit/ instalasi terkait yang terdiri dari Panduan Mutu (Quality Assurance Manual), Standard Operational Procedure (SOP), dokumen pendukung (instruksi kerja, peraturan-peraturan, standar, ketentuan), rekaman (bukti pelaksanaan kegiatan);
- menyampaikan dokumen SMM ke bidang/ bagian/unit/instalasi terkait untuk dijadikan acuan dalam pelaksanaan kegiatan;
- melakukan penilaian mandiri (Self Assesment) sebelum diaudit oleh Tim Audit Mutu Internal;
- mengikuti proses Audit Mutu Internal;
- melakukan kaji ulang dokumen SMM yang diterapkan oleh seluruh jajaran institusi penyelenggara pelatihan;
- mengunggah dokumen SMM ke SIAKSI (Sistem Informasi Akreditasi Institusi);
- mengikuti keseluruhan proses visitasi dari pusat.
- menindaklanjuti rekomendasi berita acara hasil visitasi dan mengunggah kembali hasil perbaikan dokumen SMM melalui Sistem Informasi untuk keperluan penilaian akreditasi; dan
- menyusun laporan kegiatan Tim Penjamin Mutu.

BAB VII

MEKANISME SURVEI

Survey kepuasan pelanggan Institusi Penyelenggara Pelatihan Bidang Kesehatan Rumah sakit Mata Bali Mandara dilaksanakan berdasarkan Standard Operating Procedure yang telah ditetapkan dengan rincian sebagai berikut:

1. Penyusunan Instrumen Survei Kepuasan Pelanggan oleh Katim Pendidikan dan Penelitian
2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan oleh Katim Pendidikan dan Penelitian
3. Analisis, Penyusunan dan Penetapan Laporan Survei Kepuasan Pelanggan oleh Katim Pendidikan dan Penelitian
4. Penyerahan hasil Survei Kepuasan Pelanggan oleh Katim Pendidikan dan Penelitian
5. Rapat dan penetapan tindak lanjut Survei Kepuasan Pelanggan oleh Katim Pendidikan dan Penelitian

BAB VII

PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan Institusi Penyelenggara Pelatihan Bidang Kesehatan Rumah sakit Mata Bali Mandara dilaksanakan berdasarkan Standard Operating Procedure yang telah ditetapkan dengan rincian sebagai berikut:

1. Sample
Diberikan menggunakan sample jenuh kepada seluruh peserta pelatihan PPI 1 danm II
 - a. Pelatihan PPI Dasar Nakes di Fasyankes Gelombang I : 30 Orang
 - b. Pelatihan PPI Dasar Nakes di Fasyankes Gelombang II : 30 Orang

2. Disampaikan oleh pengendali pelatihan di akhir pelatihan dan link disampaikan via chat zoom bersamaan dengan materi

3. Terdiri dari 9 pertanyaan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (Survey Terlampir). Dengan lima katagori linkert. Perhitungan rata-rata nan pengkatagorian indeks:

0 - 1	: Sangat Tidak Baik
1 - 2	: Tidak Baik
2 - 3	: Cukup
3 - 4	: Baik
4 - 5	: Sangat Baik

BAB VII HASIL SURVEI

Hasil Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan Institusi Penyelenggara Pelatihan Bidang Kesehatan Rumah sakit Mata Bali Mandara dilaksanakan berdasarkan Standard Operating Procedure yang telah ditetapkan dengan rincian sebagai berikut:

Hasil Survey PPI Gelombang I

Nama	Pendidikan	Umur	01. PERSYARATAN	02. SISTEM, MEKANI SME DAN PROSEDUR	03. WAKTU PENYEL ESAIAN	04. BIAYA/TARIF	05. PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS PELAYANAN	06. KOMPETENSI PELAKSANA	07. PERILAKU PELAKSANA	08. PENGA DAAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	09. SARAN A DAN PRASARANA	Kritik/Saran	Hasil Rata Rata
01. Ns. Ni Kadek Dwi Mas Pujastuti, S.Kep	D4/S1	30	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-	
02. dr. Natasha Estella Bastiaan	S3	25	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-	
03. Agus Saifudin, A.Md.Kep	D3	27	5	5	5	5	5	5	5	4	5	-	
04. Ifina Rosyidah, A.Md. Keb	D4/S1	29	5	5	5	5	4	4	4	5	5	-	
05. dr Ayuningtyas Utami, M.Biomed	D4/S1	37	5	5	5	5	4	5	5	5	5	-	
06. Ns. Ni Luh Anik Utami, S. Kep	D4/S1	30	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-	
07. dr. Ni Made Youthma Dwistayani, S.ked	Profesi	28	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-	
08. Ns. Ni Luh Gede Swantini, S.Kep	S2	28	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-	
09. Ns. I Gusti Agung Astari Adhikarapatni, S.Kep	D4/S1	25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-	
10. Ni Wayan Kurniawati, Amd.Keb	D3	23	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-	
10. Ni Wayan Kurniawati, Amd.Keb	D3	33	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-	
11. I Gusti Made Berata	D3	53	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-	
12. drg. Arlinda Cornela Dewi	Profesi	47	5	5	5	4	4	5	5	5	5	-	
13. Ns. I Made Asmika Dana, S.Kep	D4/S1	41	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-	
14. Ns. Ni Putu Ria Erliana, S.Kep	Profesi	35	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-	
15. Apt. Aisyah Jasmine Shafira Sono, S.Farm	D4/S1	27	5	5	5	5	5	5	5	4	4	-	
16. drg. Galuh Cita Sari Rahtyanti	D4/S1	28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-	
17. dr. Veneranda Venny Grishela	S3	29	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-	
18. dr. Jefry Hanensi	D4/S1	33	5	5	5	5	5	4	4	4	4	-	
19. Ns. Ni Made Dwi Agustina Lestari, S.Kep	D4/S1	26	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-	
20. Ns. Kadek Aridya Pratiwi, S. Kep	D4/S1	27	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-	
21. Bd. Ni Made Ayu Juliari, S.Keb	Profesi	34	5	5	5	5	5	4	4	4	4	-	
22. dr. Sang Ketut Widianana, Sp.Pd	D4/S1	36	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-	
23. dr. I Gede Eka Haryadi Putra, S.Ked	D4/S1	35	5	5	5	5	5	4	4	4	4	-	
24. dr. Odilia Dea Novena, S.Ked	D4/S1	29	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-	
25. dr. Ericka Cherish	Profesi	26	4	4	4	4	5	5	5	5	5	-	
26. Ni Luh Widyarningsih	D1	30	4	5	5	5	4	5	5	5	5	-	
27. Ns. Gusti Putu Arya Wibisana, S.Kep	D4/S1	31	5	5	5	5	5	4	4	4	5	-	
28. Ni Putu Linda Susanti, Amd.Kep	D3	35	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-	
29. Ngakan Putu Thosen, A.Md.Kep	D3	23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-	
30. Ni Putu Ria Evi Swari, A.Md. Kep	D3	23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-	
			4.93	4.96	4.96	4.64	4.87	4.83	4.83	4.8	4.54		4.817778

Hasil Survey PPI Gelombang II

Nama	Pendidikan	Umur	01. PERSYARATAN	02. SISTEM, MEKANI SME DAN PROSEDUR	03. WAKTU PENYEL ESAIAN	04. BIAYA/TARIF	05. PRODUK SPESIFIKASI DAN JENIS PELAYANAN	06. KOMPETENSI PELAKSANA	07. PERILAKU PELAKSANA	08. PENGADAAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	09. SARAN DAN PRASARANA	Kritik/Saran	Hasil Rata Rata
31. dr. I Putu Govinda Orna Jaya, S.Ked	S3	28	5	5	5	5	5	5	5	5	4	Sertifikat Diterbitkan lama	
32. I Made Yoga Gunanata	D3	39	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-	
33. dr. Rizky Nandya Ekaputra	Profesi	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	
34. Desak Nyoman Ambarawati, A.Md. Keb	D3	30	5	5	5	4	5	5	5	5	4	-	
35. Ns. Indah Sundari Siregar, S. Kep	Profesi	39	5	5	5	4	5	5	5	5	4	-	
36. dr. Muchammad Zulkarnain	S3	32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-	
37. Ns. Sheradika Intan Rachmawati., S.Kep	Profesi	30	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-	
38. Ns. Ni Luh Gede Siska Dharmayanti, S.Kep	D4/S1	29	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-	
39. Dr. Vyda Zahra Fadhillah	S3	27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-	
40. Ns. Ni Nyoman Winingsih, S. Kep	Profesi	43	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-	
41. Ns. Ni Made Ayu Putri Guna, S.Kep	D4/S1	30	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-	
42. Aliba Telaumbanua, Amd.Kep	D3	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	
43. Ns. Sicilia Karolina, S.Kep	D4/S1	28	5	5	5	5	5	5	5	5	4	Penerbitan Sertifikat kurang cepat	
44. Ns. Reni Sri Sepsusilawati, S.Kep	Profesi	25	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-	
45. Afni manda	D3	28	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-	
46. Ns. Steffina M Kombado, Skep	Profesi	33	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-	
47. apt. Yohanes Wahyu Waluyo, S.Si., M.Farm	S2	51	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-	
48. Dessy Nelly Sari, A. Md. AK	D3	35	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-	
49. Eka Darmawati, S.ST	D4/S1	31	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-	
50. Yenni Sihite	S3	28	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-	
51. Eva Lia Selnia, S.Tr.Gz	D4/S1	28	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-	
52. Benny Johnny Mulyanto, S. Kep, Ners	D4/S1	31	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-	
53. Yul Khaidir, S.Kep.Ners	D4/S1	34	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-	
54. Siti Norfarida, AMK	D3	31	5	5	5	4	5	5	5	5	5	-	
55. Muhammad Anshary, AMK	D3	36	5	5	5	4	5	5	5	5	5	Sertifikat Diminta BKPSDM tapi belum selesai	
56. Mundiari Maulidi, A.Md	D3	48	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-	
57. dr I Gusti Ayu Made Juliari, Sp. M(K), M. Kes	Dokter Spesialis 2	44	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-	
59. Risnawati Sari	Profesi	31	5	5	5	4	5	5	5	5	4	-	
60. Disa Zalmarta	D3	32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	-	
			4.94	4.92	4.89	4.49	4.95	4.93103	4.93103	4.95	4.44828		4.8278161

Dari Hasil Survey didapatkan Survey Kepuasan Pelanggan:
Pelatihan PPI Dasar Gelombang 1: Indeks 4,83 (Sangat Baik)
Pelatihan PPI Dasar Gelombang 2: Indeks 4,82 (Sangat Baik)

BAB IX
EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

Tindak Lanjut Hasil Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan Institusi Penyelenggara Pelatihan Bidang Kesehatan Rumah sakit Mata Bali Mandara dilaksanakan berdasarkan Standard Operating Procedure yang telah ditetapkan dengan rincian sebagai berikut:

Evaluasi Survey PPI Gelombang I

NO	PARAMETER	INDEKS	KATAGORI	EVALUASI	TINDAK LANJUT
1	Persyaratan	4.93	Sangat Baik	Urutan 3	Terus ditingkatkan walaupun sudah dalam katagori sangat baik untuk mendapat nilai maksimal.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	4.96	Sangat Baik	Urutan 4	Terus ditingkatkan walaupun sudah dalam katagori sangat baik untuk mendapat nilai maksimal.
3	Waktu Penyelesaian	4.96	Sangat Baik	Urutan 7	Terus ditingkatkan walaupun sudah dalam katagori sangat baik untuk mendapat nilai maksimal.
4	Biaya/Tarif	4.64	Sangat Baik	Urutan 8	Terus ditingkatkan walaupun sudah dalam katagori sangat baik untuk mendapat nilai maksimal.
5	Roduk Spesifikasi Dan Jenis Pelayanan	4.87	Sangat Baik	Urutan 2	Terus ditingkatkan walaupun sudah dalam katagori sangat baik untuk mendapat nilai maksimal.
6	Kompetensi Pelaksana	4.83	Sangat Baik	Urutan 5	Terus ditingkatkan walaupun sudah dalam

					katagori sangat baik untuk mendapat nilai maksimal.
7	Perilaku Pelaksana	4.83	Sangat Baik	Urutan 6	Terus ditingkatkan walaupun sudah dalam katagori sangat baik untuk mendapat nilai maksimal.
8	Pengadaan Pengaduan, Saran Dan Masukan	4.80	Sangat Baik	Urutan 1	Terus ditingkatkan walaupun sudah dalam katagori sangat baik untuk mendapat nilai maksimal.
9	Sarana Dan Prasarana	4.54	Sangat Baik	Urutan 9	Terus ditingkatkan walaupun sudah dalam katagori sangat baik untuk mendapat nilai maksimal.
Rata-Rata		4,82	Sangat Baik		Terus ditingkatkan walaupun sudah dalam katagori sangat baik untuk mendapat nilai maksimal.

Evaluasi Survey PPI Gelombang II

NO	PARAMETER	INDEKS	KATAGORI	EVALUASI	TINDAK LANJUT
1	Persyaratan	4.94	Sangat Baik	Urutan 3	Terus ditingkatkan walaupun sudah dalam katagori sangat baik untuk mendapat nilai maksimal.
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	4.92	Sangat Baik	Urutan 2	Terus ditingkatkan walaupun sudah dalam katagori sangat baik untuk mendapat nilai maksimal.
3	Waktu Penyelesaian	4.89	Sangat Baik	Urutan 1	Terus ditingkatkan walaupun sudah dalam katagori sangat baik untuk mendapat nilai maksimal.
4	Biaya/Tarif	4.49	Sangat Baik	Urutan 8	Terus ditingkatkan walaupun sudah dalam katagori sangat baik untuk mendapat nilai maksimal.
5	Roduk Spesifikasi Dan Jenis Pelayanan	4.95	Sangat Baik	Urutan 4	Terus ditingkatkan walaupun sudah dalam katagori sangat baik untuk mendapat nilai maksimal.
6	Kompetensi Pelaksana	4.93	Sangat Baik	Urutan 5	Terus ditingkatkan walaupun sudah dalam katagori sangat baik untuk mendapat nilai maksimal.
7	Perilaku Pelaksana	4.93	Sangat Baik	Urutan 6	Terus ditingkatkan walaupun sudah dalam katagori sangat baik untuk mendapat nilai maksimal.

8	Pengadaan Pengaduan, Saran Dan Masukan	4.95	Sangat Baik	Urutan 7	Terus ditingkatkan walaupun sudah dalam katagori sangat baik untuk mendapat nilai maksimal.
9	Sarana Dan Prasarana	4.45	Sangat Baik	Urutan 9	Terus ditingkatkan walaupun sudah dalam katagori sangat baik untuk mendapat nilai maksimal.
Rata-Rata		4,82	Sangat Baik		Terus ditingkatkan walaupun sudah dalam katagori sangat baik untuk mendapat nilai maksimal.

Tindak Lanjut Pengaduan Hasil Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan Institusi Penyelenggara Pelatihan Bidang Kesehatan Rumah sakit Mata Bali Mandara dilaksanakan berdasarkan Standard Operating Procedure yang telah ditetapkan dengan rincian sebagai berikut:

No	Nama Peserta	Pengaduan	Evaluasi	Tindak Lanjut	Hasil Tindak Lanjut
1	Ns. Sicilia Karolina, S.Kep	Keterlambatan Penerbitan Sertifikat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterlambatan penerbitan sertifikat oleh karena adanya perubahan system penerbitan sertifikat. 2. Sistem yang baru (Plataran Sehat) dalam tahap uji coba 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkomunikasi dengan PPKMI dan Kemenkes agar Sertifikat segera diterbitkan 2. Memberikan penjelasan kepada peserta pelatihan terkait perubahan system penerbitan sertifikat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat telah dikirim ke email masing-masing peserta 2. Mengumumkan ke grup WA
2	Muhammad Anshary, AMK	Keterlambatan Penerbitan Sertifikat Diminta BKPSDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterlambatan penerbitan sertifikat oleh karena adanya perubahan system penerbitan sertifikat. 2. Sistem yang baru (Plataran Sehat) dalam tahap uji coba 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkomunikasi dengan PPKMI dan Kemenkes agar Sertifikat segera diterbitkan 2. Memberikan penjelasan kepada peserta pelatihan terkait perubahan system penerbitan sertifikat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat telah dikirim ke email masing-masing peserta 2. Mengumumkan ke grup WA
3	dr. I Putu Govinda Orna Jaya, S.Ked	Keterlambatan Penerbitan Sertifikat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterlambatan penerbitan sertifikat oleh karena adanya perubahan system penerbitan sertifikat. 2. Sistem yang baru (Plataran Sehat) dalam tahap uji coba 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkomunikasi dengan PPKMI dan Kemenkes agar Sertifikat segera diterbitkan 2. Memberikan penjelasan kepada peserta pelatihan terkait perubahan system penerbitan sertifikat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat telah dikirim ke email masing-masing peserta 2. Mengumumkan ke grup WA

Bali, 20 November 2023

PIMPINAN INSTITUSI PENYELENGGARA
PELATIHAN BIDANG KESEHATAN,



Ni Putu Yuli Ayu Hariastuti, SE., MM
NIP. 196807191990032006