

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Triwulan I (Januari-Maret 2017)

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar

MASALAH	PENYEBAB	REKOMENDASI (Pemecahan Masalah)
Masyarakat (responden) tidak bersungguh - sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif)	<ol style="list-style-type: none">1. Kurangnya pemahaman responden akan pentingnya pelayanan publik2. Kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil SKM3. Kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS	Perlunya melibatkan masyarakat dalam penetapan standar pelayanan rumah sakit. kemudian perlu diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (Public Service) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan
Petugas belum pengalaman dalam memahami pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	<ol style="list-style-type: none">1. Kurangnya objektivitas petugas survey, karena banyak responden yang sulit memahami maksud survey sehingga harus dibicarakan dan diberikan penjelasan maksud kuesionernya2. Karena hal ini merupakan kegiatan yang baru bagi petugas maka perlu pemahaman-pemahaman lebih lanjut dalam pelaksanaannya	Perlunya para penyelenggara pelayanan publik disemua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuan, keterampilan, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel
Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan	<ol style="list-style-type: none">1. Jumlah tenaga yang tersedia tidak seimbang dengan jumlah pasien yang datang berobat2. Banyak pengunjung menyulitkan petugas untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat3. Kurangnya kemampuan petugas dalam mengontrol perasaan akibat kewalahan dengan jumlah pengunjung yang begitu banyak.	Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, workshop dan diklat teknis tentang pelayanan publik ataupun <i>Service Excellent</i> dalam upaya mendukung pelaksanaan SKM