

**ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN PERTAMA (JANUARI-MARET 2018)
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MAKASSAR**

MASALAH	PENYEBAB	REKOMENDASI (PEMECAHAN MASALAH)
Masalah masyarakat (responden) tidak bersungguh sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif)	<ul style="list-style-type: none"> - Kurangnya pemahaman responden akan peran dan fungsi RS sebagai salah satu instansi yang bergerak dalam pelayanan publik. - Kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil SKM. - Kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS 	<p>Keterlibatan masyarakat dalam penetapan standar pelayanan publik rumah sakit.</p> <p>Pentingnya sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survey Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan</p>
Masih terdapat beberapa petugas yang belum paham dalam pelaksanaan survey SKM ini, sehingga tidak komitmen dalam mengimplementasikan SKM di setiap unit.	<ul style="list-style-type: none"> - Beberapa petugas beranggapan SKM ini tidak membawa manfaat besar bagi institusi dan personal, sehingga mengurangi minat dan komitmen petugas untuk melaksanakan di setiap unit. 	<p>Diperlukannya dukungan dari pihak manajemen agar para petugas pelayanan tetap konsisten dalam menyelenggarakan SKM ini dalam rangka meningkatkan pelayanan public secara transparan dan akuntabel</p>
Masih terdapat sebagian kecil petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan dirumah sakit	<ul style="list-style-type: none"> - Jumlah tenaga yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah pasien yang datang berobat, sehingga berdampak terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara maksimal. - Banyaknya pengunjung yang merasa bahwa masalahnya lebih utama tanpa melihat maslah pengunjung lainnya, sehingga lebih mengutamakan diri sendiri. - Kurangnya kemampuan petugas dalam mengontrol perasaan akibat kewalahan dengan jumlah pengunjung yang begitu banyak. - Motivasi petugas dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terhadap kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Perlunya pemberian reward bagi setiap petugas yang gmelaksanakan tugasnya dengan baik. - Peningkatan SDM aparatur melalui dukungan pimpinan untuk mengikutsertakan pegawai dalam kegiatan seminar-seminar, pelatihan, workshop dan diklat teknis tentang pelayanan public khususnya service excellent dalam upaya mendukung pelaksanaan SKM masih perlu dipertahankan.