

**ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN KEDUA (APRIL-JUNI 2017)  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MAKASSAR**

MASALAH	PENYEBAB	REKOMENDASI (PEMECAHAN MASALAH)
<b>Masalah masyarakat (responden) tidak bersungguh sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurangnya pemahaman responden akan pentingnya pelayanan publik.</li> <li>- Kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil SKM.</li> <li>- Kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS</li> </ul>	<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>
<b>Masih terdapat beberapa petugas yang belum paham dalam pelaksanaan survey SKM ini, sehingga tidak komitmen dalam mengimplementasikan SKM di setiap unit.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beberapa petugas beranggapan SKM ini tidak membawa manfaat besar bagi institusi dan personal, sehingga mengurangi minat dan komitmen petugas untuk melaksanakan di setiap unit.</li> </ul>	<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>
<b>Masih terdapat sebagian kecil petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan dirumah sakit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah tenaga yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah pasien yang datang berobat, sehingga berdampak terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara maksimal.</li> <li>- Banyaknya pengunjung yang merasa bahwa masalahnya lebih utama tanpa melihat maslah pengunjung lainnya, sehingga lebih mengutamakan diri sendiri.</li> <li>- Kurangnya kemampuan petugas dalam mengontrol perasaan akibat kewalahan dengan jumlah pengunjung yang begitu banyak.</li> <li>- Motivasi petugas dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terhadap kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perlunya pemberian reward bagi setiap petugas yang gmelaksanakan tugasnya dengan baik.</li> <li>- 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.</li> </ul>