



ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN PERTAMA (JANUARI-MARET 2019)
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MAKASSAR

| MASALAH | PENYEBAB | REKOMENDASI (PEMECAHAN MASALAH) |
|--|---|---|
| Masyarakat (responden) tidak menunjukkan minat yang tinggi dalam merespon kuisioner yang terdapat dalam SKM (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 ASN kearah yang lebih baik. | <ul style="list-style-type: none">- Keterlibatan masyarakat dalam penetapan standar pelayanan publik rumah sakit.- Pentingnya sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survey Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan |
| Terdapat beberapa petugas yang belum paham dalam pelaksanaan survey SKM 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.- Masih kurangnya anggaran pelatihan bagi setiap petugas di unit pelayanan dalam meningkatkan kualitas SDM | <ul style="list-style-type: none">- Diperlukannya dukungan dari pihak manajemen agar para petugas pelayanan tetap konsisten dalam- Dukungan pimpinan untuk meningkatkan anggaran pendidikan dan pelatihan untuk setiap petugas di unit |
| 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 masalah 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 redistribusi pegawai berdasarkan kebutuhan dan kompetensi setiap unit.- 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. |