

RSUP PROF DR IGNG NGOERAH DENPASAR
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
KEMENTRIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA



LAPORAN TRIWULAN I
INSTALASI PEMASARAN DAN PENGEMBANGAN BISNIS
2026

Jalan Diponegoro Denpasar Bali (80114)
Telepon (0361) 227911-15, 225482, 223869, Faximale : (0361)224206

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah sebagai unit penyelenggara pelayanan publik sewajibnya memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat, yang dapat diketahui dari berbagai keluhan atau pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Apabila keluhan tersebut, tidak ditangani dengan baik maka dapat memberikan dampak buruk terhadap institusi pemberi layanan. Lambat laun kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat terhadap pelayanan publik.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan di RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah Denpasar. Adapun Survei kepuasan masyarakat ini merupakan salah satu sarana untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah sehingga hasil survei diharapkan dapat dipergunakan sebagai dasar perbaikan pelayanan.

B. Dasar Hukum

Penyusunan laporan survey kepuasan masyarakat mengacu pada: Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017

C. Tujuan

Disusunnya laporan survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk

1. Mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat pengguna pelayanan di RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah
2. Mendorong penyelenggara pelayanan di RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

3. Mendorong penyelenggara pelayanan di RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat luas.

D. RUANG LINGKUP

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, meliputi 9 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat yakni sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
Prosedur Pelayanan yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian atau Pelayanan yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
3. Biaya/Tarif yaitu Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
5. Kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
Perilaku Pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
7. Sarana dan Prasarana, Sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Sarana digunakan untuk benda yang bergerak, sedangkan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

E. METODE / CARA PENGUKURAN

1. Metode pengukuran : survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuisisioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisisioner dengan wawancara tatap muka serta dengan memanfaatkan teknologi informasi secara online melalui Link yang sudah terintegrasi dengan SIMRS
2. Alat Ukur : kuisisioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.
 - a. Angka 1 mewakili tidak baik
 - b. Angka 2 mewakili kurang baik
 - c. Angka 3 mewakili baik
 - d. Angka 4 mewakili sangat baik
3. Responden : Responden ditentukan jumlahnya (Sampel) berdasarkan perhitungan dengan mempertimbangkan jumlah kunjungan (Populasi) sesuai dengan Tabel Morgan dan Krejcie dan kemudian dipilih secara acak kemudian pelaksanaan survei menghasilkan 850 kuisisioner yang valid untuk dinilai
4. Lokasi survei : Rumah Sakit Umum Pusat Prof Dr IGNG Ngoerah
5. Metode pengolahan data
6. Kuisisioner Manual yang berupa Hardcopy diisi baik dengan pengisian sendiri maupun dengan wawancara tatap muka yang tentunya tanpa paksaan, Kemudian data direkap secara manual maupun secara komputerisasi dengan entry data ke software Microsoft Excel.
7. Kuisisioner yang telah diisi melalui Google Form dilakukan pembersihan data dan di olah ke Software Microsoft Excel
8. Rekapitulasi dari data kuisisioner manual dengan kuisisioner secara Google Form kemudian digabung menjadi satu data pada software Microsoft Excel.
9. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan.

Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot 1}}{\text{Jumlah Unsur 9}} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Masyarakat, Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut :

Tabel 1. Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

6. Pengujian Kualitas Data :

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok pendidikan terakhir, cara bayar dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektif.

F. JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Waktu pengukuran : pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan selama Periode Triwulan I (Bulan Januari - Maret) Tahun 2026

II. ANALISIS

A. DATA KUISIONER

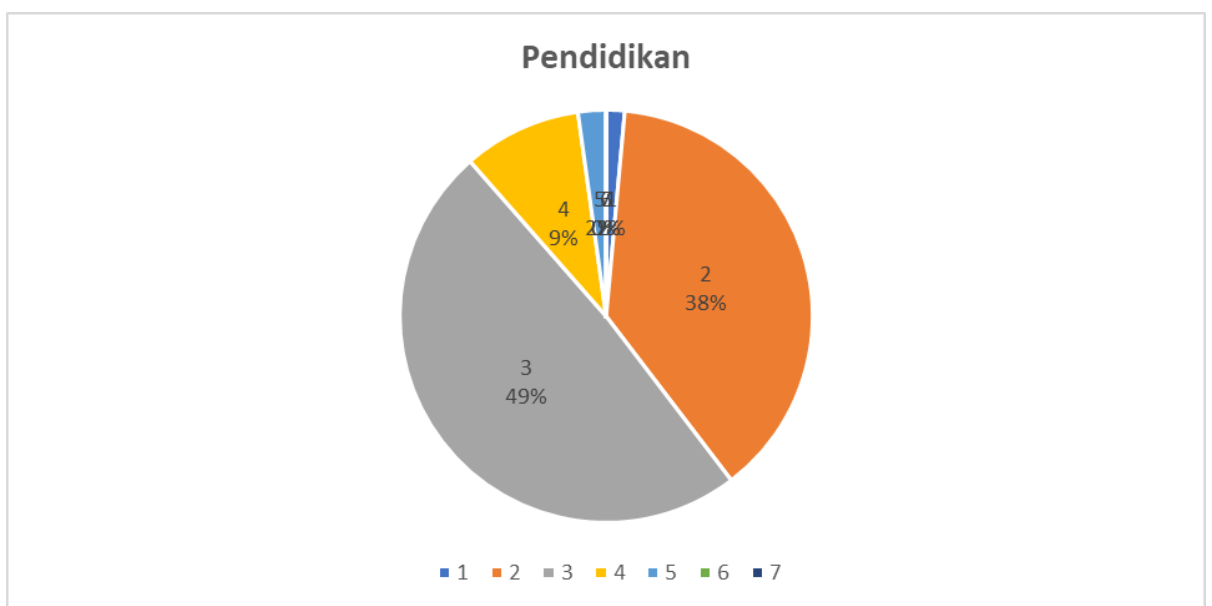
Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut di atas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 3 faktor yaitu jenis cara bayar responden, pendidikan dan pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Berikut kami sajikan tabel dan chart data (dalam satuan persentase) mengenai karakteristik responden survei kepuasan masyarakat di Rumah Sakit Umum Pusat sanglah Denpasar Periode Triwulan I Tahun 2026 :

Tabel 2. Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Januari	Pebruari	Maret	Jumlah	Persentase (%)
1	S3/S2	8	5	8	21	1,44
2	S1/D3	192	192	172	556	38,19
3	SLTA	220	284	208	712	48,90
4	SLTP	41	55	39	135	9,27
5	SD	3	16	13	32	2,20
6	Tidak Sekolah	0	0	0	0	0
7	Lain-lain	0	0	0	0	0,00
	Total	464	552	440	1456	100,00

Pendidikan responden terbanyak adalah SLTA (49%), menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan rumah sakit milik pemerintah daerah khususnya RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah. Dimana tampak 51% responden adalah pendidikan SD, SMP, S1/D3, S3/S2, Tidak sekolah, dan Lain-lain. Berikut gambar grafiknya :

Grafik 1. Pendidikan Responden

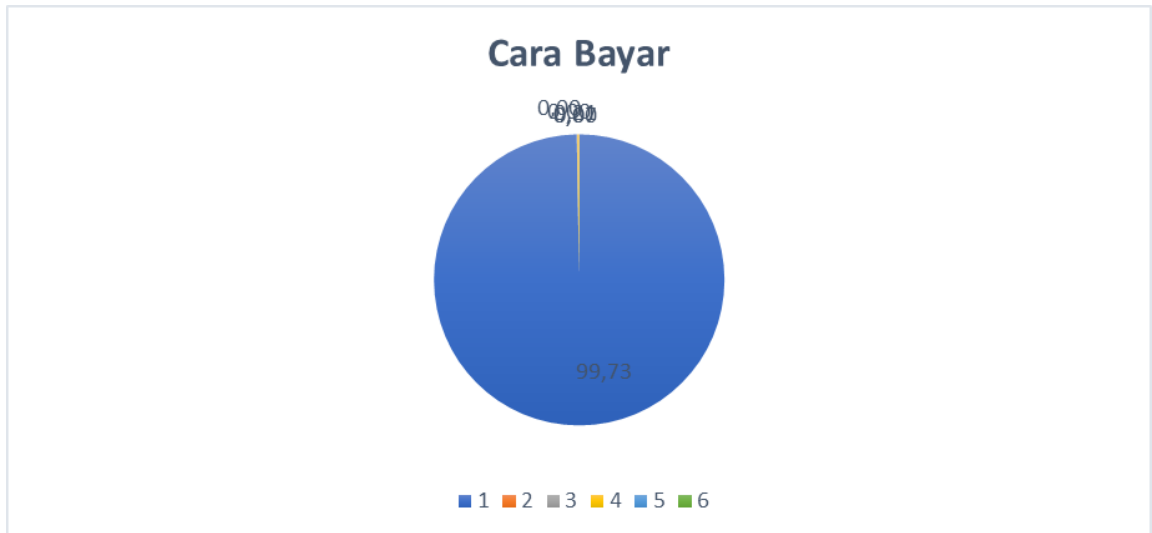


Tabel 3. Cara Bayar Responden

No	Cara Bayar	Januari	Pebruari	Maret	Jumlah	Persentase (%)
1	BPJS KESEHATAN	464	551	437	1452	99,73
2	BPJS KETENAGAKERJAAN	0	0	0	0	0,00
3	IKS	0	1	0	1	0,07
4	UMUM	0	0	3	3	0,21
5	YANKES	0	0	0	0	0,00
6	ASURANSI LAIN	0	0	0	0	0,00
	Total	464	552	440	1456	100,00

Cara bayar responden terbanyak adalah BPJS Kesehatan (99%) dan yang paling rendah adalah responden dengan cara bayar BPJS Ketenagakerjaan, IKS, UMUM, YANKES, dan ASURANSI LAIN (1%). RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah adalah RS pemerintah yang melayani BPJS Kesehatan yang merupakan jaminan kesehatan utama yang digariskan oleh Pemerintah untuk digunakan oleh masyarakat. Berikut gambar grafiknya:

Grafik 2. Cara Bayar Responden

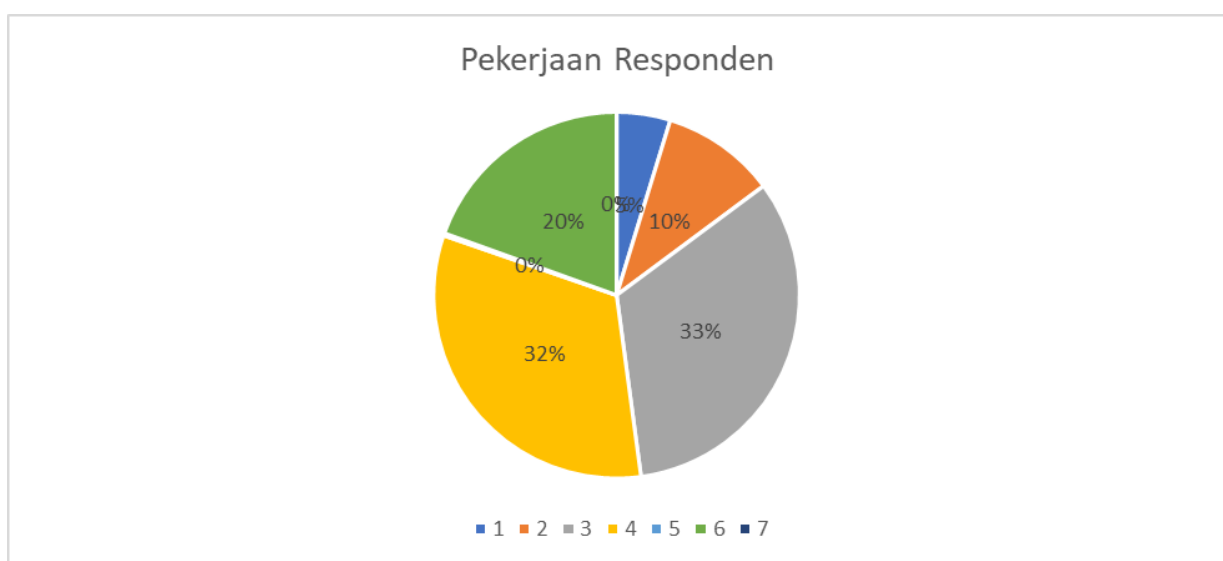


Tabel 4. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Januari	Pebruari	Maret	Jumlah	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	14	34	21	69	4,74
2	PNS	49	54	44	147	10,10
3	Swasta	152	178	151	481	33,04
4	Wiraswasta	145	197	130	472	32,42
5	TNI/Polri	0	3	0	3	0,21
6	Tidak bekerja	104	86	94	284	19,51
7	Lain-lain	0	0	0	0	0,00
	Total	464	552	440	1456	100,00

Pekerjaan responden terbanyak adalah karyawan Swasta (33%), disusul kemudian Wiraswasta (32%) hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah didominasi oleh pekerjaan sektor non formal. Berikut gambar grafiknya :

Grafik 3. Pekerjaan Responden



B. DESKRIPSI HASIL ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT

B.1. HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNIT PELAYANAN

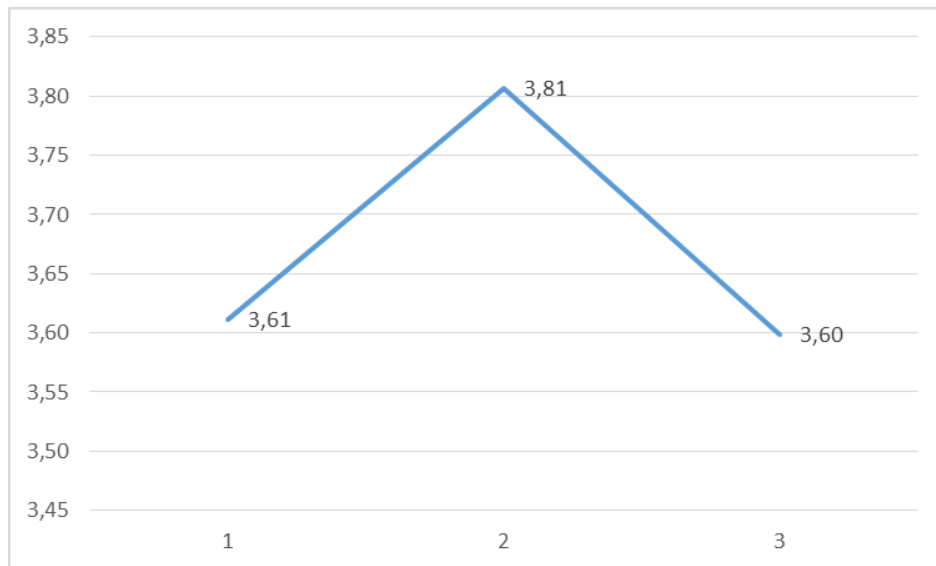
Hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan ditampilkan setiap bulannya dari bulan Januari - Maret 2026 dimaksudkan agar nilai IKM yang muncul bisa terlihat lebih rinci, sehingga memudahkan pihak RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah untuk

fokus dalam melakukan perbaikan dan apresiasi. Untuk lebih jelasnya, di bawah ini disajikan tabel data nilai IKM Per Unsur Pelayanan :

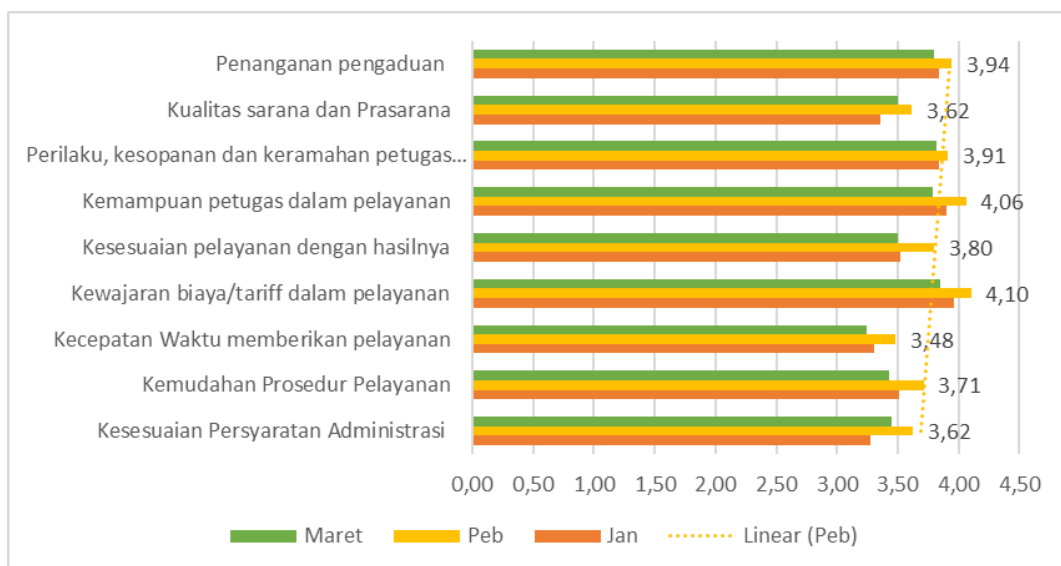
Tabel 5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan
RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah Denpasar Bulan Januari - Maret 2026

No	Unsur	Triwulan I				
		Januari	Pebruari	Maret	Rata-rata TW I	IKM
1	Kesesuaian Persyaratan Administrasi	3,28	3,62	3,45	3,39	84,84
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,51	3,71	3,43	3,50	87,38
3	Kecepatan Waktu memberikan pelayanan	3,31	3,48	3,24	3,29	82,23
4	Kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan	3,96	4,10	3,85	3,90	97,56
5	Kesesuaian pelayanan dengan hasilnya	3,52	3,80	3,50	3,55	88,80
6	Kemampuan petugas dalam pelayanan	3,90	4,06	3,79	3,86	96,38
7	Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan	3,83	3,91	3,82	3,79	94,68
8	Kualitas sarana dan Prasarana	3,36	3,62	3,50	3,43	85,83
9	Penanganan pengaduan	3,83	3,94	3,80	3,79	94,80
Nilai Unsur Rata-Rata		3,61	3,81	3,60	3,58	90,28
IKM		3.58 Konversi 90.28				
Target IKU		80%				

Grafik 4. Nilai Unsur Rata Rata Triwulan I



Grafik 5. Nilai Unsur Pada Triwulan I



Tabel 5. Data Responden Di Ruangan

No	Ruangan	Jumlah	Persentase
1	Radioterapi	39	2,68
2	Ambulance	35	2,40
3	ODC Chemoterapi	36	2,47
4	Jantung	19	1,30
5	ICCU	12	0,82
6	R. Mahottama	19	1,30
7	R. Anggrek	16	1,10
8	R. Angsoka I	34	2,34
9	R. Angsoka III	22	1,51
10	R. Bakung Barat	16	1,10
11	R. Bakung Timur	32	2,20
12	R. Mawar	16	1,10
13	R. Cempaka I NICU	30	2,06
14	R. Sanjiwani	26	1,79
15	R. Flamboyan	22	1,51
16	R. Puduk	15	1,03
17	R. Cempaka I PICU	31	2,13
18	R. Cempaka I Neonatus	22	1,51
19	R. Cempaka II Obstetri	14	0,96

20	R. Cempaka II Ginekologi	21	1,44
21	R. Cempaka III Anak	22	1,51
22	R. Intermediate PJT	15	1,03
23	R. Angsoka II	32	2,20
24	R. Observasi IGD	12	0,82
25	R. ICU Timur (IATI)	15	1,03
26	R. ICU Barat (IATI)	11	0,76
27	R. ICU IGD (IATI)	13	0,89
28	R. MS (IGD)	28	1,92
29	Rawat Jalan	789	54,19
30	Survei Monitor	42	2,88
Total		1456	100,00

Berdasarkan tabel-tabel di atas beberapa hal penting yang dapat disampaikan diantara lain:

Capaian Triwulan I sebagai berikut :

1. Nilai Terendah pada Triwulan I adalah unsur Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan : dengan nilai 3.34 dengan IKM 83.59. Nilai ini masuk dalam mutu pelayanan B yang berarti kinerjanya Baik. Unsur Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan pada Triwulan I mendapatkan nilai kecil dari masyarakat karena harapan masyarakat tentang proses pelayanan agar lebih cepat, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, hingga penyelesaian administrasi, sehingga waktu tunggu dapat diminimalkan. Nilai tertinggi pada Triwulan I adalah unsur Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan : dengan Nilai 3.97 IKM 99.21 yang masuk kategori mutu

pelayanan A dan kinerja Sangat Baik. Hal ini mengartikan bahwa pelayanan sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat

2. Pada Triwulan I tahun 2026 ini capaian nilai unsur pelayanan secara keseluruhan adalah 3.67 yaitu jika dikonversikan yaitu 91.81%. Nilai ini kategori A dan kinerjanya Sangat Baik
3. Sampai dengan Triwulan I ini untuk ruangan yang paling banyak mengisi survey kepuasan pelanggan adalah rawat jalan (baik IGD atau Wing Amerta) dengan persentase 54.19% dan kemudian diikuti dari Radioterapi (2.68%)

B.2. HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNIT PELAYANAN

Setelah melihat hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unit Pelayanan Per Unsur Pelayanan, akhirnya kita bisa mengakumulasikannya menjadi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah Periode Triwulan I Tahun 2026 secara keseluruhan, sebagaimana tabel 6 berikut ini :

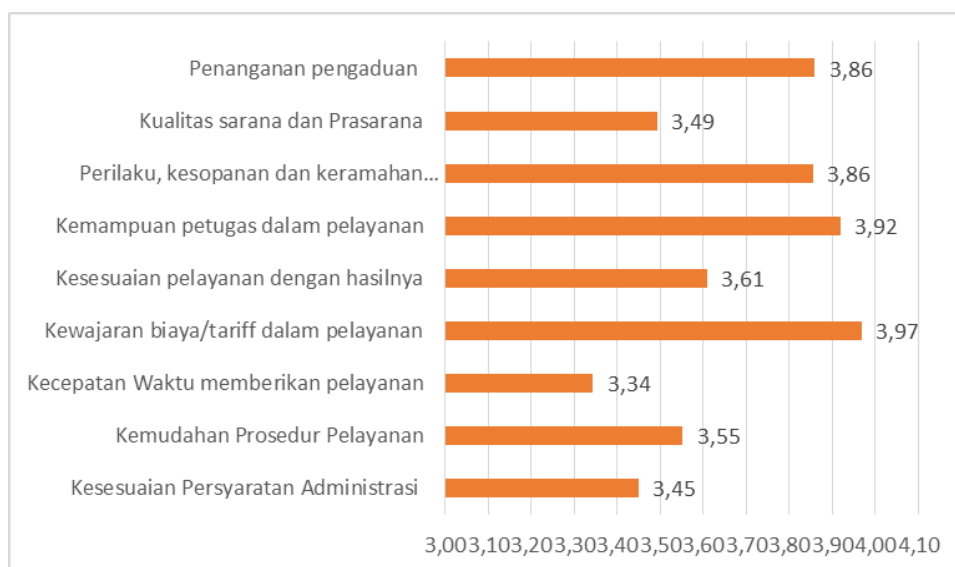
Tabel 6. Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I

No	UNSUR PELAYANAN	IKM UNSUR PELAYANAN	STANDAR NILAI UNIT PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,45	A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00 B (Baik) : 76,61 – 88,30 C (Jurang Baik) : 65,00 – 76,60 D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99 Total : 91.81 Kategori: A (Sangat Baik)
U2	Prosedur Pelayanan	3,55	
U3	Waktu Pelayanan	3,34	
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,97	
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,61	
U6	Kompetensi Pelayanan	3,92	
U7	Perilaku Pelaksana	3,86	
U8	Sarana dan Prasarana	3,49	
U9	Penanganan , Pengaduan , dan	3,86	

	Saran	
--	-------	--

Untuk lebih jelasnya, hasil penilaian terhadap Indeks Kepuasan RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah Denpasar Triwulan I Tahun 2026 secara keseluruhan dapat dilihat pada Grafik berikut :

Grafik 6. Indeks Kepuasan Masyarakat
RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah Denpasar



Sesuai hasil pengukuran sebagaimana terlihat pada gambar di atas, disimpulkan bahwa :

- Unsur Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan masih perlu mendapatkan perhatian karena memperoleh IKM terendah (3.34).
- Unsur Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan memperoleh IKM tertinggi (3.97).
- Hasil Survei Kepuasan Masyarakat RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah mendapatkan persentase 91.81 dengan kategori A (Sangat Baik)

HASIL SURVEI FASILITAS SARANA DAN PRASARANA

No	Jenis Fasilitas	Nilai Unsur	IKM	Ket
1	Fasilitas Pendukung Parkir	4218	3,00	
2	Fasilitas Pendukung Toilet	4410	3,16	
3	Fasilitas Pendukung Ruang Tunggu	4778	3,41	
4	Fasilitas Pendukung Sarana Prasarana lainnya	4837	3,49	
Nilai Unsur Rata-Rata			3.27	

Analisa :

- 1) Secara umum, sebagian besar fasilitas masih dalam kondisi layak pakai. Namun, terdapat beberapa sarana penting yang perlu segera diperbaiki dan disediakan, khususnya fasilitas pendukung parkir.
- 2) Hasil capaian Survei fasilitas sarana dan prasarana **IKM 3.27 (81.63)**

B.3. RENCANA TINDAK LANJUT

No	Masalah	Akar Masalah	RTL	DISPOSISI	PIC	Target Waktu
1.	Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan	Peninjauan ulang terhadap alur pelayanan pasien secara menyeluruh (end-to-end), guna mengidentifikasi dan menghilangkan titik-titik hambatan yang menyebabkan keterlambatan pelayanan	- Melakukan <i>mapping</i> alur pelayanan pasien secara end-to-end (IGD, rawat jalan, rawat inap) - Identifikasi titik waktu tunggu terlama di setiap unit - Menyederhanakan proses yang tidak bernilai tambah (reduksi tahapan administratif)		Ka Instalasi Rawat Jalan dan Rekam Medis	3 bulan
		Kedisiplinan dokter jaga juga perlu menjadi perhatian, khususnya terkait ketepatan waktu kehadiran, kecepatan respons terhadap	- Penegasan kembali aturan jam jaga dan standar waktu respons pelayanan - Monitoring kehadiran dokter jaga (absensi elektronik/manual) - Evaluasi berkala kepatuhan dokter terhadap jadwal visit dan		Kepala Departemen	3 bulan

		permintaan pelayanan, serta kepatuhan terhadap jadwal pelayanan, karena hal ini berkontribusi langsung terhadap waktu tunggu pasien	respons pelayanan			
--	--	--	--------------------------	--	--	--

III. PENUTUP

KESIMPULAN

Berikut kesimpulan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah Periode Triwulan I Tahun 2026 :

1. Pencapaian hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif adalah 91.81. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah sudah **SANGAT BAIK** dan memenuhi harapan, yaitu :
 - a) Kesesuaian persyaratan administrasi (86.26)
 - b) Kemudahan prosedur pelayanan (88.81)
 - c) Kecepatan waktu memberikan pelayanan (83.59)
 - d) Kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan (99.21)
 - e) Kesesuaian pelayanan dengan hasilnya (90.23)
 - f) Kemampuan petugas dalam pelayanan (97.99)
 - g) Perilaku, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan (96.39)
 - h) Kualitas sarana dan prasarana (87.33)
 - i) Penanganan pengaduan (96.47)
2. Pada tingkat pelayanan dengan nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian untuk perbaikan adalah Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan (83.59)
3. Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah adalah 91.81 dengan kriteria A (SANGAT BAIK).

C. SARAN / REKOMENDASI

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Di RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah Periode Triwulan I Tahun 2026 tersebut di atas, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Optimalkan registrasi online
2. Alur Administrasi pelayanan yang lebih ringkas dan dipost lagi melalui media sosial

3. Pelayanan saat pendaftaran dengan tetap mengutamakan caring sesuai kebutuhan pasien. Karena pendaftaran adalah wajah dari RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah
4. Tetap memperhatikan waktu tunggu pelayanan baik di poliklinik, penunjang dan farmasi.
5. Terdapat informasi yang pasti tentang jadwal operasi (terintegrasi) dan pasien mengetahui antrian dengan jelas

Dengan demikian diharapkan survei bisa mendapatkan gambaran yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya dan bisa tercapai titik perbaikan unsur survei yang tepat. Sehingga hasil survei bisa mendorong perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan di RSUP Prof Dr IGNG Ngoerah .

Denpasar, April 2026

Kepala Instalasi Pemasaran
dan Pengembangan Bisnis,



Miranti Ayuningtyas