

LAPORAN GOOGLE REVIEW TRIWULAN I

RSUP Prof. dr. I.G.N.G. Ngoerah

2026



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya diukur dari keberhasilan medis, namun juga dari kepuasan pasien terhadap keseluruhan pengalaman pelayanan yang diterima. Seiring perkembangan teknologi informasi, masyarakat kini semakin aktif memberikan penilaian terhadap institusi pelayanan publik melalui platform digital, salah satunya Google Review.

Google Review memiliki peran penting dalam membentuk persepsi publik terhadap rumah sakit. Ulasan positif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, sedangkan kritik dan keluhan dapat menjadi masukan berharga untuk perbaikan layanan.

Sebagai rumah sakit rujukan nasional dan pusat layanan kesehatan unggulan di Bali, RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah secara konsisten melakukan pemantauan terhadap ulasan yang masuk melalui Google Review. Monitoring ini dilakukan agar setiap masukan masyarakat dapat dimanfaatkan sebagai instrumen peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

1.2 Tujuan

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui perkembangan rating Google Review RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah.
2. Mengidentifikasi unit pelayanan dengan penilaian tertinggi dan terendah.
3. Menganalisis tren kepuasan pelanggan selama Triwulan I Tahun 2026.
4. Menyusun rekomendasi peningkatan kualitas layanan.
5. Menjadi bahan evaluasi bagi manajemen rumah sakit.

1.3 Ruang Lingkup

Laporan ini mencakup monitoring Google Review periode:

- Januari 2026
- Februari 2026
- Maret 2026

BAB II

METODOLOGI PENILAIAN

2.1 Sumber Data

Data diperoleh dari ulasan pengguna pada platform Google Review yang berkaitan dengan unit layanan di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah.

2.2 Sistem Scoring

Penilaian menggunakan sistem skor sebagai berikut:

- Bintang 5 = +2 poin
- Bintang 4 = +1 poin
- Bintang 3 = 0 poin
- Bintang 2 = -1 poin
- Bintang 1 = -2 poin

2.3 Metode Analisis

Data dianalisis berdasarkan:

- Jumlah review per unit
- Unit dengan skor tertinggi
- Unit dengan skor terendah
- Total review bulanan
- Stabilitas rating rumah sakit
- Temuan utama dan rekomendasi

BAB III

HASIL MONITORING PER BULAN

A. JANUARI 2026

3.1 Gambaran Umum

Pada bulan Januari 2026, ulasan yang masuk didominasi oleh review positif dengan bintang 5. Tidak terdapat review negatif maupun skor minus pada periode ini. Hal ini menunjukkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit tetap terjaga dengan baik.

3.2 Unit dengan Score Tertinggi

Poli Bedah Digestiv

- Review Bintang 5: 8 ulasan
- Score: 16 poin

Unit ini menjadi layanan dengan performa terbaik pada Januari 2026. Tingginya apresiasi kemungkinan dipengaruhi oleh mutu pelayanan klinis, keramahan petugas, kecepatan layanan, dan pengalaman pasien yang baik.

3.3 Unit Lain dengan Performa Baik

- Poli Bedah Onkologi – 12 poin
- Nusa Indah – 10 poin
- Luka Bakar – 10 poin
- Flamboyan – 14 poin
- HCU Gawat Darurat – 8 poin

3.4 Rating Rumah Sakit

Rating Google Review RS Ngoerah pada Januari 2026 tetap berada pada angka:

★ **4.4 Bintang**

3.5 Kesimpulan Januari

Pelayanan rumah sakit pada Januari menunjukkan citra positif. Tidak adanya skor rendah menandakan mayoritas pasien puas terhadap layanan yang diberikan.

B. FEBRUARI 2026

3.6 Gambaran Umum

Pada bulan Februari 2026, jumlah review positif masih sangat dominan. Unit Radioterapi menjadi pusat perhatian dengan jumlah ulasan tertinggi sepanjang triwulan.

3.7 Unit dengan Score Tertinggi

Radioterapi

- Review Bintang 5: 22 ulasan
- Score: 44 poin

Pencapaian ini merupakan skor tertinggi selama Triwulan I Tahun 2026. Hal tersebut menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik terhadap layanan Radioterapi.

3.8 Unit Lain dengan Performa Baik

- Flamboyan – 12 poin
- Daisy NHCU – 10 poin
- Bedah Onkologi – 10 poin
- HCU IGD – 8 poin
- Picu – 6 poin

3.9 Rating Rumah Sakit

Rating Google Review RS Ngoerah tetap stabil pada angka:

★ **4.4 Bintang**

3.10 Kesimpulan Februari

Pelayanan bulan Februari tetap menunjukkan performa baik. Unit Radioterapi menjadi contoh layanan dengan kepuasan pelanggan yang sangat tinggi.

C. MARET 2026

3.11 Gambaran Umum

Pada bulan Maret 2026, review positif masih mendominasi, meskipun terdapat satu review negatif terkait fasilitas parkir.

3.12 Unit dengan Score Tertinggi

Luka Bakar

- Review Bintang 5: 7 ulasan
- Score: 14 poin

Unit Luka Bakar memperoleh penilaian tertinggi pada Maret 2026, mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan spesialistik yang diberikan.

3.13 Unit dengan Score Terendah

Tempat Parkir

- Review Bintang 1: 1 ulasan
- Score: -2 poin

Masukan ini menunjukkan bahwa fasilitas pendukung nonmedis masih perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan.

3.14 Unit Lain dengan Performa Baik

- Radioterapi – 12 poin
- Flamboyan – 10 poin
- Bedah Onkologi – 8 poin
- PICU – 8 poin
- IGD – 6 poin

3.15 Rating Rumah Sakit

Rating Google Review RS Ngoerah tetap berada pada angka:

★ **4.4 Bintang**

3.16 Kesimpulan Maret

Secara umum pelayanan tetap positif. Namun fasilitas parkir menjadi area evaluasi yang perlu segera ditindaklanjuti.

BAB IV

REKAPITULASI TRIWULAN I 2026

Bulan	Review Positif	Review Negatif	Rating
Januari	69	0	4.4
Februari	63	0	4.4
Maret	57	1	4.4
Total	189	1	4.4

BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Stabilitas Rating

Selama tiga bulan berturut-turut, rating rumah sakit tetap di angka **4.4 bintang**. Hal ini menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan rumah sakit tetap terjaga.

5.2 Dominasi Review Positif

Dari total 190 review yang teridentifikasi:

- 189 review positif
- 1 review negatif

Persentase kepuasan pelanggan sangat tinggi.

5.3 Unit Unggulan

Beberapa unit yang konsisten memperoleh apresiasi tinggi:

1. Radioterapi
2. Poli Bedah Digestiv
3. Luka Bakar
4. Flamboyan
5. Bedah Onkologi

5.4 Area Perbaikan

Munculnya keluhan terkait parkir menunjukkan pentingnya peningkatan layanan penunjang seperti:

- Ketersediaan lahan parkir
- Pengaturan arus kendaraan
- Keamanan parkir
- Kenyamanan pengguna

5.5 Pentingnya Respon Digital

Google Review tidak hanya berfungsi sebagai penilaian, tetapi juga sarana komunikasi publik. Respon cepat dan profesional terhadap ulasan dapat meningkatkan citra rumah sakit.

BAB VI

KESIMPULAN

1. RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah berhasil mempertahankan rating **4.4 bintang** selama Triwulan I Tahun 2026.
2. Mayoritas ulasan bersifat positif, menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang baik.
3. Unit dengan performa terbaik selama triwulan adalah **Radioterapi, Poli Bedah Digestiv, dan Luka Bakar**.
4. Keluhan terkait parkir menjadi masukan penting untuk peningkatan fasilitas penunjang.
5. Monitoring Google Review perlu terus dilakukan sebagai bagian dari evaluasi mutu layanan.

BAB VII

REKOMENDASI

7.1 Untuk Unit Pelayanan

- Mempertahankan keramahan petugas
- Meningkatkan kecepatan pelayanan
- Menjaga kebersihan dan kenyamanan ruang layanan
- Menindaklanjuti masukan pasien

7.2 Untuk Manajemen

- Memberikan apresiasi kepada unit dengan skor tertinggi
- Menjadikan unit unggulan sebagai benchmark internal
- Memperkuat budaya pelayanan prima
- Menyusun strategi peningkatan citra digital rumah sakit

7.3 Untuk Fasilitas Penunjang

- Evaluasi sistem parkir
- Penambahan petugas parkir
- Penataan jalur kendaraan
- Peningkatan keamanan area parkir

7.4 Untuk Komunikasi Publik

- Mendorong pasien puas memberikan review positif
- Aktif merespon ulasan secara profesional
- Menyediakan kanal pengaduan resmi rumah sakit

PENUTUP

Demikian laporan Google Review Triwulan I Tahun 2026 ini disusun sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan peningkatan mutu pelayanan RSUP Prof. Dr. I.G.N.G Ngoerah. Diharapkan seluruh unit dapat menjadikan hasil ini sebagai motivasi untuk terus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Denpasar, 10 April 2026
Manajer Hukum dan Humas



I Dewa Ketut Kresna, S.S., M.M, SH