

LAPORAN TRIWULAN I LAYANAN INFORMASI

Periode Januari – Maret

2026



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, **Laporan Triwulan I Tahun 2026 Layanan Informasi Humas RSUP Prof. Dr. I G N G Ngoerah** periode Januari sampai dengan Maret 2026 dapat disusun dengan baik.

Pelayanan informasi merupakan salah satu bagian penting dalam mendukung mutu pelayanan rumah sakit, keterbukaan informasi publik, serta peningkatan kepuasan masyarakat. Sebagai rumah sakit rujukan nasional, RSUP Prof. Dr. I G N G Ngoerah berkomitmen untuk memberikan akses informasi yang cepat, akurat, mudah dijangkau, dan responsif melalui berbagai kanal komunikasi.

Unit Humas memiliki peran strategis sebagai penghubung antara rumah sakit dengan masyarakat, pasien, keluarga pasien, instansi, media, maupun pemangku kepentingan lainnya. Pelayanan informasi dilaksanakan melalui berbagai media, yaitu pelayanan langsung, telepon, media sosial, dan website resmi rumah sakit.

Laporan ini disusun sebagai bentuk dokumentasi, evaluasi, dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan layanan informasi selama Triwulan I Tahun 2026. Diharapkan laporan ini dapat menjadi bahan monitoring, evaluasi, serta dasar pengembangan pelayanan informasi pada periode selanjutnya.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan laporan di masa mendatang.

Denpasar, 15 April 2026

Manajer Hukum dan Humas



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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era keterbukaan informasi dan transformasi digital saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses semakin meningkat. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan tidak hanya dituntut memberikan pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga wajib menyediakan informasi yang jelas, lengkap, dan responsif kepada masyarakat.

Informasi yang dibutuhkan masyarakat mencakup jadwal dokter spesialis, prosedur pendaftaran, alur pelayanan, fasilitas rumah sakit, layanan unggulan, pengumuman resmi, hingga kegiatan rumah sakit yang bersifat edukatif maupun promotif. Ketersediaan informasi yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat serta mendukung pengalaman pelayanan yang lebih baik.

RSUP Prof. Dr. I G N G Ngoerah sebagai rumah sakit vertikal Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dan rumah sakit rujukan utama di wilayah Bali, Nusa Tenggara, dan Indonesia Timur memiliki tanggung jawab besar dalam menghadirkan pelayanan informasi yang optimal.

Unit Hubungan Masyarakat (Humas) berperan sebagai garda terdepan dalam penyampaian informasi kepada publik melalui berbagai kanal layanan, baik secara langsung maupun digital. Pelayanan informasi diberikan melalui pelayanan langsung, telepon, media sosial, dan website resmi rumah sakit.

Penyusunan laporan triwulan ini bertujuan untuk mendokumentasikan capaian layanan informasi selama Januari sampai Maret 2026, mengevaluasi efektivitas pelayanan, serta menjadi dasar peningkatan mutu layanan informasi ke depan.

1.2 Dasar Pelaksanaan

1. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Peraturan Menteri Kesehatan tentang Pelayanan Rumah Sakit.
4. Kebijakan Internal RSUP Prof. Dr. I G N G Ngoerah tentang Pelayanan Informasi Publik.
5. Program Kerja Humas RSUP Prof. Dr. I G N G Ngoerah Tahun 2026.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud

Sebagai bentuk dokumentasi dan pertanggungjawaban pelaksanaan layanan informasi Humas RSUP Prof. Dr. I G N G Ngoerah selama Triwulan I Tahun 2026.

Tujuan

1. Menyajikan data capaian layanan informasi Januari–Maret 2026.
2. Mengetahui efektivitas media layanan informasi yang digunakan.
3. Menjadi bahan evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan informasi.
4. Mendukung keterbukaan informasi publik.
5. Meningkatkan citra positif rumah sakit di masyarakat.

BAB II

RUANG LINGKUP LAYANAN INFORMASI

Pelayanan informasi Humas RSUP Prof. Dr. I G N G Ngoerah dilaksanakan melalui empat kanal utama, yaitu:

2.1 Pelayanan Informasi Langsung

Pelayanan informasi langsung diberikan kepada pasien, keluarga pasien, pengunjung, Warga Negara Asing (WNA), dan penyandang disabilitas yang datang ke rumah sakit.

Jenis informasi yang diberikan meliputi:

- Lokasi ruangan dan fasilitas rumah sakit
- Alur pendaftaran pasien
- Jadwal pelayanan
- Informasi administrasi
- Bantuan navigasi rumah sakit
- Pendampingan pengguna layanan
- Informasi umum rumah sakit

2.2 Pelayanan Informasi Melalui Telepon

Pelayanan telepon dilaksanakan oleh operator Humas yang menerima panggilan masuk dari masyarakat maupun internal rumah sakit.

Jenis layanan meliputi:

- Informasi dokter spesialis
- Penyambungan telepon ke unit internal rumah sakit
- Layanan direktori eksternal
- Informasi umum rumah sakit
- Bantuan komunikasi antar unit kerja

2.3 Pelayanan Informasi Melalui Media Sosial

Media sosial digunakan sebagai sarana penyebaran informasi secara cepat dan interaktif melalui platform seperti Instagram dan Facebook.

Konten informasi meliputi:

- Berita terkini rumah sakit
- Kegiatan internal rumah sakit
- Hari nasional dan keagamaan
- Pembaharuan layanan
- Tutorial pelayanan
- Edukasi kesehatan
- Informasi layanan unggulan
- Pengumuman dan kegiatan sosial

2.4 Pelayanan Informasi Melalui Website

Website resmi rumah sakit menjadi pusat informasi digital yang dapat diakses masyarakat kapan saja.

Informasi yang tersedia meliputi:

- Profil rumah sakit
- Berita resmi rumah sakit
- Jadwal dokter spesialis terupdate
- Informasi layanan medis dan penunjang
- Pengumuman resmi
- Direktori layanan
- Informasi fasilitas rumah sakit
- Informasi pendaftaran pasien

BAB III

ANALISA LAYANAN INFORMASI

Pelayanan informasi Humas RSUP Prof. Dr. I G N G Ngoerah selama Triwulan I Tahun 2026 dilaksanakan melalui empat kanal utama, yaitu pelayanan langsung, telepon, media sosial, dan website resmi rumah sakit. Berdasarkan data periode Januari sampai dengan Maret 2026, terlihat bahwa kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi rumah sakit tetap tinggi, baik melalui layanan tatap muka maupun media digital.

3.1 Rekapitulasi Data Layanan Informasi Triwulan I Tahun 2026

No	Media Informasi	Januari	Februari	Maret	Total Triwulan
1	Informasi Langsung	2.600	2.576	2.446	7.622
2	Pelayanan Telepon	6.200	5.796	6.323	18.319
3	Media Sosial	54	45	52	151 Publikasi
4	Website	10	10	17	37 Publikasi

3.2 Analisa Pelayanan Informasi Langsung

Pelayanan informasi langsung selama Triwulan I Tahun 2026 mencapai total **7.622 layanan**. Rincian per bulan menunjukkan bahwa:

- Januari : **2.600 layanan**
- Februari : **2.576 layanan**
- Maret : **2.446 layanan**

Pelayanan langsung didominasi oleh pasien dan pengunjung umum yang membutuhkan bantuan terkait lokasi ruangan, alur pelayanan, administrasi, serta informasi umum rumah sakit.

Terdapat sedikit penurunan jumlah layanan dari Januari hingga Maret. Hal ini dapat dipengaruhi oleh meningkatnya penggunaan kanal digital seperti telepon, media sosial, dan website sebagai alternatif akses informasi.

Pelayanan kepada Warga Negara Asing (WNA) dan penyandang disabilitas juga menunjukkan bahwa rumah sakit terus berkomitmen memberikan layanan inklusif dan ramah bagi seluruh lapisan masyarakat.

3.3 Analisa Pelayanan Informasi Melalui Telepon

Pelayanan informasi melalui telepon menjadi kanal dengan jumlah layanan tertinggi selama Triwulan I Tahun 2026, yaitu total **18.319 layanan**.

Rincian per bulan:

- Januari : **6.200 layanan**
- Februari : **5.796 layanan**
- Maret : **6.323 layanan**

Telepon menjadi media yang paling banyak digunakan karena memberikan akses informasi yang cepat, praktis, dan responsif. Layanan ini mencakup informasi dokter spesialis, komunikasi internal rumah sakit, serta direktori eksternal.

Tingginya layanan internal menunjukkan pentingnya fungsi operator telepon sebagai pusat komunikasi antar unit kerja, sedangkan tingginya permintaan sambungan ke dokter spesialis menandakan besarnya kebutuhan masyarakat terhadap informasi pelayanan medis.

Pada bulan Maret terjadi peningkatan layanan telepon tertinggi selama triwulan, yang menunjukkan semakin tingginya kebutuhan masyarakat terhadap komunikasi langsung jarak jauh.

3.4 Analisa Informasi Melalui Media Sosial

Pelayanan informasi melalui media sosial mencatat total **151 publikasi** selama Triwulan I Tahun 2026.

Rincian per bulan:

- Januari : **54 publikasi**
- Februari : **45 publikasi**
- Maret : **52 publikasi**

Media sosial dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat secara cepat dan interaktif, meliputi berita rumah sakit, kegiatan internal, pembaharuan layanan, edukasi kesehatan, tutorial pelayanan, serta kegiatan nasional dan keagamaan.

Meskipun terjadi penurunan publikasi pada Februari, jumlah publikasi kembali meningkat pada bulan Maret. Hal ini menunjukkan konsistensi Humas dalam menjaga eksistensi komunikasi digital dan engagement dengan masyarakat.

3.5 Analisa Informasi Melalui Website

Website resmi rumah sakit mencatat total **37 publikasi** selama Triwulan I Tahun 2026.

Rincian per bulan:

- Januari : **10 publikasi**
- Februari : **10 publikasi**
- Maret : **17 publikasi**

Website memiliki fungsi utama sebagai pusat informasi resmi rumah sakit yang terpercaya, formal, dan terstruktur. Konten website mencakup berita resmi, jadwal dokter spesialis, pengumuman, profil rumah sakit, serta informasi layanan.

Peningkatan jumlah publikasi pada bulan Maret menunjukkan adanya optimalisasi pemanfaatan website sebagai media komunikasi publik dan sumber informasi digital resmi rumah sakit.

3.6 Perbandingan Kanal Layanan

Berdasarkan total layanan selama Triwulan I Tahun 2026, urutan kanal informasi yang paling banyak dimanfaatkan adalah sebagai berikut:

1. **Pelayanan Telepon : 18.319 layanan**
2. **Informasi Langsung : 7.622 layanan**
3. **Media Sosial : 151 publikasi**
4. **Website : 37 publikasi**

Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih sangat membutuhkan layanan komunikasi langsung dan respons cepat, baik melalui telepon maupun tatap muka. Sementara itu, media sosial dan website berperan besar dalam penyebarluasan informasi massal dan transformasi digital pelayanan informasi.

3.7 Daftar Permintaan Informasi

Berdasarkan hasil rekapitulasi pelayanan informasi publik Triwulan I Tahun 2026, permintaan informasi yang paling banyak diajukan masyarakat kepada RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah meliputi:

No	Jenis Permintaan Informasi	Keterangan
1	Informasi Jadwal Dokter Spesialis dan Subspesialis	Permintaan terkait jadwal praktik dokter pada poliklinik rawat jalan
2	Informasi Pendaftaran dan Antrian Online	Tata cara pendaftaran pasien BPJS, umum, asuransi, dan perusahaan
3	Informasi Persyaratan Pelayanan BPJS	Persyaratan administrasi, rujukan, dan alur pelayanan peserta BPJS
4	Informasi Ketersediaan Kamar Rawat Inap	Informasi kelas kamar dan ketersediaan tempat tidur pasien
5	Informasi Tarif Pelayanan Rumah Sakit	Tarif pemeriksaan, tindakan medis, dan layanan penunjang
6	Informasi Layanan Unggulan Rumah Sakit	Informasi terkait layanan unggulan dan pusat layanan khusus
7	Informasi Rekam Medis dan Legalitas Dokumen	Prosedur permohonan resume medis dan dokumen administrasi
8	Informasi Pengaduan dan Aspirasi Masyarakat	Tata cara penyampaian pengaduan, kritik, dan saran pelayanan
9	Informasi Alur Pelayanan Rawat Jalan dan Rawat Inap	Informasi lokasi layanan dan prosedur pelayanan pasien
10	Informasi Lowongan, Pendidikan, dan Penelitian	Informasi praktik, pendidikan, magang, dan penelitian di rumah sakit

Berdasarkan hasil rekapitulasi pelayanan informasi publik Triwulan I Tahun 2026, dapat dianalisis bahwa kebutuhan informasi masyarakat di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah masih didominasi oleh informasi pelayanan kesehatan, khususnya terkait jadwal dokter, sistem pendaftaran dan antrian online, serta persyaratan pelayanan BPJS. Tingginya permintaan informasi pada kategori tersebut menunjukkan bahwa masyarakat sangat membutuhkan akses informasi pelayanan yang cepat, jelas, dan mudah dipahami untuk mendukung proses pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Permintaan informasi terkait ketersediaan kamar rawat inap, tarif pelayanan rumah sakit, serta alur pelayanan rawat jalan dan rawat inap juga menunjukkan bahwa masyarakat semakin aktif mencari informasi sebelum memperoleh pelayanan kesehatan. Hal ini menandakan pentingnya penyediaan informasi yang transparan dan mudah diakses melalui media digital maupun layanan informasi langsung.

Selain itu, tingginya permintaan terkait layanan unggulan rumah sakit menunjukkan meningkatnya ketertarikan masyarakat terhadap layanan spesialisik dan fasilitas unggulan yang dimiliki RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah sebagai rumah sakit rujukan nasional dan rumah sakit kelas A pendidikan.

Permintaan informasi mengenai rekam medis dan legalitas dokumen mengindikasikan perlunya penguatan sosialisasi prosedur administrasi pelayanan kepada pasien dan keluarga pasien agar proses pengurusan dokumen dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Sementara itu, permintaan terkait pengaduan dan aspirasi masyarakat menunjukkan bahwa masyarakat semakin aktif dalam memberikan masukan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Hal ini menjadi indikator positif dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Secara umum, hasil analisa menunjukkan bahwa pelaksanaan keterbukaan informasi publik di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah telah berjalan dengan baik, namun masih diperlukan optimalisasi penyampaian informasi melalui website resmi, media sosial, media publikasi internal, serta peningkatan pelayanan informasi langsung agar kebutuhan informasi masyarakat dapat terpenuhi secara lebih cepat, akurat, dan efektif.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa layanan informasi Humas RSUP Prof. Dr. I G N G Ngoerah selama Triwulan I Tahun 2026 periode Januari sampai dengan Maret, dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi telah berjalan dengan baik, efektif, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat melalui berbagai kanal komunikasi yang tersedia, yaitu pelayanan langsung, telepon, media sosial, dan website resmi rumah sakit.

Selama periode Triwulan I Tahun 2026, layanan informasi melalui **telepon** menjadi kanal yang paling banyak dimanfaatkan dengan total **18.319 layanan**. Hal ini menunjukkan bahwa telepon masih menjadi media komunikasi utama yang dianggap paling cepat, praktis, dan responsif baik oleh masyarakat maupun internal rumah sakit. Tingginya layanan internal juga menegaskan pentingnya fungsi operator telepon sebagai pusat komunikasi dan koordinasi antar unit kerja.

Pelayanan informasi secara **langsung** mencatat total **7.622 layanan**, yang didominasi oleh pasien dan pengunjung umum. Data tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan pelayanan tatap muka masih cukup tinggi, terutama untuk kebutuhan informasi lokasi ruangan, alur pelayanan, bantuan administrasi, serta navigasi di

lingkungan rumah sakit. Pelayanan kepada Warga Negara Asing (WNA) dan penyandang disabilitas juga menunjukkan komitmen rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang inklusif dan ramah bagi semua kalangan.

Pada kanal digital, **media sosial** mencatat **151 publikasi**, sedangkan **website** mencatat **37 publikasi** selama Triwulan I Tahun 2026. Kedua media tersebut berperan penting sebagai sarana penyebarluasan informasi, edukasi kesehatan, promosi layanan, publikasi kegiatan rumah sakit, serta penguatan citra positif rumah sakit di masyarakat.

Berdasarkan hasil analisa permintaan informasi publik Triwulan I Tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa kebutuhan informasi masyarakat di RSUP Prof. Dr. I.G.N.G. Ngoerah didominasi oleh informasi terkait pelayanan kesehatan, khususnya jadwal dokter, sistem pendaftaran dan antrian online, pelayanan BPJS, serta alur pelayanan rumah sakit. Hal ini menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi yang cepat, jelas, transparan, dan mudah diakses. Secara umum, pelaksanaan pelayanan informasi publik telah berjalan dengan baik dan didukung oleh berbagai media informasi, namun tetap diperlukan optimalisasi penyampaian informasi melalui website, media sosial, dan pelayanan informasi langsung guna meningkatkan kualitas pelayanan publik serta kepuasan masyarakat secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, kombinasi antara layanan langsung dan digital telah mendukung keterbukaan informasi publik, meningkatkan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan rumah sakit, serta memperkuat kepercayaan masyarakat kepada RSUP Prof. Dr. I G N G Ngoerah.

4.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan informasi pada periode berikutnya, beberapa saran yang dapat dipertimbangkan adalah sebagai berikut:

1. **Meningkatkan Kecepatan dan Ketepatan Respons**
Seluruh kanal pelayanan informasi perlu terus dijaga agar mampu memberikan respons yang cepat, tepat, ramah, dan konsisten kepada masyarakat.
2. **Optimalisasi Layanan Digital**
Pemanfaatan media sosial, website, dan aplikasi pesan instan perlu terus ditingkatkan agar masyarakat dapat mengakses informasi dengan mudah kapan saja dan di mana saja.
3. **Pembaruan Informasi Secara Berkala**
Jadwal dokter, alur pelayanan, pengumuman, serta informasi penting lainnya perlu diperbarui secara rutin agar selalu akurat dan relevan.
4. **Peningkatan Kompetensi Petugas Humas**
Diperlukan pelatihan berkelanjutan bagi petugas dalam bidang pelayanan prima, komunikasi publik, teknologi digital, dan kemampuan bahasa asing.
5. **Penguatan Layanan Ramah WNA dan Disabilitas**
Rumah sakit perlu terus meningkatkan fasilitas pendukung, materi informasi multibahasa, serta aksesibilitas layanan bagi pasien internasional dan penyandang disabilitas.
6. **Pemanfaatan Teknologi Informasi**
Pengembangan fitur auto-reply, chatbot, FAQ digital, dan sistem monitoring layanan dapat membantu meningkatkan efisiensi serta kecepatan pelayanan informasi.
7. **Monitoring dan Evaluasi Berkala**
Evaluasi rutin terhadap seluruh kanal layanan informasi perlu dilakukan sebagai dasar perbaikan dan inovasi pelayanan secara berkelanjutan.

Dengan penerapan saran tersebut, diharapkan layanan informasi Humas RSUP Prof. Dr. I G N G Ngoerah dapat semakin modern, responsif, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.