



RSD MANGUSADA

# LAPORAN HUMAS DAN PEMASARAN TRIWULAN IV PERIODE OKTOBER - DESEMBER 2024

Jalan Raya Kapal - Mangupura, Badung  
**Telp** : (0361) 9006812, 9006813  
**Fax** : (0361) 4427218  
**Email** : rsudbadung@gmail.com  
**Website** : rsudmangusada.badungkab.go.id



## **LAPORAN HUMAS DAN PEMASARAN TAHUN 2024 PERIODE OKTOBER - DESEMBER 2024**

### **A. Latar Belakang**

Hubungan Masyarakat atau sering disingkat Humas adalah praktik pengelola penyebaran informasi antara individu atau organisasi dan masyarakat. Sehingga mampu memberikan pengertian yang baik kepada publik dan berdampak pada citra positif rumah sakit. Humas rumah sakit menduduki peran yang dalam berbagai organisasi atau perusahaan. Humas memiliki andil yang besar sebagai penghubung antara manajemen dan konsumennya. Hal ini membutuhkan keterampilan untuk membina hubungan antara keduanya dengan cara membuka jalan komunikasi.

Humas dilakukan untuk menciptakan hubungan - hubungan yang sehat, selaras dan harmonis dalam lingkungan eksternal sehingga dapat memberikan kesan - kesan yang menyenangkan dan dapat pula menimbulkan opini publik yang menguntungkan bagi kelangsungan rumah sakit. Humas membantu rumah sakit dalam membangun citra yang baik dan akan sangat baik bagi pemasaran pelayanan rumah sakit.

Humas rumah sakit memiliki peran penting sebagai penghubung antara manajemen dan pasien. Humas juga berperan berkomunikasi dengan masyarakat untuk memastikan akses masyarakat ke pelayanan di rumah sakit dan informasi tentang pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit, rumah sakit memberikan informasi kepada pasien dan keluarga tentang jenis produk dan pelayanan serta akses untuk mendapat pelayanan, komunikasi dan edukasi kepada pasien dan keluarga diberikan dalam format dan bahasa yang mudah dimengerti serta terdapat komunikasi efektif untuk menyampaikan informasi yang akurat dan tepat.

Oleh karena pentingnya humas dalam rumah sakit dalam berkomunikasi dengan masyarakat maupun media dan menjalin hubungan dengan pasien/pengunjung rumah sakit dalam hal penanganan keluhan serta pengukuran kepuasan pelanggan agar rumah sakit dapat membangun dan membentuk citra positif dan memiliki kepercayaan dari masyarakat luas sehingga pada RSD Mangusada Kabupaten Badung terdiri dari beberapa unit yaitu : Media Center dan Protokoler, *Costumer Service*, *Handling Complaint*.

### **B. Ruang Lingkup**

Berdasarkan Peraturan Direktur Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Nomor 445/6279/2022 Tentang Panduan Humas Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung bahwa Humas bertujuan pertukaran informasi dua arah antara RSD Mangusada dengan masyarakat; penyebaran informasi kepada publik yang akurat, cepat, mudah dan terjangkau; memberikan informasi yang mencerahkan dan

positif sehingga menjadi sumber referensi informasi yang dapat dipercaya masyarakat; mendorong masyarakat untuk memberikan kontribusi terhadap pelaksanaan program/kegiatan RSD Mangusada Kabupaten Badung.

Penyelenggaraan kehumasan di RSD Mangusada Kabupaten Badung meliputi Media Center Dan Protokoler, *Handling Complaint*/Penanganan Pengaduan, *Costumer Service* serta Pemasaran.

#### 1. Media Center Dan Protokoler

Media center adalah pusat atau sarana pengelola komunikasi dan informasi berbasis teknologi atau berbasis internet (online) yang digunakan untuk menghimpun, mengolah, menyediakan dan menyebarluaskan informasi Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota kepada masyarakat, serta menampung umpan balik dari masyarakat terhadap kebijakan. Sedangkan protokoler adalah seluruh hal yang mengatur pelaksanaan suatu kegiatan baik dalam kedinasan/kantor maupun masyarakat. Protokoler dapat juga berarti kebiasaan - kebiasaan dan peraturan - peraturan yang berkaitan dengan formalitas, tata urutan dan etiket diplomatik. Tugas Media Center dan Protokoler Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung sesuai Keputusan Direktur Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Nomor 02 Tahun 2022 yaitu:

- a. Mengusulkan rencana kebutuhan sumber daya (dana, tenaga dan peralatan) yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan pemasaran rumah sakit;
- b. Mengkoordinasikan kegiatan promosi rumah sakit melalui media promosi lainnya seperti pemasangan baliho, papan arah, keikutsertaan dalam suatu kegiatan, *sponsorship*, dll sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku;
- c. Merancang/mendesain tampilan website rumah sakit agar menarik dan informatif serta mudah diakses;
- d. Melakukan pembaruan (*up date*) konten/isi website dengan data/informasi terbaru secara berkala;
- e. Melakukan pengembangan fitur-fitur dan kapasitas website RS sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan rumah sakit;
- f. Mengumpulkan, menganalisis dan mengedit data/informasi agar layak dimuat sebagai konten website rumah sakit (informatif, edukatif, dan menarik bagi pengakses) sesuai ketentuan perundangan yang berlaku;
- g. Mempersiapkan dan melaksanakan urusan kegiatan protokoler/susunan acara penting rumah sakit sesuai dengan jenis acaranya termasuk tata cara penerimaan dan posisi duduk tamu undangan, agar acara berlangsung tertib dan lancar sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku;

- h. Bertugas sebagai pembawa acara (MC) pada kegiatan acara - acara tertentu rumah sakit;
- i. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lain untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- j. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya atas perintah atasan dan membuat laporan mengenai hasil kegiatan dan permasalahan yang dihadapi dalam bidang tugasnya sebagai bentuk pertanggungjawaban.

## 2. *Handling Complaint*/Penanganan Pengaduan

*Complaint* atau keluhan adalah sebuah ekspresi ketidakpuasan yang dibuat untuk sebuah organisasi, terkait dengan produk atau layanannya, atau proses penanganan keluhan itu sendiri, di mana respons atau penyelesaian diharapkan dapat dilakukan secara eksplisit atau implisit. Keluhan memberikan komunikasi langsung secara gratis dari pelanggan tentang kegagalan layanan, penawaran pesaing, dll. Keluhan tersebut dapat sebagai pelengkap sebuah survei organisasi tanpa mengeluarkan biaya-biaya tambahan. Selain itu, keluhan juga dapat menjadi sebuah riset pasar yang tersedia, sehingga dapat mengetahui keinginan pelanggan. Tugas *Handling Complaint* Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung sesuai Keputusan Direktur Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Nomor 02 Tahun 2022 yaitu :

- a. Mengusulkan rencana kebutuhan sumber daya (dana, tenaga dan peralatan) yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan tugas pelayanan pengaduan;
- b. Menyusun program, mengkoordinasikan, membina, mengatur, dan mengendalikan pelaksanaan pengembangan data dan informasi pelayanan pengaduan;
- c. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lain untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- d. Melayani dan membantu menyelesaikan keluhan-keluhan atau masalah-masalah yang dihadapi pasien/keluarga/[engunjung rumah sakit dan masyarakat];
- e. Melayani dan membantu menyelesaikan keluhan-keluhan atau masalah-masalah yang dihadapi pasien/keluarga/[engunjung rumah sakit dan masyarakat];
- f. Melaksanakan kegiatan survey kepuasan pelanggan dengan cara menyebarkan formulir survey secara online, dan melakukan rekapitulasi hasil survey;
- g. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya atas perintah atasan;
- h. Membuat laporan mengenai hasil kegiatan dan permasalahan yang dihadapi dalam bidang tugasnya sebagai bentuk pertanggungjawaban

### 3. *Customer Service*

Hubungan yang baik antara pasien, keluarga pasien serta penunggu pasien dengan rumah sakit sejak pertama melakukan kunjungan ke rumah sakit. Customer service rumah sakit adalah tempat pertama yang berhadapan dengan pasien dan pihak yang berperan dalam memberikan petunjuk kepada pasien tentang bagaimana langkah yang harus ditempuh oleh pasien setelah menjelaskan maksud kedatangannya pada customer service rumah sakit. Selain berperan dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan kepada pasien, keluarga/penunggu pasien customer service juga berfungsi sebagai penerima tamu, operator komunikasi dan penanganan keluhan. Tugas Customer Service Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung sesuai Keputusan Direktur Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Nomor 02 Tahun 2022 yaitu :

- a. Mengusulkan rencana kebutuhan sumber daya (dana, tenaga dan peralatan) yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan tugas layanan pelanggan;
- b. Menyiapkan dana selalu memperbaharui ketersediaan data-data yang diperlukan untuk dapat memberikan informasi kepada pelanggan rumah sakit secara tepat, jelas dan akurat;
- c. Melakukan layanan pemberian informasi kepada pelanggan rumah sakit (pasien, keluarga pasien dan pengunjung), terutama mengenai prosedur dan fasilitas pelayanan kesehatan, hak dan kewajiban pasien dan rumah sakit, tata tertib rumah sakit serta informasi lainnya sesuai dengan kebijakan rumah sakit;
- d. Menginformasikan bahan-bahan informasi layanan pelanggan ke dalam bentuk brosur, leaflet, poster, dll;
- e. Melakukan pencatatan, penanganan dan mediasi terhadap keluhan pelanggan dan tetap melakukan koordinasi dengan tim *handling complaint*;
- f. Menerima telepon dari luar rumah sakit (*incoming call*) dan menghubungkannya dengan unit/bagian/karyawan rumah sakit, sesuai dengan permintaan penelepon;
- g. Memperbaharui (*up date*) daftar nomor telepon penting internal dan eksternal rumah sakit;
- h. Melakukan hubungan komunikasi lewat radio medik bila diperlukan;
- i. Mengumumkan informasi-informasi penting, berupa pesan/promosi kesehatan dan panggilan, sesuai dengan keperluan melalui pengeras suara rumah sakit;
- j. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lain untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- k. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya atas perintah atasan;

- I. Membuat laporan mengenai hasil kegiatan dan permasalahan yang dihadapi dalam bidang tugasnya sebagai bentuk pertanggungjawaban

#### 4. Pemasaran

Pemasaran rumah sakit adalah serangkaian strategi dan taktik yang digunakan oleh rumah sakit untuk mempromosikan layanan kesehatan, meningkatkan kesadaran masyarakat tentang fasilitas rumah sakit dan menarik pasien. Pemasaran rumah sakit bertujuan untuk menciptakan citra positif rumah sakit, meningkatkan pangsa pasar, dan mempertahankan atau meningkatkan volume pasien. Tugas Pemasaran Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung sesuai Keputusan Direktur Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Nomor 02 Tahun 2022 yaitu :

- a. Mengusulkan rencana kebutuhan sumber daya (dana, tenaga dan peralatan) yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan pemasaran rumah sakit;
- b. Membuat bahan/materi promosi yang efektif (informative dan persuasive) untuk kepentingan promosi rumah sakit sesuai peraturan perundangan yang berlaku;
- c. Menganalisa potensi pasar pelayanan kesehatan baik domestic maupun internasional;
- d. Pelaksana kegiatan internal dan eksternal Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung;
- e. Menjalin hubungan baik dengan pelanggan internal dan pelanggan eksternal;
- f. Menyelenggarakan pemasaran pelayanan kesehatan kepada masyarakat, perusahaan pariwisata, asuransi kesehatan dan instansi lainnya;
- g. Membantu pemasaran secara online termasuk program PKRS (Penyuluh Kegiatan Rumah Sakit);
- h. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lain di lingkungan RSD Mangusada untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- i. Membuat laporan mengenai hasil kegiatan dan permasalahan yang dihadapi dalam bidang tugasnya sebagai bentuk pertanggungjawaban.

#### C. Ketenagaan

Ketersediaan tenaga pada Humas Dan Pemasaran Rumah Sakit Daerah Mangusada Tahun 2024 yaitu :

- a. Media Center dan Protokoler

Jumlah tenaga pada media center dan protokoler yaitu 4 orang

- b. Handling Complaint/Penanganan Pengaduan

Jumlah tenaga pada handling complaint yaitu 2 orang

c. Customer Service

Jumlah tenaga pada customer service yaitu 8 orang

d. Pemasaran

Jumlah tenaga pada pemasaran yaitu 3 orang

D. Hasil Kegiatan Tahun 2024 Periode Oktober - Desember

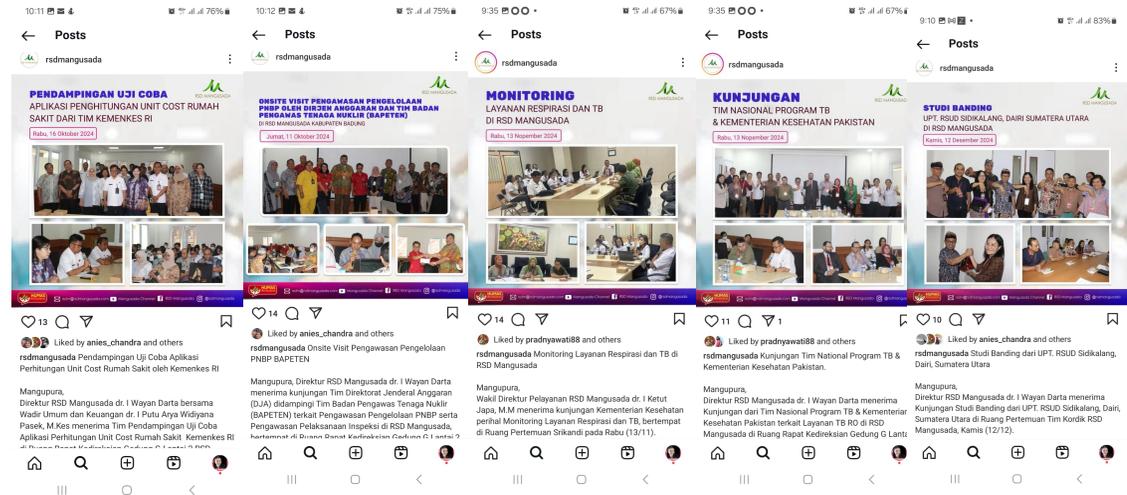
1. Media Center dan Protokoler

Rumah Sakit Daerah Mangusada memiliki 5 media sosial sebagai salah satu sarana pemberi informasi. Berkembang pesatnya dunia digital, membuat orang banyak beraktivitas dengan media sosial. Penampilan yang bagus sangat diperlukan agar media sosial lebih menarik pengunjung untuk datang ke RSD Mangusada. Dalam seminggu dipublikasikan 3 konten yang mengangkat materi tentang pelayanan rumah sakit, berita kegiatan rumah sakit, marketing seperti jadwal dokter atau materi konsultasi bersama dokter.

Tabel pengelolaan media center RSD Mangusada sebagai berikut:

No	Bulan	Target Konten Yang akan diunggah	Target Konten/Berita yang terunggah
1	Oktober	13	30
2	Nopember	15	26
3	Desember	14	22

Rincian laporan pengelolaan media center terlampir.



Tabel kegiatan protokoler RSD Mangusada sebagai berikut:

No	Bulan	Jumlah Kegiatan Protokoler
1	Oktober	8
2	Nopember	7
3	Desember	4

Rincian laporan Protokoler terlampir

## 2. *Handling Complaint*/Penanganan Pengaduan

Prosedur dalam penanganan pengaduan masyarakat yaitu pelapor menyampaikan pengaduan secara tertulis/lisan/langsung ke petugas melalui telepon. Dan petugas yang menerima saat itu berupaya untuk menyelesaikannya pada saat itu juga. Kemudian dicatat dan langsung dilaporkan ke Humas RSD Mangusada Kabupaten Badung. Pengaduan seperti ini tergolong jenis Pengaduan Ringan.

Pengaduan juga dapat diterima dari surat / media cetak / kotak saran, Media elektronik seperti TV/Radio/Email, kemudian petugas yang menerima, mencatat, melaporkan pengaduan tersebut ke atasannya langsung yaitu Tim Kerja Kehumasan dan Pemasaran serta berusaha menyelesaikan dalam kurun waktu 3 (tiga hari). Dan ini tergolong jenis Pengaduan Sedang. Jika belum bisa terselesaikan dalam waktu 3 (tiga) hari maka dapat dilaporkan langsung ke atasan yaitu Kepala Bagian Umum dan Pemasaran RSD Mangusada Kabupaten Badung. Setelahnya atasan akan melakukan penelaahan dan memfasilitasi untuk mengkoordinasikannya ke unit-unit terkait di RSD Mangusada Kabupaten Badung serta pihak manajemen yang lebih tinggi untuk segera menindaklanjutinya. Pelaporan hasil tindak lanjut kepada pelapor diselesaikan dalam kurun waktu 7 (tujuh) hari sejak tercatat sampai pembuatan laporan sampai dilakukan pengarsipan. Pengaduan seperti ini tergolong jenis Pengaduan Berat.

Adapun layanan pengaduan atau hotline yang bisa dimanfaatkan dalam menyampaikan keluhan/kritik atau saran oleh pengadu yaitu pada jam kerja WhatsApp : 087850127333 di luar jam kerja 0361 9006812/13, Email : [rsdm@rsdmangusada.com](mailto:rsdm@rsdmangusada.com), Facebook : RSD Mangusada, Instagram : [@rsdmangusada](https://www.instagram.com/rsdmangusada) dan Website : [rsudmangusada.badungkab.go.id](http://rsudmangusada.badungkab.go.id).

Tabel data jumlah pengaduan yang diterima dan tindaklanjut sebagai berikut:

No	Bulan	Jumlah Pengaduan Yang Masuk	Jumlah Pengaduan Yang Terselesaikan	Jumlah Pengaduan Yang Belum Terselesaikan
1	Oktober	-	-	-
2	Nopember	4	4	-
3	Desember	1	1	-

Rincian laporan pengaduan terlampir.

Tim Survei Kepuasan Masyarakat yang dibentuk berdasarkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Nomor 63 Tahun 2024 yang selanjutnya disebut Tim IKM 2024 bertugas melakukan survey untuk mengetahui kepuasan dan pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan dan membuat laporan serta mensosialisasikan secara berkala hasil survei yang telah dilaksanakan. Berikut tabel hasil survey kepuasan masyarakat untuk rawat jalan, rawat inap dan IGD sebagai berikut :

No	Bulan	Hasil IKM Rawat Inap	Hasil IKM Rawat Jalan	Hasil IKM IGD
1	Oktober	82,05% (sangat baik)	81,38% (baik)	80,54% (baik)
2	Nopember	83,90% (sangat baik)	81,56% (sangat baik)	81.47% (sangat baik)
3	Desember	82,14% (sangat baik)	82,15% (sangat baik)	81.47% (sangat baik)

Rincian laporan hasil pengukuran IKM terlampir

Dari Tabel di atas terlihat bahwa nilai IKM di Rawat Inap, Rawat Jalan, dan IGD RSD Mangusada Kabupaten Badung untuk bulan Oktober, Nopember dan Desember diantara **80.54%** - **83.90%** yang berarti bahwa mutu pelayanannya adalah **B - A** dengan kinerja unsur pelayanan yang **Baik dan Sangat Baik**. Berdasarkan hasil survey, unsur Pelayanan Kesigapan dan Tanggung jawab, Keramahan Dokter dan Penampilan Perawat memiliki nilai rata - rata tertinggi, sedangkan nilai rata - rata terendah adalah unsur Fasilitas Parkir.

Selain melaksanakan survey kepuasan masyarakat secara internal, RSD Mangusada bekerja sama dengan *Center for Public Health Innovation* (CPHI) Universitas Udayana sesuai dengan kontrak swakelola Nomor : 154/UN14.2.2.V.3/PM/2024; Nomor : 027/529/RSDM/2024 tanggal 2 Mei 2024. Hasil Survey sebagai berikut :

#### **Survei Kepuasan Pasien di Rawat Inap**

Dalam survei kepuasan di ruang rawat inap tahun ini, melibatkan 158 responden di 17 ruang perawatan. Responden yang dirawat di RSD Mangusada Kabupaten Badung sebagian besar pernah dirawat sebelumnya di RSD Mangusada Kabupaten Badung (82,3%) dan sebagian besar mengaku mengalami peningkatan kesehatan selama dirawat di RSD Mangusada Kabupaten Badung (97,5%). Nilai IKM unit pelayanan rawat inap RSD Mangusada Kabupaten Badung tahun ini mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun lalu yaitu sebesar **90,50** (vs 91,51 pada tahun 2023) dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **SANGAT BAIK**. Unsur dengan nilai terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8). Hasil perhitungan menghasilkan skor rata-rata kepuasan pasien untuk semua pernyataan berada pada nilai 4,6 (SD=0,2) yang berarti berada pada skala sangat puas. Jika dibandingkan dengan total rata-rata tersebut, terdapat 21 item pernyataan (31,34%) yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan 67 item pernyataan. Adapun tiga pernyataan yang memperoleh nilai rata-rata terendah adalah “Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)”, “Waktu tunggu hasil laboratorium  $\leq$  120 menit”, dan “Waktu tunggu hasil radiologi  $\leq$  3 jam (foto)”. Dari ketiga pernyataan tersebut diketahui bahwa satu pernyataan

merupakan item pernyataan dari unsur Biaya/Tarif (U4) dan dua item pernyataan lainnya dari unsur Waktu Pelayanan (U3).

Dilakukan analisis lebih lanjut untuk melihat perbedaan rata-rata kepuasan berdasarkan faktor sosiodemografi, ditemukan bahwa responden umum-bayar sendiri- memiliki nilai rata-rata lebih tinggi ( $mean (SD)=4,8 (<0,0)$ ) dibandingkan responden dengan Kartu Badung Sehat ( $mean (SD)=4,2 (0,1)$ );  $p-value=0,0225$ .

### **Survei Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Dalam survei kepuasan di ruang rawat jalan tahun ini, melibatkan 420 responden. Responden yang dirawat di RSD Mangusada Kabupaten Badung sebagian besar pernah dirawat sebelumnya di RSD Mangusada Kabupaten Badung (91,9%) dan sebagian besar mengaku mengalami peningkatan kesehatan selama dirawat di RSD Mangusada Kabupaten Badung (97,9%). Nilai IKM unit pelayanan rawat jalan RSD Mangusada Kabupaten Badung tahun ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun lalu yaitu sebesar **91,45** (vs 90,51 pada tahun 2023) dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **SANGAT BAIK**. Unsur dengan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan (U3) dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8). Hasil perhitungan menghasilkan skor rata-rata kepuasan pasien untuk semua pernyataan berada pada nilai 4,5 (SD=0,4) yang berarti berada pada skala sangat puas. Jika dibandingkan dengan total rata-rata tersebut, terdapat 10 item pernyataan (15,38%) yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan 65 item pernyataan. Adapun tiga pernyataan yang memperoleh nilai rata-rata terendah adalah “Umpan balik berupa tindakan yang dilakukan dalam mensikapi pengaduan, saran, dan masukan telah sesuai dengan harapan”, “Pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas / pimpinan”, dan “Instansi memberikan umpan balik terhadap keluhan, saran, dan masukan yang diberikan oleh masyarakat pengguna jasa”. Ketiga pernyataan yang mendapatkan nilai terendah di atas merupakan item pernyataan dari unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8).

Dilakukan analisis lebih lanjut untuk melihat perbedaan rata-rata kepuasan berdasarkan faktor sosiodemografi, ditemukan bahwa adanya perbedaan nilai rata-rata kepuasan yang signifikan di antara responden berdasarkan beberapa karakteristik. Responden dengan riwayat kunjungan sebelumnya melaporkan persepsi kepuasan yang lebih tinggi ( $mean (SD) = 4,6 (0,3)$ ) dibandingkan dengan responden baru ( $mean (SD) = 4,5 (0,4)$ );  $p-value = 0,0253$ . Kelompok usia 40-59 tahun menunjukkan nilai tengah kepuasan tertinggi ( $mean (SD) = 4,7 (0,3)$ ), sedangkan kelompok usia termuda melaporkan kepuasan terendah ( $mean (SD) = 4,5 (0,3)$ );  $p-value = 0,0024$ . Pasien sendiri melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi ( $mean (SD) = 4,7 (0,3)$ ) dibandingkan dengan wali pasien ( $mean (SD) = 4,5 (0,3)$ );  $p-value = 0,0001$ . Terakhir, responden dengan pembiayaan BPJS Kesehatan menunjukkan nilai tengah kepuasan tertinggi

(mean (SD) = 4,7 (0,3)), sedangkan responden dengan BPJS Ketenagakerjaan melaporkan kepuasan terendah (mean (SD) = 4,3 (0,3)); p-value = 0,0001.

### **Survei Kepuasan Pasien Rawat Darurat**

Dalam survei kepuasan di ruang rawat darurat tahun ini, melibatkan 191 responden. Responden yang dirawat di RSD Mangusada Kabupaten Badung sebagian besar pernah dirawat sebelumnya di RSD Mangusada Kabupaten Badung (79,1%) dan sebagian besar mengaku mengalami peningkatan kesehatan selama dirawat di RSD Mangusada Kabupaten Badung (96,3%). Nilai IKM unit pelayanan rawat darurat RSD Mangusada Kabupaten Badung tahun ini sebesar **90,92** dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **SANGAT BAIK**. Unsur dengan nilai terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8).

Hasil perhitungan menghasilkan skor rata-rata kepuasan pasien untuk semua pernyataan berada pada nilai 4,6 (SD=0,1) yang berarti berada pada skala sangat puas. Jika dibandingkan dengan total rata-rata tersebut, terdapat 14 item pernyataan (21,88%) yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan 64 item pernyataan. Adapun tiga pernyataan yang memperoleh nilai rata-rata terendah adalah “Besarnya biaya pelayanan yang dibayarkan telah sesuai dengan kualitas/kepuasan pelayanan yang diterima (pengunjung tidak memperlumaskan biaya yang dikeluarkan karena puas dengan pelayanan yang diberikan)”, “Besarnya biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan pasien (Peserta umum/non JKN)” dan “Terdapat toilet yang bersih, nyaman, aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau”. Dua pernyataan yang mendapatkan nilai terendah di atas merupakan item pernyataan dari unsur Biaya/Tarif (U3) dan satu pernyataan merupakan unsur Sarana dan Prasarana (U9). Dilakukan analisis lebih lanjut untuk melihat perbedaan rata-rata kepuasan berdasarkan faktor sosiodemografi, ditemukan hasil bahwa responden yang berprofesi sebagai pendidik melaporkan persepsi kepuasan tertinggi dengan nilai mean (SD) sebesar 4,9 (0,1), sedangkan responden dengan profesi lainnya melaporkan kepuasan terendah dengan nilai mean (SD) sebesar 4,0 (0,1); p-value = 0,0001. Namun, tidak ditemukan perbedaan bermakna dalam nilai tengah persepsi kepuasan berdasarkan karakteristik lain seperti kelompok usia, jenis kelamin, riwayat kunjungan, status sebagai wali atau pasien, unit layanan yang diakses, latar belakang pendidikan, dan jenis pembiayaan kunjungan.

### **Survei Kepuasan Pasien Layanan Penunjang**

Dalam survei kepuasan di layanan penunjang tahun ini, melibatkan 178 pasien. Responden yang dirawat di RSD Mangusada Kabupaten Badung sebagian besar pernah dirawat sebelumnya di RSD Mangusada Kabupaten Badung (92,7%) dan sebagian besar mengaku mengalami peningkatan kesehatan selama dirawat di RSD Mangusada

Kabupaten Badung (94,4%). Nilai IKM unit layanan penunjang RSD Mangusada Kabupaten Badung tahun ini sebesar 87,05 dan masuk dalam kategori mutu pelayanan **BAIK**. Unsur dengan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan (U3).

Hasil perhitungan menghasilkan skor rata-rata kepuasan pasien untuk semua pernyataan berada pada nilai 4,4 (SD=0,2) yang berarti berada pada skala puas. Jika dibandingkan dengan total rata-rata tersebut, terdapat 30 item pernyataan (47,62%) yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan 63 item pernyataan. Adapun tiga pernyataan yang memperoleh nilai rata-rata terendah adalah “Waktu tunggu pelayanan obat jadi  $\leq$  30 menit”, “Waktu tunggu hasil radiologi  $\leq$  3 jam (foto)”, dan “Besarnya biaya pelayanan sangat wajar, terutama bila dibandingkan dengan tempat pelayanan kesehatan lainnya (artinya, selisih harga kemahalannya masuk akal)”. Dua pernyataan yang mendapatkan nilai terendah di atas merupakan item pernyataan dari unsur Waktu Pelayanan (U3) dan satu pernyataan merupakan unsur Biaya/Tarif (U4).

Dilakukan analisis lebih lanjut untuk melihat perbedaan rata-rata kepuasan berdasarkan faktor sosiodemografi, ditemukan bahwa persepsi kepuasan responden bervariasi secara bermakna berdasarkan beberapa karakteristik. Responden laki-laki melaporkan persepsi kepuasan tertinggi (mean (SD) = 4,5 (0,3)) dibandingkan dengan responden perempuan (mean (SD) = 4,3 (0,3)); p-value = 0,0224. Kelompok usia 20-39 tahun mencatat nilai tengah kepuasan tertinggi (mean (SD) = 4,4 (0,3)), sedangkan kelompok usia termuda menunjukkan kepuasan terendah (mean (SD) = 4,1 (0,1)); p-value = 0,0380. Responden yang merupakan pasien melaporkan kepuasan yang lebih tinggi (mean (SD) = 4,5 (0,3)) dibandingkan dengan wali pasien (mean (SD) = 4,1 (0,2)); p-value < 0,0001. Lulusan diploma menunjukkan kepuasan tertinggi (mean (SD) = 4,5 (0,3)), sementara lulusan pascasarjana melaporkan kepuasan terendah (mean (SD) = 4,1 (0,0)); p-value = 0,0026. Berdasarkan pekerjaan, responden yang berprofesi sebagai sopir/ojek melaporkan kepuasan tertinggi (mean (SD) = 4,7 (0,0)), sedangkan responden dengan pekerjaan lainnya melaporkan kepuasan terendah (mean (SD) = 4,1 (0,1)); p-value = 0,0002. Namun, tidak ditemukan perbedaan bermakna dalam persepsi kepuasan berdasarkan karakteristik pembiayaan dan riwayat kunjungan.

### **Survei Kepuasan Pasien Terhadap Peserta Didik RSD Mangusada Kabupaten Badung**

Hasil survei kepuasan pasien rawat inap, rawat jalan, rawat darurat, dan layanan penunjang terhadap peserta didik menunjukkan bahwa mayoritas dari responden yang mengaku pernah menerima perawatan kesehatan oleh peserta didik mengaku dapat mengenali peserta didik (83 dari 108). Adapun nilai IKM terhadap peserta didik secara keseluruhan sebesar 89,73 yang masuk dalam kategori Sangat Baik/Sangat Puas. Temuan survey menunjukkan bahwa perlu adanya perhatian khusus pada item

Pemberian Informasi mengingat terdapat item pertanyaan dari item kepuasan ini masih mendapat nilai 3 dari responden.

### **Survei Kepuasan Pegawai Terhadap Manajemen RSD Mangusada Kabupaten Badung**

Survei kepuasan pegawai yang melibatkan 309 orang pegawai fungsional yang bertugas baik di rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dan layanan penunjang. Mendapatkan hasil bahwa nilai IKM pegawai terhadap manajemen di RSD Mangusada sebesar 83,27 yang masuk dalam kategori sangat puas. Selanjutnya, jika dilihat dari hasil keseluruhan kepuasan pegawai terhadap manajemen RSD Mangusada yang dilakukan dengan menghitung skor rata-rata kepuasan pegawai per item di 4 unsur pelayanan di rawat inap, rawat jalan, rawat darurat dan layanan penunjang diketahui terjadi penurunan sebesar 0,8 poin dibandingkan dengan survei tahun 2023 lalu (5 pada tahun 2023 vs 4,2 pada tahun 2024). Rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan seluruh item pernyataan adalah 4,2 (SD=0,5) berada pada skala "**SANGAT PUAS**". Jika dibandingkan dengan total rata-rata tersebut, terdapat 12 item pernyataan (35,29%) yang memiliki nilai rata-rata di bawah nilai total rata-rata kepuasan responden survei berdasarkan 34 item pernyataan. Adapun unsur dengan perolehan nilai terendah pada survei periode tahun ini adalah sistem manajemen serta sarana prasarana. Tiga pertanyaan yang menempati posisi rata-rata terendah adalah "Ketersediaan toilet yang bersih. nyaman. aman dan lengkap (tersedia air bersih mengalir, sabun dan tisu) serta mudah untuk dijangkau", "Ketersediaan ruangan diskusi dan ruangan penunjang lainnya, seperti perpustakaan, ruangan komputer/ internet, dll. untuk staf medis/ paramedic", dan "Pelaksanaan reward (pemberian bonus/hadiah) dan punishment (hukuman/teguran) dalam pelaksanaan Visi. Misi dan SOP rumah sakit".

Badan Riset dan Inovasi Daerah Kabupaten Badung juga mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Badung Tahun 2024. Survei ini dilakukan secara periodik dalam rangka mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat serta mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Badung. Masukan dari masyarakat berupa penilaian obyektif atas pelayanan badan publik dan dijadikan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kapasitas dan kapabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil survei yang telah dilakukan di RSD Mangusada Kabupaten Badung menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebesar **92,28** dengan kategori kinerja pelayanan **Sangat Baik** dan mutu pelayanan **A**. Nilai rata-rata tertinggi pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (98,23) dan terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (89,04).

### 3. Customer Service

Customer Service di Rumah Sakit Daerah Mangusada ditempatkan di Gedung D sebagai pemberi informasi kepada pengunjung.

Tabel data kegiatan customer service sebagai berikut:

No	Bulan	Jumlah pengunjung yang diberi informasi	Jenis Informasi
1	Oktober	Gedung D - 414 orang	Memberikan informasi terkait lokasi poliklinik, laboratorium, radiologi, lokasi tempat daftar kamar (sudah diarahkan ke admission), farmasi, HCU, IGD, ICU, kasir, tata cara booking offline, tata cara booking online, rekam medik
2	Nopember	Gedung D - 208 orang	Memberikan informasi terkait lokasi poliklinik, laboratorium, radiologi, lokasi tempat daftar kamar (sudah diarahkan ke admission), farmasi, HCU, IGD, ICU, kasir, tata cara booking offline, tata cara booking online, rekam medik
3	Desember	Gedung D - 343 orang	Memberikan informasi terkait lokasi poliklinik, laboratorium, radiologi, lokasi tempat daftar kamar (sudah diarahkan ke admission), farmasi, HCU, IGD, ICU, kasir, tata cara booking offline, tata cara booking online, rekam medic, vaksin

Rincian laporan customer service terlampir.

Tabel data telephone masuk & keluar RSD Mangusada sebagai berikut :

No	Bulan	Permintaan Sambungan Dari Dalam Ke Luar RSD Mangusada		Permintaan Sambungan dari Luar ke Dalam RSD Mangusada	
		Jumlah Permintaan	Jumlah Tersambung	Jumlah permintaan	Jumlah Tersambung
1	Oktober	852	746	866	849
2	Nopember	872	740	746	718
3	Desember	887	644	788	743

4. Pemasaran

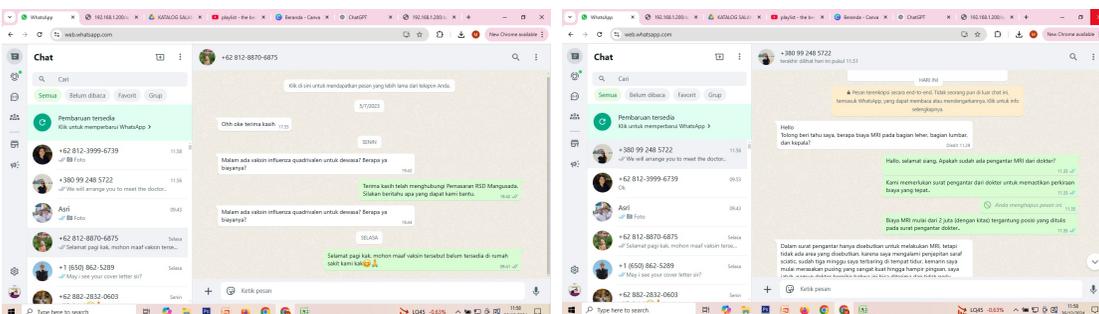
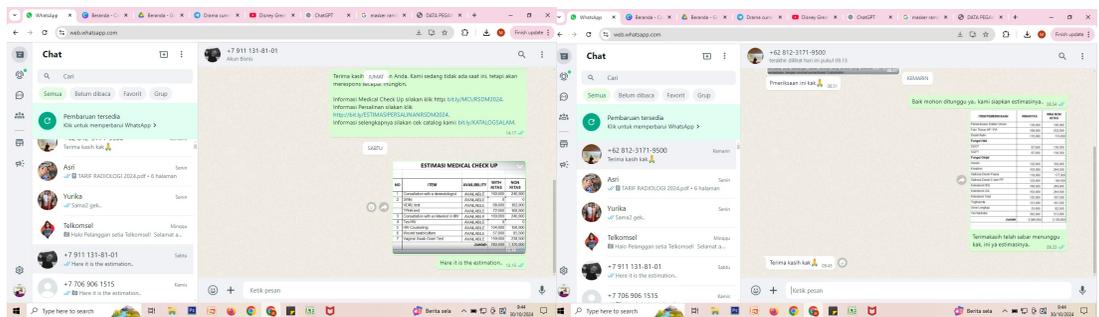
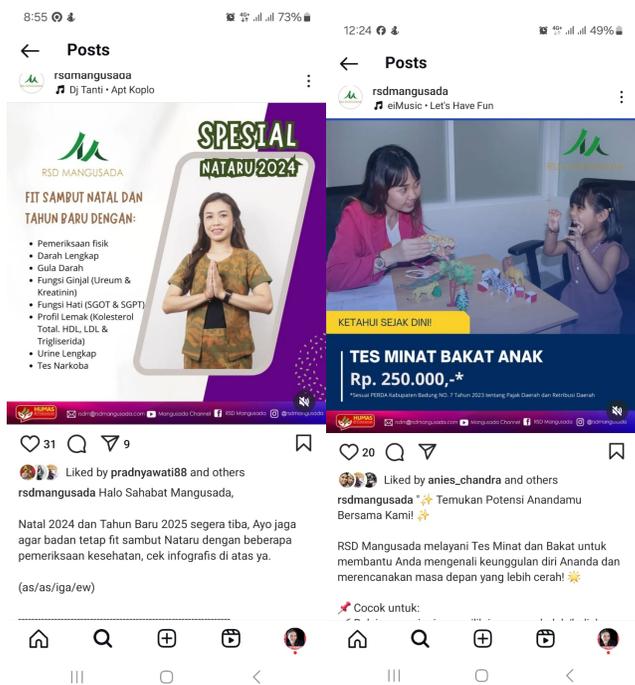
Sejalan dengan program pengenalan produk dan layanan yang dimiliki oleh RSD Mangusada kepada seluruh lapisan masyarakat secara offline dengan mengadakan sosialisasi kegiatan ke fasilitas kesehatan, perusahaan/corporate dan komunitas yang bertujuan untuk penguatan *brand* rumah sakit.

RENCANA KERJA BAGIAN PEMASARAN																	
RSD MANGUSADA TAHUN 2024																	
SASARAN																	
- FASKES																	
- PERUSAHAAN/CORPORATE																	
- KOMUNITAS																	
NO	URAIAN KEGIATAN	PRODUK YANG DITAWARKAN	TARGET OBYEKTIF												TARGET OPERASIONAL	UNIT TERKAIT	
			JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUNI	JULI	AGS	SEP	OKT	NOV	DES			
I	<b>KEGIATAN PEMASARAN:</b>																
	Penawaran produk																
1	Faskes: Sosialisasi produk ke puskesmas (13 puskesmas)	Layanan Unggulan, Poliklinik Eksekutif, Rawat Inap VIP, MCU, Lab, Radiologi, USG 4 Dimensi	1	1		1		1		1		1		1	1	Prosentase peningkatan jumlah rujukan	Penunjang, pelayanan, Pemasaran
	- Sosialisasi produk ke FKTP Kab. Badung (24x)	Layanan Unggulan, Poliklinik Eksekutif, Rawat Inap VIP, MCU, Lab, Radiologi, USG 4 Dimensi	1		1		1		1		1		1	1	1	Prosentase peningkatan jumlah rujukan	Penunjang, pelayanan, Pemasaran
	- Sosialisasi Produk ke Dokter praktek di wilayah Badung	Layanan Unggulan, Poliklinik Eksekutif, Rawat Inap VIP, MCU, Lab, Radiologi, USG 4 Dimensi		1		1		1		1		1		1	1	Prosentase peningkatan jumlah rujukan	Penunjang, pelayanan, Pemasaran
	- Sosialisasi produk Ke rumah sakit swasta dan pemerintah di wilayah Badung dan sekitarnya	Layanan Unggulan, Poliklinik Eksekutif, Rawat Inap VIP, MCU, Lab, Radiologi, USG 4 Dimensi		1		1		1		1		1		1	1	Prosentase peningkatan jumlah rujukan	Penunjang, pelayanan, Pemasaran
	- Sosialisasi produk ke Bidan praktek swasta	Layanan Unggulan, Poliklinik Eksekutif, Rawat Inap VIP, MCU, Lab, Radiologi, USG 4 Dimensi		1		1		1		1		1		1	1	Prosentase peningkatan jumlah rujukan	Penunjang, pelayanan, Pemasaran
2	<b>Perusahaan/Corporate</b>																
	- Sosialisasi produk Ke hotel wilayah Badung dan	MCU, Lab PCR	1		1		1		1		1		1	1	1	Prosentase peningkatan jumlah kunjungan pasien	pelayanan, Pemasaran
	- Sosialisasi produk ke Restaurant wilayah Badung	MCU, Lab PCR		1		1		1		1		1		1	1	Prosentase peningkatan jumlah kunjungan pasien	pelayanan, Pemasaran
	- Sosialisasi produk ke penyedia Transportasi wilayah Badung dan sekitarnya	MCU, Lab PCR	1		1		1		1		1		1	1	1	Prosentase peningkatan jumlah kunjungan pasien	Penunjang, pelayanan, Pemasaran
	- Sosialisasi produk ke perusahaan BUMN wilayah Badung dan sekitarnya	MCU, Lab PCR	1		1		1		1		1		1	1	1	Prosentase peningkatan jumlah kunjungan pasien	Penunjang, pelayanan, Pemasaran
	- Sosialisasi produk ke Bank wilayah Badung	MCU, Lab PCR	1		1		1		1		1		1	1	1	Prosentase peningkatan jumlah kunjungan pasien	pelayanan, Pemasaran
	- Sosialisasi produk ke Pabrik yang ada di wilayah Badung	MCU, Lab PCR		1		1		1		1		1		1	1	Prosentase peningkatan jumlah kunjungan pasien	pelayanan, Pemasaran
	Sekolah yang ada di wilayah Badung			1		1		1		1		1		1	1	Prosentase peningkatan jumlah kunjungan pasien	pelayanan, Pemasaran
3	<b>Komunitas (kemudahan akses)</b>																
	- Sosialisasi di Kecamatan Abiansemal (18 Desa)	Seluruh layanan, syarat dan alur mendapatkan pelayanan di RSD Mangusada	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Prosentase peningkatan jumlah kunjungan pasien	Penunjang, pelayanan, Pemasaran
	- Sosialisasi di Kecamatan Abiansemal (18 Desa)	Seluruh layanan, syarat dan alur mendapatkan	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	Prosentase peningkatan jumlah kunjungan pasien	Penunjang, pelayanan, Pemasaran
	- Sosialisasi di kecamatan Kuta (5 kelurahan)	Seluruh layanan, syarat dan alur mendapatkan														Prosentase peningkatan jumlah kunjungan pasien	Penunjang, pelayanan, Pemasaran
	- Sosialisasi di Kecamatan Kuta Selatan (3 kelurahan)	Seluruh layanan, syarat dan alur mendapatkan														Prosentase peningkatan jumlah kunjungan pasien	Penunjang, pelayanan, Pemasaran
	- Sosialisasi di kecamatan Kuta Utara (3 kelurahan dan 3	Seluruh layanan, syarat dan alur mendapatkan														Prosentase peningkatan jumlah kunjungan pasien	Penunjang, pelayanan, Pemasaran
	Mengwi (5 kelurahan dan 15 desa)	Seluruh layanan, syarat dan alur mendapatkan														Prosentase peningkatan jumlah kunjungan pasien	Penunjang, pelayanan, Pemasaran
	- Sosialisasi di kecamatan Petang (7 desa)	Seluruh layanan, syarat dan alur mendapatkan														Prosentase peningkatan jumlah kunjungan pasien	Penunjang, pelayanan, Pemasaran
II	<b>Evaluasi Produk</b>																
																Target 80% tercapai	Penunjang, pelayanan, Pemasaran

Sasaran pemasaran produk layanan ke fasilitas kesehatan meliputi puskesmas, FKTP, dokter praktek, rumah sakit swasta dan pemerintah di Kabupaten badung. Sasaran pemasaran produk layanan ke perusahaan/corporate meliputi hotel, restaurant, perusahaan transportasi, BUMN, bank dan pabrik yang ada di wilayah Kabupaten Badung. Sedangkan sasaran pemasaran produk ke komunitas meliputi desa dan kecamatan di wilayah Kabupaten Badung.

Target pada tahun 2024 sesuai dengan Rencana Strategi Bisnis (RSB) RSD Mangusada Tahun 2022 - 2026 terdapat jumlah kerjasama dengan institusi kesehatan dan non kesehatan dalam upaya peningkatan kunjungan pelayanan (PKS) sebanyak 18 kerjasama. Capain jumlah perjanjian kerjasama pada tahun 2024 periode Januari - Desember 2024 sebanyak 24 PKS dan 23 Addendum PKS.

Tim Pemasaran tetap melakukan pemasaran melalui media whatsapp dengan nomor 082146316169 serta media sosial RSD Mangusada sebagai berikut:



## E. Hasil Tim Pemasaran Periode Januari - Desember Tahun 2024

Dalam Rencana Strategi Bisnis (RSB) RSD Mangusada Tahun 2022 - 2026 terdapat jumlah kerjasama dengan institusi kesehatan dan non kesehatan dalam upaya peningkatan kunjungan pelayanan yang ditarget pada tahun 2024 yaitu 18 (delapan belas) Perjanjian Kerja Sama (PKS) dan Addendum PKS yang terlaksana periode Januari - Desember Tahun 2024 sebagai berikut :

1. Perjanjian Kerja Sama Antara Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Dan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Tentang Sewa Menyewa Tempat Di Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Nomor : 068/5212/RSDM/2023; Nomor : JRB.R11.Ar.KTA/2140/2023 tertanggal 2 Juni 2023.
2. Perjanjian Kerja Sama Antara Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Dan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Denpasar Gatot Subroto Tentang Sewa Menyewa Tempat Di Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Nomor : 068/1234/RSDM/2023; Nomor : B.4750-KC-XI/LOG/XII/2023 tertanggal 30 Desember 2023. Ruang lingkup PKS antara lain : penyewaan ruang gedung pada Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung untuk Operasional Kantor *Temporary Outlet* BRI.
3. Perjanjian Kerja Sama Antara DPP Dokter Ni Made Tariani, M.Kes Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Rujukan Pasien Nomor : 01/024/PKS-RSDM/I/2024; Nomor : 068/50457/RSDM/2024 tertanggal 11 Januari 2024.
4. Perjanjian Kerja Sama Antara UPTD Puskesmas Mengwi II Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Rujukan Pasien Nomor : 445/035/Pusk.M.II/2024; Nomor : 068/0745/RSDM/2024 tertanggal 18 Januari 2024.
5. Perjanjian Kerja Sama Antara Tempat Praktek Mandiri Dokter I Gede Wahyu Putra Wicaksana Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Rujukan Pasien Nomor : 002/015/IGWP/2024; Nomor : 068/2054/RSDM/2024 tertanggal 21 Pebruari 2024.
6. Perjanjian Kerja Sama Antara Klinik Pratama Permana Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien, Pemeriksaan Radiologi, Pemeriksaan Sample Laboratorium Dan Pemeriksaan Dokter Sub Spesialis Nomor : 007/III/PKS/KPP/2024; Nomor : 068/2057/RSDM/2024 tertanggal 21 Pebruari 2024.
7. Perjanjian Kerja Sama Antara Dokter Praktek Perorangan dr. Ariska Wirayanti, S. Ked Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien, Pemeriksaan Radiologi, Pemeriksaan Sample Laboratorium Dan Pemeriksaan Dokter Sub Spesialis Nomor : 01/AW/III/2024; Nomor 068/2447/RSDM/2024 tertanggal 5 Maret 2024.

8. Perjanjian Kerja Sama Antara Klinik Pratama MBM Marga Ayu Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien, Pemeriksaan Radiologi, Pemeriksaan Sample Laboratorium Dan Pemeriksaan Dokter Sub Spesialis Nomor : 01/MA/III/2024; Nomor : 068/2500/RSDM/2024 tertanggal 6 Maret 2024.
9. Perjanjian Kerja Sama Antara Dokter Praktek Perorangan dr. Ni Luh Listya Ryana Sari Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien, Pelayanan Laboratorium Dan Pelayanan Radiologi Nomor : 01/doklis/III/2024; Nomor : 068/2510/RSDM/2024 tertanggal 6 Maret 2024.
10. Perjanjian Kerja Sama Antara Bidan Praktek I Desak Putu Budiariani, S.S.T.Keb Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien, Pemeriksaan Radiologi, Pemeriksaan Sample Laboratorium Dan Pemeriksaan Dokter Sub Spesialis Nomor : 2/III/2024/PMB; Nomor : 068/2796/RSDM/2024 tertanggal 18 Maret 2024.
11. Perjanjian Kerja Sama Antara Bhaktivedanta Medical Care Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Rujukan Pasien, Pemeriksaan Radiologi, Pemeriksaan Sample Laboratorium, Penyuluhan Kesehatan Geriatri Dan Sterilisasi Alat Serta Linen Nomor : 108/Sripad/03/24; Nomor : 068/2785/RSDM/2024 tertanggal 18 Maret 2024.
12. Perjanjian Kerja Sama Antara UPTD Puskesmas Kuta II Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Rujukan Pasien, Pemeriksaan Radiologi, Pemeriksaan Sample Laboratorium Dan Pemeriksaan Dokter Sub Spesialis Nomor : 800/236/Pusk.KII/2024; Nomor : 068/2499/RSDM/2024 tertanggal 19 Maret 2024.
13. Perjanjian Kerja Sama Antara Tempat Praktek Mandiri Dokter I Gusti Made Astu Diana Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Rujukan Pasien Nomor : 002/015/AD/2024; Nomor : 068/2840/RSDM/2024 tertanggal 19 Maret 2024.
14. Perjanjian Kerja Sama Antara Laboratorium Klinik Prameka Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pemeriksaan Sample Laboratorium Patologi Klinik, Patologi Anatomi Dan Mikrobiologi Nomor : 026/PMM-DPS/III/2024; Nomor : 068/2888/RSDM/2024 tertanggal 20 Maret 2024.
15. Perjanjian Kerja Sama Antara Laboratorium Medis Dan Klinik Utama Pramita Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pemeriksaan Kesehatan, Radiologi, Laboratorium Patologi Klinik, Patologi Anatomi dan Mikrobiologi Nomor : 105/CAB-4/P.34/IV/2024; Nomor : 068/2187/RSDM/2024 tertanggal 25 April 2024.
16. Perjanjian Kerja Sama Antara Bidan Praktek Ni Nyoman Kusriani,S.ST Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien Nomor : 01/PMB-NK/IV/2024; Nomor 068/3862/RSDM/2024 tertanggal 18 April 2024.

17. Perjanjian Kerja Sama Antara Bidan Praktek Ni Komang Sumariati, S.ST Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien Nomor : 011/PKS/IV/2024; Nomor : 068/3860/RSDM/2024 tertanggal 18 April 2024.
18. Perjanjian Kerja Sama Antara Praktek Pribadi Dokter I Made Ananta Wijaya Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien, Pemeriksaan Radiologi, Pemeriksaan Sample Laboratorium Dan Pemeriksaan Dokter Sub Spesialis Nomor : 001/PKS/V/2024; Nomor : 068/5226/RSDM/2024 tertanggal 15 Mei 2024.
19. Perjanjian Kerja Sama Antara Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Dan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Tentang Sewa Menyewa Tempat Di Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Nomor : 068/6759/RSDM/2024; Nomor : JRB.R11.Ar.KTA/2359/2024 tertanggal 1 Juli 2024.
20. Perjanjian Kerja Sama Antara Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Dan I Gusti Ayu Ewik Lestari Tentang Sewa Menyewa Tempat Di Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Nomor : 068/7575/RSDM/2024; Nomor : 020/VII/2024 tertanggal 22 Juli 2024.
21. Perjanjian Kerja Sama Antara UPTD. Puskesmas Abiansemal I Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien Nomor : 440/171/PUSKABSI, Nomor : 068/7576/RSDM/2024 tertanggal 22 Juli 2024.
22. Perjanjian Kerja Sama Antara Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Dan PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Tentang Sewa Menyewa Tempat Di Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Nomor : 068/8029/RSDM/2024; Nomor : B-20139/MPA/DOC/2024 tertanggal 1 Agustus 2024.
23. Perjanjian Kerja Sama Antara PT. Nusantara Assistama Perkasa (*Medic Assist*) Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Penyediaan Layanan Kesehatan Nomor : 112.B-Medic-PKS-RS/2024, Nomor :068/11433/RSDM/2024 tertanggal 1 Nopember 2024.
24. Perjanjian Kerja Sama Antara Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Dan I Wayan Okadana Tentang Sewa Menyewa Tempat Di Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Nomor : 068/13525/RSDM/2024, Nomor : CK-004/OKA/DOC/2024 tertanggal 16 Desember 2024.
25. Addendum Kesatu Nomor : 149/KPG/2024; Nomor : 068/0164/RSDM/2024 Atas Perjanjian Kerja Sama Antara Klinik Dan Rumah Bersalin Gandhi Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien, Pemeriksaan Radiologi Dan Pemeriksaan Sample Laboratorium Nomor : 093/KPG/X/2022; Nomor : 068/10455/RSDM/2022 tertanggal 6 Januari 2024.
26. Addendum Kesatu Nomor : 001/PKS/RSUGM/EXT/II/2024; Nomor : 068/10457/RSDM/2024 Atas Perjanjian Kerja Sama Antara Rumah Sakit Umum

- Garbamed Kerobokan Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien Dan Pemeriksaan Sample Laboratorium Nomor : 005/PKS/RSUGM/EXT/2022; Nomor : 068/10457/RSDM/2022 tertanggal 6 Januari 2024
27. Addendum Kesatu Nomor : 019/DG/2022; Nomor : 068/0416/RSDM/2024 Atas Perjanjian Kerja Sama Antara Praktek Dokter/Poliklinik Dokter I Made Dwiguna Antara Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien, Pemeriksaan Radiologi Dan Pemeriksaan Sample Laboratorium Nomor : 002/DG/XI/2022; Nomor : 068/11111/RSDM/2022 tertanggal 10 Januari 2024.
  28. Addendum Kesatu Nomor : 39/ACT/2024; Nomor : 068/0238/RSDM/2024 Atas Perjanjian Kerja Sama Antara Apotek Cito Dan Rumah Sakit Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien, Pemeriksaan Radiologi Dan Pemeriksaan Sample Laboratorium Nomor : 003/ACT/X/2022; Nomor : 068/10454/RSDM/2022 tertanggal 8 Januari 2024.
  29. Addendum Kesatu Nomor : 085/DOKELMUL/2024; Nomor : 068/0239/RSDM/2024 Atas Perjanjian Kerja Sama Antara Praktek Dokter Umum/Poliklinik dr. I Wayan Muliana Dan RSD Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien, Pemeriksaan Radiologi Dan Pemeriksaan Sample Laboratorium Nomor : 001/X/DOKELMUL/2022; Nomor : 068/10456/RSDM/2022 tertanggal 8 Januari 2024.
  30. Addendum Kesatu Nomor : 015/BL/2024; Nomor : 068/0417/RSDM/2024 Atas Perjanjian Kerja Sama Antara Bidan Praktek Ni Nyoman Lestari Yanti Dan RSD Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien, Pemeriksaan Radiologi Dan Pemeriksaan Sample Laboratorium Nomor : 003/BL/XI/2022, Nomor : 068/11110/RSDM/2022; tertanggal 10 Januari 2024.
  31. Addendum Kesatu Nomor : 015/PS/2024; Nomor : 068/0455/RSDM/2024 Atas Perjanjian Kerja Sama Antara Bidan Praktek Ni Luh Putu Surlantini, A.Md.Keb Dan RSD Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien, Pemeriksaan Radiologi Dan Pemeriksaan Sample Laboratorium Nomor : 001/PS/X/2022, Nomor : 068/10745/RSDM/2022; tertanggal 11 Januari 2024.
  32. Addendum Kedua Nomor : 003/PKS-KPP/II/2024; Nomor : 068/0501/RSDM/2024 Atas Perjanjian Kerja Sama Antara Klinik Prasada Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien, Pemeriksaan Radiologi, Pemeriksaan Sample Laboratorium, CSSD Dan Laundry Nomor : 14/PKS-KPP/VII/2023; Nomor : 068/7158/RSDM/2023 tertanggal 12 Januari 2024.
  33. Addendum Kesatu Nomor J.001/ADMOU/KTH/2024; Nomor : 068/0500/RSDM/2024 Atas Perjanjian Kerja Sama Antara Klinik Pratama Tunas Harapan Dan RSD Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien, Sterilisasi Alat

Dan Linen Nomor : J.004/KTH/IV/2023; Nomor : 068/3975/RSDM/2023 tertanggal 12 Januari 2024.

34. Addendum Kesatu Nomor : 026/E/SUKA/PKS/MKT/II/2024; Nomor : 068/0529/RSDM/2024 Atas Perjanjian Kerja Sama Antara Klinik Pratama Suka Klinik Dan RSD Mangusada Kabupaten Badung Tentang Rujukan Pasien Nomor : 009/E/SUKA/PKS/MKT/VI/2023; Nomor : 068/5563/RSDM/2023 tertanggal 13 Januari 2024.
35. Addendum Kesatu Nomor : 544/CP/II/2024; Nomor : 068/0528/RSDM/2024 Atas Perjanjian Kerja Sama Antara Klinik Pratama Putu Parwata Dan Rumah Sakit Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien, Pemeriksaan Radiologi, Pemeriksaan Sample Laboratorium Dan Pemeriksaan Dokter Sub Spesialis Nomor : 319/CP/VI/2023; Nomor : 068/5194/RSDM/2023 tertanggal 13 Januari 2024.
36. Addendum Kesatu Nomor : PKS-RSDM/04/III/DPM/2024; Nomor : 068/0574/RSDM/2024 Atas Perjanjian Kerja Sama Antara Praktek Dokter Umum/Poliklinik dr. Ida Bagus jelantik Manuaba Dan Rumah sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien, Pemeriksaan Radiologi Dan Pemeriksaan Sample Laboratorium Nomor : PKS/02/III/DPM/2023; Nomor : 068/2046/RSDM/2023 tertanggal 15 Januari 2024.
37. Addendum Kesatu Nomor : 958/III/SDI/2024; Nomor : 068/0575/RSDM/2024 Atas Perjanjian Kerja Sama Antara Sekolah Imanuel Dan Rumah sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Medical Check Up, Psikologi Anak Dan Penyuluhan Kesehatan (PKRS) Nomor : 861/MOU/SDI-RSM/IV/2023, Nomor : 068/3609/RSDM/2023 tertanggal 15 Januari 2024
38. Addendum Kesatu Nomor : 610/PKS/DIR/RSBH/II/2024; Nomor : 068/0627/RSDM/2024 Atas Perjanjian Kerja Sama Antara Rumah Sakit Umum Bali Holistik Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien, Pemeriksaan Sample Laboratorium Dan Central Sterile Supply Department (CSSD) Nomor : 604/PKS/DIR/RSBH/IX/2023 Nomor : 068/8132/RSDM/2023 tertanggal 16 Januari 2024.
39. Addendum Kesatu Nomor : 800/176/PUSK.M1/III/2024; Nomor : 068/0628/RSDM/2024 Atas Perjanjian Kerja Sama Antara UPTD Puskesmas Mengwi I Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Rujukan Pasien Nomor : 800/531/PUSK.M1/VI/2023 Nomor : 068/5210/RSDM/2023 tertanggal 16 Januari 2024.
40. Addendum Kesatu Nomor : 415.4/024.1/PKU; Nomor : 068/0677/RSDM/2024 Atas Perjanjian Kerja Sama Antara UPTD Puskesmas Kuta Utara Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Rujukan Pasien Nomor : 415.4/332/PKU Nomor : 068/8221/RSDM/2023 tertanggal 17 Januari 2024

41. Addendum Kesatu Nomor : 026a/RSMR/I/2024; Nomor : 068/0678/RSDM/2024 Atas Perjanjian Kerja Sama Antara Rumah Sakit Mata Ramata Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pemeriksaan Sampel Laboratorium Patologi Anatomi Dan CSSD (*Central Sterile Supply Department*) Nomor : 351/RSMR/VI/2023, Nomor : 068/6022/RSDM/2023 tertanggal 17 Januari 2024.
42. Addendum Kedua Nomor : 001/KPH/ADDM/I/2024; Nomor : 068/0742/RSDM/2024 Atas Perjanjian Kerja Sama Antara Klinik Pratama Permata Husada Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien, Pemeriksaan Sample Laboratorium, *Central Sterile Supply Department* (CSSD) Dan Laundry Nomor : 001/PKS/KPH.RS/X/2022; Nomor : 068/10458/RSDM/2022 tertanggal 18 Januari 2024.
43. Addendum Kesatu Nomor : 2019/RSWP/I/2024; Nomor : 068/0822/RSDM/2024 Atas Perjanjian Kerja Sama Antara Rumah Sakit Umum Wisma Prashanti Dan RSD Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien Dua Arah Nomor : 177/RSWP/V/2023; Nomor : 068/481/RSDM/2023 tertanggal 20 Januari 2024.
44. Addendum Kesatu Nomor : 116/SPk/SD/CISBALI/I/2024; Nomor : 068/0959/RSDM/2024 Atas Perjanjian Kerja Sama Antara Sekolah Dasar CIS Bali Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan *Medical Check up* dan Psikolog Anak Nomor : 101/SPn/SDCISBALI/IV/2023; Nomor : 068/4799/RSDM/2023 tertanggal 23 Januari 2024.
45. Addendum Kesatu Nomor : 056/SPk/SMP/CISBALI/I/2024; Nomor : 068/1059/RSDM/2024 Atas Perjanjian Kerja Sama Antara Sekolah Menengah Pertama CIS Bali Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan *Medical Check Up* dan Psikolog Anak Nomor : 144/SPk/SMP/CISBALI/2023; Nomor : 068/4800/RSDM/2023 tertanggal 25 Januari 2024.
46. Addendum Kesatu Atas Perjanjian Kerja Sama Nomor : 002/PKS/KN/III/2024; Nomor : 068/2046/RSDM/2024 Antara Klinik Pratama Nurjaya Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien Nomor : 13/PKS-KN/VI/2023; Nomor : 068/5951/RSDM/2023 tertanggal 21 Pebruari 2024.
47. Addendum Kesatu Nomor : 03/SK-KK/PKS/III/2024; Nomor : 068/2045/RSDM/2024 Atas Perjanjian Kerja Sama Antara Klinik Kulhen Dan Rumah Sakit Daerah Mangusada Kabupaten Badung Tentang Pelayanan Rujukan Pasien Nomor : 14/PKS-KK/VI/2023; Nomor : 068/5951/RSDM/2023 tertanggal 21 Pebruari 2024.

## F. Penutup

Beberapa kendala yang dihadapi pada Humas & Pemasaran antara lain:

1. Ada beberapa produk layanan yang secara internal belum siap meliputi : layanan klinik estetika, layanan P3K *on site locus*.
2. Belum optimalnya pemahaman, komunikasi, kerjasama, koordinasi dengan kedireksian pelayanan dan kedireksian penunjang terkait kritik/saran dan aduan terkait pelayanan, sarana prasara, SDM di RSD Mangusada Kabupaten Badung.
3. Perlunya peningkatan sarana penunjang kehumasan dalam rangka peningkatan branding rumah sakit.

Demikian Laporan Triwulan IV Humas dan Pemasaran Tahun 2024 ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mangupura, 31 Desember 2024

Kepala Bagian Umum dan Pemasaran

Pranata Humas Ahli Muda



**Ns. Ni Nyoman Suardani, S.Kep, MM**  
NIP. 196904041989022003



**Ni Putu Esti Wulandari, ST, MT**  
NIP. 198212302011012006

Mengetahui,

Wakil Direktur Umum Dan Keuangan



**dr. I Putu Arya Widiyana Pasek, M. Kes**  
NIP. 197210162006041009