

Identifikasi Kualitas Pelayanan Petugas Kebersihan Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien (Studi Kasus di RSUD Dr. Raden Soedjono Selong Kabupaten Lombok Timur)

Abstract. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Raden Soedjono Selong merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kegiatan yang dilakukan RSUD menimbulkan berbagai dampak, baik dampak positif maupun dampak negatif. Salah satu dampak negatif adalah rumah sakit menghasilkan sampah, yaitu sampah medis dan sampah non medis. Apabila keberadaan sampah tersebut tidak dikelola dengan baik dan benar, akan menimbulkan dampak negatif bagi masyarakat rumah sakit maupun sekitar rumah sakit.

¹Universitas Nahdlatul
Wathan Mataram

e-mail : huldie@gmail.com

Keberhasilan pengelolaan sampah ditentukan banyak faktor, salah satunya adalah perilaku petugas kebersihan. Tanggapan responden terkait kualitas pelayanan petugas kebersihan dirasakan belum maksimal sehingga membuat pasien dan keluarga pasien merasa jenuh dan mengeluh terhadap pelayanan petugas kebersihan yang tidak diketahui posisinya sehingga pelayanan dirasa kurang memuaskan. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan petugas kebersihan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. Raden Soedjono Selong Kabupaten Lombok Timur

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian pembahasan disimpulkan bahwa kualitas pelayanan petugas kebersihan di RSUD dr. Raden Soedjono Selong sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden menjawab bahwa kualitas pelayanan petugas kebersihan sudah sangat baik dan dibutuhkan dalam rangka menjaga kebersihan lingkungan agar terhindar dari berbagai penyakit yang dapat menyerang setiap saat. Kualitas pelayanan petugas kebersihan diharapkan untuk tetap melakukan kontrol terhadap kebersihan lingkungan pada setiap ruang sehingga pasien merasa puas. Dengan demikian tentu petugas kebersihan juga harus memiliki sumber daya yang handal dan pelayanan yang optimal dalam memberikan pelayanan kebersihan kepada pasien dan keluarga pasien karena akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Dr. Raden Soedjono Selong Kabupaten Lombok Timur.

Penelitian ini menyarankan petugas kebersihan diharapkan selalu mengontrol masing-masing ruangan untuk memastikan ruangan terbebas dari sampah. Direktur RSUD dr. Raden Soedjono Selong hendaknya menambah jumlah personil petugas kebersihan agar lebih maksimal dalam proses pelayanan kebersihan selanjutnya kebijakan pelayanan petugas kebersihan yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Keywords: Partisipasi, Masyarakat, Pembangunan, Desa

LATAR BELAKANG

Sejalan dengan keberhasilan pembangunan di berbagai bidang dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, telah memacu untuk meningkatkan kesejahteraan dan kesadaran hidup sehat. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin menuntut pemberian pelayanan yang berkualitas. Mutu pelayanan sangat tergantung pada pengetahuan, sikap dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang petugas. Dengan adanya mutu pelayanan yang baik maka diharapkan pasien akan merasakan kepuasan tersendiri. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan petugas kebersihan yang berkualitas di persepsikan pasien dan keluarga sebagai pelayanan yang dapat memenuhi harapan pasien akan rasa aman dan nyaman. Setiap pasien

tentu mengharapkan penghargaan atas jasa yang mereka berikan dan mengharapkan kualitas pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan.

Kualitas jasa pelayanan kesehatan merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian dari organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan. Kualitas jasa yang akan disediakan harus menjadi salah satu strategi pemasaran rumah sakit yang akan menjual jasa pelayanan kepada pengguna jasanya yaitu pasien dan keluarga agar pasien mendapatkan kepuasan, sebab kepuasan dapat dirasakan dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau,

komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media.

Dalam undang-undang kesehatan No. 23 tahun 1992 mengatakan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh derajat kesehatan yang optimal dan memiliki kewajiban untuk ikut serta dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan perorangan, keluarga dan lingkungan. Setiap orang yang termasuk tenaga kesehatan mempunyai kewajiban untuk melaksanakan, memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, merata dan terjangkau oleh masyarakat (Depkes, 2002).

Dalam memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan keluarga pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Disamping itu hubungan yang baik akan menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif dan memberikan perhatian, mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara efektif juga penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa kesehatan.

RSUD Dr. Raden Soedjono Selong sebagai suatu organisasi yang unik dan kompleks, oleh karena terdapat suatu usaha atau proses di bidang jasa, khususnya jasa medik dalam bentuk layanan kesehatan kepada penderita berupa rawat inap, rawat jalan, maupun penunjang medik. Selain itu, RSUD Dr. Raden Soedjono Selong juga sebagai organisasi yang padat karya yang di dalamnya terdapat berbagai disiplin ilmu yang berbeda-beda serta berhadapan langsung dengan orang-orang dengan emosi labil dan ketegangan emosional sementara mencari pertolongan. Olehnya itu pelayanan jauh lebih kompleks dari pada tempat-tempat layanan lainnya.

Dari uraian yang telah dikemukakan, bahwa kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan hal yang perlu mendapatkan perhatian dari penyelenggara layanan kesehatan dalam hal ini petugas kebersihan menjalankan perannya selaku pelayan kesehatan. Kondisi nyata masih banyak ditemukan keluhan masyarakat terhadap proses layanan petugas kebersihan seperti toilet yang tidak kotor, sampah banyak berserakan, bau busuk sampah pada tong sampah yang tidak dibuang dan banyaknya sampah dari pengunjung yang tidak dibersihkan secara merata. Hal ini tentu sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan keluarga pasien.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Untuk memudahkan dalam pengumpulan dan analisis data, dipergunakan analisis data sebagai berikut :

1. Pendekatan sosiologi dimaksudkan dengan melakukan pendekatan kepada petugas kebersihan RSUD dr. Raden Soedjono Selong untuk mendapatkan informasi mengenai

pengaruh kualitas pelayanan yang berdampak terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Raden Soedjono Selong.

2. Pendekatan yuridis, dimaksudkan untuk melakukan penelusuran berbagai kebijakan dan peraturan yang berkaitan dengan penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pelayanan Kebersihan Lingkungan

Pelayanan merupakan salah satu bentuk dari suatu produk yang memberikan pelayanan yang mempunyai sifat tidak berwujud sehingga pelayanan hanya dapat dirasakan setelah orang tersebut menerima pelayanan tersebut. Selain itu, pelayanan memerlukan kehadiran dan/atau partisipasi pelanggan dan pemberi pelayanan baik yang profesional maupun tidak profesional secara bersamaan sehingga dampak dari transaksi jual beli pelayanan dapat langsung dirasakan dan jika pelanggan itu tidak ada maka pemberi pelayanan tidak dapat memberikan pelayanan. Namun hasil dari pelayanan tersebut mungkin akan berbeda-beda pada setiap orangnya tergantung dari siapa pemberi pelayanan, penerima pelayanan dan kondisi di mana serta kapan pelayanan tersebut diberikan.

Hal ini didasarkan pada perbedaan standar kebutuhan atau kepentingan seseorang terhadap mutu pelayanan. Proses pemberian pelayanan dapat terjadi pada area kesehatan, sehingga seyogyanya dibahas mengenai konsep kesehatan sehingga dapat ditemukan definisi kualitas dalam pelayanan kesehatan. Untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan pemerintah telah menyediakan beberapa sarana/fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan, termasuk pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan kesehatan dengan baik.

Hal ini sejalan dengan teori Parasuraman dkk dalam Tjiptono & Chandra (2004, h.121) berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang berkualitas setidaknya memperhatikan meliputi:

- a. *Tangibles*/Benda berwujud, Penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi,
- b. *Reliability*/Keandalan, Kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat;
- c. *Responsiveness*/Daya Tanggap, Kesiediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat;
- d. *Assurance*/Jaminan, Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan;
- e. *Empathy*/Empati, Kesiediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

Merujuk pada pelayanan petugas kebersihan lingkungan yang ada di rumah sakit maka penting untuk dijelaskan terlebih dahulu bagaimana bagaimana kebersihan lingkungan dalam kehidupan sehari-hari. Kebersihan lingkungan merupakan hal yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia dan merupakan unsur yang fundamental dalam ilmu kesehatan dan pencegahan. Yang dimaksud dengan kebersihan lingkungan

adalah menciptakan lingkungan yang sehat sehingga tidak mudah terserang berbagai penyakit seperti demam berdarah, muntaber dan lainnya. Ini dapat dicapai dengan menciptakan suatu lingkungan yang bersih indah dan nyaman.

Hasil wawancara dengan salah seorang keluarga pasien rawat inap M. Nasir menyebutkan bahwa:

“Layanan Petugas kebersihan utamanya dalam menegur masyarakat yang kurang sadar akan pentingnya menjaga kebersihan sangat kurang. Karena petugas kebersihan begitu selesai mengerjakan tugasnya mereka pada tidak berada ditempat sehingga kita pasien merasa kurang nyaman, hal ini disebabkan karena mendadak setiap hari ada saja sampah atau bau yang tidak sedap kita rasakan tatkala ada pasien yang muntah, keluarga pasien yang membuang sampah sembarang tempat juga. Ini kan tentu sangat mengganggu” (Wawancara, 15 Oktober 2016)

Dalam konsep agama Islam juga diajarkan mengenai kebersihan lingkungan mencakup kebersihan makan, kebersihan minum, kebersihan rumah, kebersihan sumber air, pekarangan dan jalan. Ini semua sesuai dengan hadits Nabi Muhammad SAW yaitu kebersihan adalah sebagian dari pada iman. Kebersihan akan lebih menjamin kebersihan seseorang dan menyehatkan. Kebersihan tidak sama dengan kemewahan, kebersihan adalah usaha manusia agar lingkungan tetep sehat terawat secara kontinyu.

Bila sudah terbiasa menjaga kebersihan maka jika melihat tempat yang tidak bersih perlu segera kita bersihkan agar hilang dari pandangan mata. Semakin banyak kotoran yang dibiarkan menumpuk semakin tidak baik untuk dilihat yang lebih bahaya lagi akan mendatangkan berbagai penyakit atau wabah di sekitarnya.

Kita dituntut untuk harus mengetahui tentang manfaat menjaga kebersihan lingkungan, karena menjaga kebersihan lingkungan sangatlah berguna untuk kita semua karena dapat menciptakan kehidupan yang aman, bersih, sejuk dan sehat. Manfaat menjaga kebersihan lingkungan antara lain:

- Terhindar dari penyakit yang disebabkan lingkungan yang tidak sehat;
- Lingkungan menjadi lebih sejuk.
- Bebas dari polusi.
- Air menjadi lebih bersih dan aman untuk di minum
- Lebih tenang dalam menjalankan aktifitas sehari hari.

Masih banyak lagi manfaat menjaga kebersihan lingkungan, maka dari itu kita harus menyadari akan pentingnya kebersihan lingkungan mulai dari rumah kita sendiri misalnya rajin menyapu halaman rumah, rajin membersihkan selokan rumah kita, membuang sampah pada tempatnya, pokoknya masih banyak lagi. Lingkungan akan lebih baik jika semua orang sadar dan bertanggungjawab akan kebersihan lingkungan, karena hal itu harus ditanamkan sejak dini, di sekolah pun kita diajarkan untuk selalu hidup bersih.

Lingkungan sebagai salah satu sarana utama yang harus diperhatikan bagi berhasilnya proses belajar. Manusia berkembang dan mempertahankan kelangsungan hidupnya

dalam rangka menghadapi berbagai tantangan dalam lingkungannya. Pemeliharaan lingkungan sebagai tempat kehidupan sehari hari manusia merupakan sarana lancar tidaknya proses belajar secara positif. Manusia dan lingkungannya merupakan dua faktor yang saling mempengaruhi. Oleh sebab itu, pengenalan terhadap lingkungan beserta segala masalahnya merupakan suatu cara untuk dapat lebih menentukan fungsi dan peranan manusia dalam lingkungan hidupnya.

Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan dan perbaikan lingkungan adalah bahwa lingkungan tempat manusia hidup, khususnya tempat manusia bekerja, bergerak, dan belajar harus memenuhi syarat kesehatan. Artinya lingkungan tersebut tidak mudah menimbulkan hal yang dapat membahayakan keselamatan jiwanya. Dengan demikian pelayanan kebersihan akan sangat berpengaruh terhadap derajat kesehatan masyarakat. Hal ini bila dihungkan dengan tingkat pelayanan berkualitas dari petugas kebersihan di Rumah sakit akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Meningat Dalam dunia kesehatan lingkungan, rumah sakit sangat di kenal dengan kerentanan menjadi tempat yang berisiko untuk menangkap kuman. Perlunya Kebersihan Rumah Sakit sangatlah harus diprioritaskan, mengingat tingginya jumlah pasien, pengunjung dan karyawan yang memungkinkan bakteri dan virus sangat potensial.

Dalam hal pelayanan petugas kebersihan RSUD dr. Raden Soedjono Selong telah berupaya maksimal dalam bekerja. Sampah-sampah baik yang bersumber dari medis dan pasien maupun keluarga dipisah tempatnya baik di dalam maupun diluar. Sehingga setelah sampah terkumpul petugas langsung melakukan pembuangan pada tempat sementara sebelum dibawa ketempat pembuangan akhir untuk dimunahkan. Ini merupakan bentuk tanggungjawab petugas kebersihan dalam melayani pelanggan agar mendapatkan pelayanan yang berkualitas demi mewujudkan peningkatan derajat kesehatan dan kualitas pelayanan yang optimal.

2. Kualitas Pelayanan Petugas Kebersihan

Kualitas pelayanan harus dilihat dari dua sisi yaitu dari sisi petugas dan pasien. Dari sisi pasien, kualitas pelayanan dilihat dari terpenuhinya harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang disediakan oleh pemberi pelayanan, yang nantinya diharapkan akan mempengaruhi pasien untuk memanfaatkan kembali pelayanan tersebut. Dari sisi petugas, mutu pelayanan berarti keleluasaan dalam melakukan tindakan yang tepat untuk meningkatkan derajat kesehatan pasien dan masyarakat sesuai dengan standar teknis yang berlaku.

Dalam hal ini RSUD dr. Raden Soedjono Selong selaku penyedia jasa (pelayanan kesehatan) harus memperhatikan standar mutu pelayanan kebersihan yang lebih baik dengan memperhatikan kriteria mutu yang ditetapkan oleh konsumen, jika fokusnya pada peningkatan kualitas pelayanan yang ditujukan untuk menjamin kepuasan konsumen sebagai pelanggan. Akan tetapi jika peningkatan kualitas yang ingin dicapai harus memperhatikan berbagai aspek pelayanan

kesehatan yang harus ditanggung seperti petugas kebersihan bekerja maksimal sehingga pelayanan kesehatan lebih terjamin tanpa mengorbankan efektivitas pelayanan yaitu kenyamanan pasien, maka kegiatan pelayanan kesehatan akan mampu menjamin kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan sebuah rumah sakit sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor - faktor yang yaitu sumber daya manusia dan layanan petugas. Sumber daya manusia yang terlibat secara langsung dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien seperti dokter, perawat, bidan, petugas kebersihan dan tenaga penunjang lain yang bekerja untuk memberikan pelayanan kepada pasien dan masyarakat pada umumnya.

Hasil wawancara dengan Inaq Reahan salah seorang keluarga pasien rawat inap dengan bahasa sasak menyebutkan bahwa :

“Petugas no diminna buek pegaweannna girang na pada darak iti. Misalnya munna arak dengan ngutak darak wah bersiangna, jari mundeke man arak jadwal petugas no bersiang le tene, endek so na bersi tene, angkanno dek kami betah jarina tene tindok nginep tene”
Artinya (Petugas jika sudah habis pekerjaannya selalu tidak ada ditempat. Contoh jika ada orang yang muntah tidak ada yang membersihkannya, nah jika tidak ada jadwal berarti tidak ada yang kan membersihkannya. Sehingga kami tidak betah untuk tidur menginap disini).
(Wawancara 31 Oktober 2016)

Dari hasil wawancara diatas maka sangat jelas bahwa dari sisi pelayanan petugas memang sudah bagus tetapi perlu ditingkatkan lagi artinya petugas jangan sampai menunggu jadwal baru bekerja membersihkan lingkungan sehingga kenyamanan pasien lebih terjaga.

Dengan demikian dari faktor sumber daya manusia, layanan petugas bukan hanya dituntut untuk bekerja membersihkan sampah di lingkungan sekitar tetapi lebih pada aspek pemberdayaan dan peningkatan sumber daya manusia melalui kegiatan penyadaran kepada pasien dan keluarga pasien untuk senantiasa menjaga kebersihan lingkungan, artinya petugas kebersihan juga harus berkompeten dan mampu dalam melakukan sosialisasi kepada pasien dan keluarga pasien untuk ikut berpartisipasi menjaga lingkungan dari agar tetap bersih dan indah sehingga pasien merasa nyaman dengan demikian maka pelayanan petugas kebersihan mempunyai pengaruh terhadap nyaman dan kepuasan pasien.

Hasil wawancara dengan salah seorang pasien bernama Baiq Murniati menjelaskan bahwa

“Pelayanan petugas kebersihan disini cukup tertib, tapi pengunjung yang sering membuat ruangan menjadi kotor bahkan bayak yang berisik sehingga kita tidak nyaman disini, kalo ditanya maslah kepuasan tentu saya sudah cukup puas dengan pelayanan petugas kebersihan disini”
(Wawancara, 15 Oktober 2016)

Ditempat berbeda salah seorang pasien Suhirman saat diwawancarai terkait dengan layanan petugas kebersihan menjelaskan bahwa:

“Petugas sudah maksimal bekerja, hanya saja mereka bekerja berdasarkan jadwal. Ini tentu berpengaruh terhadap kebersihan lingkungan, dimana rumah sakit ini terlalu banyak pengunjung sehingga setiap menit selalu sampah berserakan. Kalo boleh kita usul sebaiknya petugas kebersihan antri melakukan piket disetiap ruangan sehingga mudah untuk mengontrol kebersihan disini”
(Wawancara, 31 Oktober 2016)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka faktor layanan petugas kebersihan juga sangat menunjang terciptanya pelayanan yang berkualitas yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dimana jika kondisi ruang bersih maka secara otomatis dapat membantu memulihkan kondisi kesehatan pasien. Jika sebaliknya maka tentu akan dapat mempengaruhi kesehatan pasien yang berujung pada peningkatan rasa sakit dan pelayanan yang tidak berkualitas.

3. Kepuasan Pasien

Kepuasan yang dirasakan pasien dalam penelitian ini, mayoritas menyatakan cukup puas terhadap pelayanan kebersihan yang diberikan. Rata-rata pasien menyatakan sudah cukup puas dengan kinerja petugas kebersihan yang telah bekerja. Hal ini berarti, pelayanan yang didapatkan pasien selama di RSUD dr. Raden Soedjono Selong sudah sesuai dengan harapan pasien maupun keluarga pasien. Suatu kebutuhan akan berubah menjadi motif apabila kebutuhan itu telah mencapai tingkat tertentu. Motif sebagai suatu kebutuhan yang cukup menekan seseorang untuk mengejar sebuah kepuasan.

Menurut teori motivasi Maslow, alasan seseorang didorong oleh kebutuhan tertentu pada waktu tertentu, karena kebutuhan manusia tersusun secara berjenjang, mulai dari yang paling banyak menggerakkan sampai yang paling sedikit memberikan dorongan. Pertama-tama orang akan memuaskan kebutuhan yang paling penting terlebih dulu, baru kemudian memenuhi kebutuhan berikutnya.

Kesadaran bersama untuk menjaga kebersihan lingkungan perlu diupayakan guna memberikan kepuasan bagi pasien, pengunjung dan petugas kebersihan. Pelayanan petugas kebersihan, khususnya kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kebersihan lingkungan, peningkatan derajat kesehatan melalui kebersihan lingkungan sehingga tingkat kepuasan pasien serta mengubah pandangan negatif masyarakat terhadap pelayanan kebersihan di RSUD dr. Raden Soedjono Selong.

Dalam hubungan antar manusia dan lingkungan yang baik akan menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif dan memberikan perhatian, mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara efektif juga penting. Hubungan antar manusia yang baik akan mempunyai andil yang besar dalam konseling yang efektif untuk menjaga kebersihan. Hubungan antar manusia dengan lingkungan yang kurang baik, akan

mengurangi tingkat kepuasan bersama akan pentingnya kebersihan lingkungan. Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung untuk mengabaikan saran dan nasehat petugas kesehatan.

Adanya pasien yang menyatakan puas dengan pelayanan petugas kebersihan adalah mereka yang sadar akan pentingnya menjaga kebersihan. Sebab bagaimanapun bagus dan hebatnya kinerja petugas dalam pelayanan kebersihan tanpa didukung dengan kesadaran bersama akan pentingnya menjaga kebersihan lingkungan tentu tidak akan berhasil.

Dari hasil wawancara dengan salah seorang pengunjung RSUD dr. Raden Soedjono Selong bernama Atharuddin yang menyatakan bahwa :

“Pelayanan petugas kebersihan disini kurang maksimal sebab banyak sekali sampah yang berserakan sehingga menimbulkan bau yang tidak sedap sehingga saya tidak betah berkunjung kesini. Apa yang saya sampaikan ini bukan untuk menyudutkan petugas kebersihan tetapi memang kesadaran pengunjunglah yang masih sangat rendah. Kalau petugas kebersihan memang sudah jelas mereka bekerja sesuai dengan jadwal mereka dan telah maksimal berkerja. Kalau boleh saya menyarankan kepada petugas kebersihan hendaknya dalam keadaan darurat perlu melakukan pembersihan meskipun belum ada jadwal untuk bekerja sehingga kondisi kebersihan tetap terjaga dengan baik” (Wawancara, 17 Oktober 2016)

Persepsi cukup puas juga muncul, karena pada saat memberikan pelayanan petugas kebersihan menunjukkan sikap yang sopan dan langsung memberikan pelayanan kebersihan ruangan dengan datang ke kamar pasien membersihkan lantai, kamar mandi, WC dll.

Hasil wawancara berikutnya dengan salah seorang pengunjung pasien rawat inap Heni Wahyuni menyebutkan bahwa:

“Pelayanan kebersihan disini kurang baik, buktinya banyak sampah dan bau tidak sedap yang dapat mengganggu kesehatan pengunjung disini. Coba bapak lihat itu di WC becek, sampah didekat ruangan tidak ditutup sehingga bau tidak sedap muncul. Ini tentu akan menimbulkan wabah penyakitkan. Namun tanda kutip yang saya lihat memang petugas kebersihan sudah bekerja cukup baik, tetapi kadang pengunjung yang sering kurang menyadi pentingnya menjaga kebersihan sehingga tidak berdampak pada pengunjung yang lain mapun pasien yang ada disini” (Wawancara, 17 Oktober 2016).

Walaupun masih ada sebagian yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan petugas kebersihan, namun mereka tetap menyatakan baik pada aspek pelayanan petugas kebersihan. Dengan demikian maka kinerja petugas kebersihan dapat dikategorikan sudah baik dari aspek pelayanan kebersihan.

Aspek bersihan tentu akan berdampak pada tingkat kenyamanan pasien maupun pengunjung. Kenyamanan sangat erat kaitannya dengan pelayanan kebersihan, kesehatan yang

tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kenyamanan juga penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan pasien dalam pelayanan kesehatan. Kenyamanan berkaitan dengan lingkungan yang asri, kebersihan ruangan, kebersihan WC, kelengkapan ruangan, peralatan medis dan kebersihan makanan dan minuman termasuk terhindar dari kebisingan.

Kenyamanan juga merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien atas dasar kemampuan dalam memberikan pelayanan yang diberikan dengan segera dan memuaskan berkaitan dengan kemampuan petugas kebersihan untuk memberikan layanan kebersihan yang dapat meningkatkan rasa kenyamanan pada pasien dan pengunjung rumah sakit.

Berdasarkan persentase jumlah pasien yang menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan kebersihan yang diberikan, sebagian besar pasien sangat mengharapkan adanya peningkatan kesadaran pengunjung akan pentingnya menjaga kebersihan bersama dengan petugas kebersihan. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena kualitas pelayanan yang rendah dapat menyebabkan banyaknya keluhan, bila hal ini tidak diatasi dengan baik, maka RSUD dr. Raden Soedjono Selong akan dicap sebagai rumah sakit yang kurang bersih oleh pelanggannya.

Dengan demikian pentingnya pelayanan kebersihan di RSUD dr. Raden Soedjono Selong akan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien dan pengunjung yang datang. Oleh karena itu petugas kebersihan diharapkan dapat bekerja maksimal guna memberikan jasa pelayanan kebersihan yang merata khususnya di tiap-tiap ruangan maupun diluar ruangan.

Refleksi ini, memberikan suatu gambaran baru bahwa pelayanan berkualitas membutuhkan sisi jaminan kenyamanan dan terbebas dari berbagai bau yang tidak sedap, dan mendapat kejelasan pelayanan petugas yang lebih baik lagi seperti dalam melayani proses pembersihan ruangan pasien dan menanggapi keluhan pasien, terutama yang berhubungan dengan penanganan sampah dan ketersediaan sarana prasarana yang dibutuhkan pasien. Hal ini tentu sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan petugas kebersihan di RSUD dr. Raden Soedjono Selong sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya responden menjawab bahwa kualitas pelayanan petugas kebersihan sudah sangat baik dan dibutuhkan dalam rangka menjaga kebersihan lingkungan agar terhindar dari berbagai penyakit yang dapat menyerang setiap saat. Kualitas pelayanan petugas kebersihan diharapkan untuk tetap melakukan kontrol terhadap kebersihan lingkungan pada setiap ruang sehingga pasien merasa puas. Dengan demikian

tentu petugas kebersihan juga harus memiliki sumber daya yang handal dan pelayanan yang optimal dalam memberikan pelayanan kebersihan kepada pasien dan keluarga pasien karena akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Dr. Raden Soedjono Selong Kabupaten Lombok Timur.

SARAN

Dari kesimpulan diatas maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Direktur RSUD dr. Raden Soedjono Selong hendaknya menambah jumlah personil petugas kebersihan agar lebih maksimal dalam proses pelayanan kebersihan lingkungan di RSUD Dr. Raden Soedjono Selong Kabupaten Lombok Timur dan Petugas kebersihan diharapkan selalu mengontrol masing-masing ruangan untuk memastikan ruangan terbebas dari sampah dan bau yang tidak sedap.
2. Petugas kebersihan hendaknya selalu responsive dalam menanggapi keluhan pasien utamanya permasalahan kebersihan dan bagi masyarakat pengunjung hendaknya ikut berpartisipasi membantu petugas dalam menjaga kebersihan lingkungan dan tidak membuang sampah sembarang tempat serta tidak membuat kebisingan jika melakukan kunjungan.

DAFTAR PUSTAKA

Alam R.Yusuf, (2006). *"Doctors, Market Yaourselves"* Tiga Serangkai, Surakarta.

Depkes RI, (1992). "Undang-Undang Kesehatan No 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan" Jakarta.

Fandy Tjiptono, (2004). *"Strategi Pemasaran"* edisi kedua, Andi. Yogyakarta.

_____, (2006). *"Manajemen Pelayanan Jasa"* Penerbit Andi, Yogyakarta.

Freddy Rangkuti, (2006). *"Measuring Customer Satisfaction"* (Teknik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Pelanggan), serta Analisis PLN JP, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Hamzah B. Uno, (2008). *"Teori Motivasi Dan Pengukurannya Analisis Di Bidang Pendidikan"* Bumi Aksara. Jakarta.

Hasibuan, Malayu S.P, (2006). *"Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah"* Edisi Revisi, Bumi Aksara. Jakarta.

Koentjaraningrat (1977). *"Metode-Metode Penelitian Masyarakat"* P.T. Gramedia, Jakarta.

Kotler, Philip, (2002). *"Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan Implementasi dan Pengendalian"* Salemba Empat. Jakarta.

_____, (2005). *"Manajemen Pemasaran"* Jilid I dan II, PT. Indeks, Jakarta.

_____, (2005). *"Manajemen Pemasaran"* Jilid Satu. Edisi Bahasa Indonesia. Pearson Education Asia. Pte. Ltd. PT Prenhallindo, Jakarta.

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, (2009). *"Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 13"* Erlangga. Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat, (2001). *"Manajemen Pemasaran a"* Salemba Empat, Jakarta

Mulyo Iyo, (2011). *"Dari Karya Tulis Ilmiah Sampai Dengan Soft Skills"* Yrama Widya, Bandung

Nasution, (1988). *"Metode Penelitian Naturalistik dan Kualitatif"* Tarsito. Bandung.

Ngalim, Purwanto, (2006). *"Psikologi Pendidikan"* Remaja Rosdakarya. Bandung.

Raharjo, Susilo. (2005). *"Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap return Saham Pada perusahaan LQ-45 Di Bursa Efek Jakarta"* FEUniversitas Islam Indonesia. Yogyakarta.

Samsi Jacobalis, (2000). *"Menjaga Mutu Rumah Sakit"* CV Citra Windu Satria. Jakarta.

Siagian, Sondang P. (1989). *"Filsafat Administrasi"* Haji Mas Agung. Jakarta.

Sule,dkk. (2005). *"Pengantar Manajemen Edisi I"* Kencana Prenada Media. Jakarta.

Stephen P. Robbins, (1996). *"Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi dan Aplikasi"* Alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaka. Edisi Keenam. Penerbit PT.Bhuana Ilmu Populer, Jakarta.

Stoner, James, A.F. (2002). *"Perilaku Dalam Organisasi"* Jilid Kedua. Edisi Ketujuh Erlangga. Jakarta.

Tambunan, (2003). *"Perkembangan Sektor Pertanian di Indonesia : Beberapa Isu Penting"* Ghalia Indonesia. Jakarta

Trihono, (2005). *"Analisis Rumusan Rencana Implementasi Monitoring Evaluasi Sosialisasi (Arrimes) Manajemen Puskesmas"* CV Sagung Seto, Jakarta.

Tjiptono, Fandy. (2001). *"Strategi Pemasaran"* Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. (2011). *"Service, Quality & Satisfaction Edisi 3"* Andi Offset. Yogyakarta.

Tjiptono, F. dan Diana, A, (2003). *"Total Quality Management"* Edisi Revisi. Andi Offset. Yogyakarta.

Umar, Husein. (2001). *"Strategic Management in Action"* Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Usman, Husaini dan Akbar, Purnomo Setiady Akbar, (1996). *"Metodologi Penelitian Sosial"* Bumi Aksara. Jakarta.

Winardi, (2000). *"Manajer dan Manajemen"* Citra Aditya Bakti. Bandung.