

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu perpindahan atau berpergian seorang atau kelompok yang dilakukan pada jangka waktu yang relatif singkat menuju tempat atau lokasi pada luar berasal dari rumah mereka untuk melakukan kegiatan tamasya atau rekreasi. Menurut Prayogo (2018), Pariwisata secara sederhana dapat didefinisikan sebagai perjalanan seorang atau sekelompok asal satu kawasan ke kawasan lain membentuk rencana dalam jangka waktu tertentu, untuk tujuan rekreasi serta menerima hiburan sebagai akibatnya keinginannya terpenuhi. Sedangkan menurut UU No. 10 Tahun 2009 mengenai pariwisata dalam pasal 1 ayat 3, pariwisata artinya segala jenis kegiatan wisata dan didukung menggunakan segala fasilitas dan layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah, juga pemerintah daerah. (Undang-Undang (UU) Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, 2009).

Sektor pariwisata mencakup berbagai lini industri salah satunya ialah pariwisata kesehatan (Health Tourism) seperti rumah sakit. Pariwisata kesehatan dapat diartikan sebagai bisnis atau industri yang terkait dengan aktivitas perjalanan ke daerah wisata dengan tujuan memperoleh pengobatan, atau meningkatkan kesehatan atau kebugaran (DuPont & Steffen, 2001). Rumah sakit merupakan tempat yang menyediakan layanan kesehatan bagi pasien dengan berbagai penyakit dan kondisi, di mana kebersihan, kesehatan, dan keamanan lingkungan menjadi aspek yang sangat penting. Lingkungan yang bersih, sehat, dan aman dapat mencegah penyebaran infeksi, meningkatkan kualitas perawatan pasien, dan melindungi kesehatan staf serta pengunjung. Selain sebagai penyedia pelayanan kesehatan rumah sakit juga memiliki peran sebagai *Hospitality Tourism Industry*, *Hospitality services* mampu menciptakan pengalaman positif bagi pasien dengan memberikan rasa aman, nyaman, dan pelayanan yang lebih komprehensif yakni mencakup pengaturan kamar yang nyaman, komunikasi yang baik dan empati dari staf medis serta memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien dan keluarganya. Selain itu, pelatihan khusus untuk staf kesehatan dalam hal interpersonal dan keterampilan komunikasi juga menjadi sangat penting guna memastikan bahwa pasien merasa didengar dan dihormati sehingga membuat

perbedaan besar dalam pengalaman mereka di rumah sakit (Mukhlis Yunus, 2023).

Oleh sebab itu diperlukan standar kebersihan, kesehatan dan keamanan serta keramahan agar pasien maupun pengunjung yang datang dan dirawat di lingkungan rumah sakit bersih dan sehat akan merasa lebih nyaman, yang membantu proses pemulihan. Selain itu, praktik kebersihan yang baik melindungi staf dan pengunjung dari risiko infeksi. Oleh karena itu, analisis kebersihan, kesehatan, dan keamanan lingkungan di rumah sakit sangat penting untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, mengembangkan rencana tindakan, dan memantau kemajuan untuk memastikan lingkungan tetap bersih, sehat, dan aman. Pemerintah dan organisasi kesehatan internasional juga berperan dalam memastikan kebersihan rumah sakit melalui peraturan, standar, panduan, dan pelatihan. Dengan kerjasama dari semua pihak, lingkungan rumah sakit yang bersih, sehat, dan aman dapat terwujud, meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan melindungi kesehatan semua orang di rumah sakit.

Industri pariwisata, termasuk sektor perhotelan, telah diakui sebagai bidang strategis oleh pemerintah Indonesia melalui berbagai regulasi. Pasca pandemi Covid-19, faktor kebersihan, kesehatan, dan keamanan menjadi perhatian utama wisatawan, mendorong peningkatan signifikan okupansi hotel berbintang di Indonesia pada Juli 2022 dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Namun, kebijakan pemerintah masih diperlukan untuk mengatur dan mengawasi protokol kesehatan di industri perhotelan guna mencegah penyebaran Covid-19.

Kenyamanan dan jaminan kebersihan (hygiene dan sanitasi) memegang peranan penting. Upaya peningkatan kualitas sanitasi dan kesehatan di lingkungan dilakukan melalui penilaian berkala, mengingat potensi masalah yang dapat timbul dari aktivitas operasional hotel seperti sanitasi proses produksi makanan, pengelolaan air bersih, kesehatan lingkungan, dan penanganan limbah lingkungan. (Demolinggo,2022).

Kebersihan juga memiliki dampak yang tak kalah pentingnya pada kesehatan mental. Lingkungan yang bersih dan asri dapat memberikan

ketenangan dan kenyamanan, sehingga dapat membantu mengurangi stres dan kecemasan. Penelitian menunjukkan bahwa paparan terhadap lingkungan yang hijau dan alami dapat meningkatkan mood, fokus, dan konsentrasi. Di sisi lain, lingkungan yang kotor dan kumuh dapat menimbulkan stres dan kecemasan, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif pada kesehatan mental.

Selain kesehatan dan kebersihan, keamanan lingkungan adalah salah satu hal yang perlu diperhatikan. Keamanan lingkungan sendiri merupakan sebuah konsep yang menekankan pada pentingnya menjaga keseimbangan alam dan melindungi bumi dari kerusakan akibat aktivitas manusia. Dalam konteks ini, keamanan lingkungan bukan hanya tentang pencemaran dan polusi, tetapi juga tentang kelestarian sumber daya alam, keanekaragaman hayati, dan kesehatan ekosistem.

Tempat umum, seperti rumah sakit, merupakan ruang publik yang dikunjungi oleh banyak orang dengan berbagai latar belakang dan kondisi kesehatan. Menjaga kebersihan, kesehatan, dan keamanan lingkungan (K3L) di tempat-tempat ini menjadi hal yang sangat penting untuk memastikan keselamatan, kesehatan, dan kenyamanan semua orang yang berada di dalamnya. Lingkungan yang kotor dan tidak sehat dapat menjadi tempat berkembang biaknya mikroorganisme berbahaya yang dapat menyebabkan penyakit. K3L yang baik dapat membantu mencegah penyebaran penyakit dan menjaga kesehatan masyarakat. Lingkungan yang tidak aman dapat menyebabkan kecelakaan dan cedera. K3L yang baik dapat membantu mencegah kecelakaan dan menciptakan lingkungan yang aman bagi semua orang. Rumah sakit adalah tempat yang sangat penting untuk menjaga K3L. Pasien, staf, dan pengunjung rumah sakit berasal dari berbagai latar belakang dan kondisi kesehatan, sehingga mereka lebih rentan terhadap penyakit dan infeksi. Selain itu, rumah sakit juga memiliki banyak peralatan dan bahan kimia berbahaya yang perlu dikelola dengan baik untuk mencegah kecelakaan dan pencemaran lingkungan.

Alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan aspek kebersihan, kesehatan dan keamanan lingkungan rumah sakit adalah

Key Performance Indicators (KPI) rumah sakit yakni Tingkat Kepuasan Pasien. Hal ini karena aspek tersebut merupakan kebutuhan dasar yang diinginkan pasien saat berada di rumah sakit. Di perusahaan banyak yang sudah menerapkan *key performance indicators* ini sebagai panduan tolak ukur pencapaian penilaian terhadap hasil kinerja perusahaan (Simatupang, 2022).

Salah satu rumah sakit yang terkenal di daerah Menteng, Jakarta Pusat adalah Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Bunda Jakarta. RSIA Bunda Jakarta merupakan rumah sakit swasta tipe B yang terletak di Jalan Teuku Cik Ditiro No. 28, Menteng, Jakarta Pusat. Rumah sakit ini didirikan pada tahun 1973 dan merupakan bagian dari grup Bunda, yang juga mengoperasikan beberapa rumah sakit lain di Indonesia. RSIA Bunda Jakarta memiliki visi untuk menjadi rumah sakit pilihan utama di Jakarta dan sekitarnya dengan menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu tinggi. Rumah sakit ini memiliki misi untuk memberikan layanan kesehatan yang komprehensif dan berpusat pada pasien, meningkatkan kualitas hidup pasien melalui layanan preventif, kuratif, dan rehabilitatif, mewujudkan rumah sakit yang aman, nyaman, dan ramah bagi pasien dan keluarga, mengembangkan sumber daya manusia yang unggul dan profesional, dan menjalin kerjasama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

Implementasi standar kebersihan, kesehatan, dan keamanan lingkungan yang ketat di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Jakarta tidak hanya menjamin kualitas pelayanan, tetapi juga menjadi indikator kinerja utama dalam meningkatkan kepercayaan pasien dan efisiensi operasional rumah sakit. (Pradini, 2022)

Evaluasi menyeluruh terhadap kebersihan, kesehatan, dan keamanan lingkungan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Jakarta sebagai indikator kinerja utama mencerminkan komitmen institusi dalam menyediakan perawatan berkualitas tinggi dan lingkungan yang aman bagi ibu dan anak. (Pradini, 2022)

Alasan meneliti *Key Performance Indicators (KPI)* di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Bunda Jakarta berfokus pada pentingnya kebersihan,

kesehatan, dan keamanan lingkungan rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien. RSIA Bunda Jakarta, sebagai rumah sakit swasta tipe B di daerah Menteng, Jakarta Pusat, memiliki visi untuk menjadi rumah sakit pilihan utama dengan menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas tinggi. Lingkungan yang bersih dan aman tidak hanya mencegah penyebaran infeksi dan meningkatkan kualitas perawatan pasien, tetapi juga memberikan kenyamanan dan rasa aman yang esensial bagi pasien dan pengunjung, membantu proses pemulihan serta melindungi kesehatan staf. Standar kebersihan, kesehatan, dan keamanan yang baik menjadi tolak ukur keberhasilan rumah sakit dalam melayani pasien.

Oleh karena itu, analisis KPI di RSIA Bunda Jakarta dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, mengembangkan rencana tindakan, dan memantau kemajuan untuk memastikan lingkungan tetap bersih, sehat, dan aman. Hal ini selaras dengan misi rumah sakit untuk memberikan layanan kesehatan yang komprehensif dan berpusat pada pasien, serta meningkatkan kualitas hidup pasien melalui layanan preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat keberhasilan kebersihan lingkungan terhadap mutu *Key Performance Indicator* di RSIA Bunda Jakarta?
2. Bagaimana tingkat keberhasilan kesehatan lingkungan terhadap mutu *Key Performance Indicator* di RSIA Bunda Jakarta?
3. Bagaimana tingkat keberhasilan keamanan lingkungan terhadap terhadap mutu *Key Performance Indicator* di RSIA Bunda Jakarta?
4. Bagaimana implementasi terkait monitoring kebersihan, kesehatan dan keamanan lingkungan RSIA Bunda Jakarta dapat menjadi *Key Performance Indicator* Mutu Rumah sakit?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas di peroleh tujuan:

1. Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana kebersihan, dilihat dari perspektif teori *Locus of Control*, *Hygiene Hypothesis*, dan *Normative*

Action Model, berdampak pada persepsi dan kepuasan pasien serta keseluruhan kinerja rumah sakit.

2. Fokus pada penerapan teori *Health Belief Model* dan *Social Cognitive Theory* untuk memahami pengaruh program kesehatan terhadap kesehatan umum pasien dan bagaimana hal ini mencerminkan kinerja rumah sakit.
3. Penelitian ini akan menganalisis dampak sistem keamanan, dengan pendekatan teori *Activity Theory* dan *System Safety Theory*, terhadap rasa aman pasien dan staf, serta bagaimana ini berkontribusi terhadap mutu KPI rumah sakit.
4. Penelitian akan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai data primer serta studi literatur, buku, dan jurnal sebagai data sekunder untuk mengidentifikasi dan menganalisis tema-tema utama yang muncul dalam konteks kebersihan, kesehatan, dan keamanan di rumah sakit.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:
 - a. Menambah wawasan dan pengetahuan akademis terkait implementasi kebersihan, kesehatan, dan keamanan lingkungan di rumah sakit.
 - b. Memperkaya literasi dan referensi dalam bidang manajemen rumah sakit, khususnya dalam hal pengelolaan kebersihan, kesehatan, dan keamanan lingkungan.
 - c. Memberikan dasar bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji topik yang sama atau terkait.
2. Manfaat Praktis:
 - a. Bagi RSIA Bunda Jakarta, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan referensi untuk meningkatkan standar kebersihan, kesehatan, dan keamanan lingkungan di rumah sakit.
 - b. Memberikan rekomendasi praktis kepada manajemen RSIA

Bunda Jakarta mengenai cara-cara efektif untuk mengimplementasikan kebersihan, kesehatan, dan keamanan lingkungan yang lebih baik.

- c. Menjadi pedoman bagi rumah sakit lain yang ingin menerapkan sistem manajemen lingkungan yang optimal dalam menjaga kebersihan, kesehatan, dan keamanan lingkungan.
- d. Memberikan informasi kepada masyarakat umum mengenai pentingnya kebersihan, kesehatan, dan keamanan lingkungan di rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi mereka dalam menjaga lingkungan yang sehat dan aman.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademis, tetapi juga berpotensi memberikan dampak positif yang nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan lingkungan di rumah sakit.

