

## Efektivitas Pelayanan Kebersihan pada Ruang Rawat Inap di RSUD Ulin Banjarmasin

Rahmad Riadi<sup>1\*</sup>, Junaidy<sup>2</sup>, Devia Hetty Hernany<sup>3</sup>, Budi Setiawati<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, Jl. Adhyaksa No.2, Sungai Mai, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan

E-mail: [rahmadvolcom@gmail.com](mailto:rahmadvolcom@gmail.com)

\*Corresponding Author

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.7256>

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received: 21 Jun 2026

Revised: 27 Jun 2026

Accepted: 03 Jul 2026

#### Kata Kunci:

Efektivitas, Pendekatan Kualitatif, Pelayanan Kebersihan.

#### Keywords:

Effectiveness, Qualitative Approach, Cleaning Services.

### ABSTRACT

Tujuan penelitian untuk menganalisis efektivitas pelayanan kebersihan di RSUD Ulin Banjarmasin dan mengetahui faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan kebersihan pada ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus data dikumpulkan dengan menggunakan metode wawancara ke pada orang 4 informan. Hasil penelitian menunjukan bahwa pelayanan kebersihan pada ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin telah berjalan efektif berdasarkan indikator efektivitas organisasi menurut Gibson yang meliputi produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan adapun Faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam pelayanan kebersihan ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin meliputi meningkatnya beban kerja petugas ketika jumlah pasien dan pengunjung meningkat, kendala pada sarana dan prasarana kebersihan yang memerlukan perawatan atau penggantian, serta rendahnya kesadaran sebagian pasien dan pengunjung dalam menjaga kebersihan lingkungan rumah sakit. Namun demikian, hambatan tersebut masih dapat diatasi melalui pengawasan, evaluasi, koordinasi, dan pembinaan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit.

*The purpose of this study was to analyze the effectiveness of cleaning services at Ulin Banjarmasin Regional Hospital and to determine the inhibiting factors in the implementation of cleaning services in the inpatient rooms of Ulin Banjarmasin Regional Hospital. This research method uses a qualitative approach with a case study research type. Data were collected using an interview method with 4 informants. The results of the study indicate that cleaning services in the inpatient rooms of Ulin Banjarmasin Regional Hospital have been running effectively based on the indicators of organizational effectiveness according to Gibson which include production, efficiency, satisfaction, adaptation, and development. The factors that become obstacles in cleaning services in the inpatient rooms of Ulin Banjarmasin Regional Hospital include increasing workloads of officers when the number of patients and visitors increases, obstacles to cleaning facilities and infrastructure that require maintenance or replacement, and low awareness of some patients and visitors in maintaining the cleanliness of the hospital environment. However, these obstacles can still be overcome through supervision, evaluation, coordination, and coaching carried out by the hospital.*



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

**How to Cite:** Rahmad Riadi, et al. (2026), Efektivitas Pelayanan Kebersihan pada Ruang Rawat Inap di RSUD Ulin Banjarmasin, 5(1). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v5i1.7256>

### PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, dimana kebersihan lingkungan bukan sekedar estetika, melainkan standar keselamatan pasien (Azwar,A, 2010). Lingkungan rumah sakit yang tidak terjaga kebersihannya beresiko menjadi sumber penyebaran infeksi nosokomial (*Healthcare-Associated Infections*). Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan No. 7 Tahun

2019, setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib menyelenggarakan sanitasi lingkungan yang memenuhi syarat kesehatan.

Namun, dalam praktiknya, efektifitas pelayanan kebersihan seringkali menghadapi berbagai kendala. Mulai dari kurangnya kepatuhan petugas terhadap *Standard Oprating Procedure* (SOP), beban kerja yang tidak sebanding dengan jumlah personil, hingga keterbatasan sarana pembersihan. Hal ini berdampak langsung pada kenyamanan pasien. Pasien yang merasa lingkungannya kotor akan memberikan persepsi negatif terhadap kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan (Sari,D.P,& Ramadan,I.M, 2018).

Pengelolaan pelayanan kebersihan merupakan salah satu upaya dalam pencapaian kesehatan ruang bangunan rumah sakit. Pengelolaan pelayanan kebersihan RSUD Ulin Banjarmasin dilaksanakan oleh pihak ketiga yaitu meliputi : PT. Viatra utama, PT. Prima bangun banua, PT. Icon cemerlang dan PT. Arina tama persada. Pemilihan pihak ketiga dilaksanakan melalui sistem tender / lelang oleh Unit Layanan Pengadaan Pusat Provinsi Kalimantan Selatan. Pengelolaan pelayanan kebersihan dilaksanakan melalui Instalasi Sanitasi Lingkungan RSUD Ulin Banjarmasin.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Rafli (2023) menyatakan bahwa efektifitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kualitas sumber daya manusia, sistem manajemen dan pengawasan, pemanfaatan teknologi, perencanaan kerja, serta sarana dan prasarana pendukung. Selain itu, evaluasi dan pembaruan secara berkelanjutan juga diperlukan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan ratusan pasien rawat inap dan ribuan pasien rawat jalan setiap harinya, tantangan dalam menjaga sterilitas dan kebersihan area publik (ruang tunggu, toilet, selasar) menjadi sangat kompleks. Berdasarkan observasi mendalam, masih ada pasien yang mengeluh terhadap kualitas kebersihan pada toilet di ruang rawat inap dan toilet umum serta aroma tidak sedap dari toilet yang tercium sampai ruang tunggu pasien. Mengingat RSUD Ulin Banjarmasin sebagai rumah sakit terbesar dan menjadi rumah sakit rujukan se- Kalimantan Selatan serta menjadi rumah sakit pendidikan tentunya kebersihan bangunan rumah sakit menjadi salah satu syarat utama untuk tercapainya kenyamanan dan kepuasan pasien yang berkunjung ke rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian mengenai “ Efektivitas pelayanan kebersihan RSUD Ulin Banjarmasin” sangat penting dilakukan untuk memberikan perbaikan bagi pihak manajemen.

#### ***Pengertian/ Definisi variabel penelitian***

Variabel dalam penelitian ini berkaitan dengan bagaimana manajemen kinerja pelayanan dan kepatuhan terhadap (SOP, SDM, Sarpras) di RSUD Ulin dikelola untuk mencapai Efektivitas Pelayanan (Kualitas, Waktu, Responsivitas). Di sisi lain, peneliti juga menggali bagaimana peran Pengawasan birokrasi rumah sakit dalam memitigasi berbagai Hambatan yang muncul agar standar pelayanan publik tetap terjaga.

#### **Efektivitas**

Pengertian efektivitas adalah seberapa baik suatu pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menyelesaikan pekerjaan tersebut jika sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan awal, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif. (Menurut Ravianto 2014:11) tercapainya suatu sasaran tujuan khususnya pada pelayanan publik berarti semua unsur yang terlibat didalamnya bekerja sama dengan baik tidak tumpang tindih. Pihak birokrat harus memiliki integritas diri yang berarti kepribadian yang dilandasi unsur kejujuran, kebijaksanaan, dan pertanggung jawaban yang dapat menghadirkan kepercayaan dari pihak manapun dan rasa hormat.

Selanjutnya, efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya oleh Hidayat dalam Rizky (2011:1). Efektivitas merupakan aspek penting sebagai dasar dalam pelayanan organisasi swasta maupun organisasi publik sebagai kejelasan arah adanya suatu organisasi serta daya guna, keaktifan dan adanya kesesuaian suatu kegiatan seseorang dalam melaksanakan tugas dengan tujuan yang telah dicapai. Jadi dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat keberhasilan pencapaian tujuan yang diharapkan disebut efektivitas melalui cara tertentu yang dilakukan oleh individu maupun organisasi (Jein natalia, 2021).

Menurut Gibson kriteria pengukuran efektivitas, dapat dilihat melalui : kriteria efektivitas jangka pendek (produksi, efisiensi, kepuasan) dan kriteria efektivitas jangka panjang (kelangsungan hidup).

Dengan mempertimbangkan dimensi waktunya, organisasi dapat dikatakan efektif dari segi kriteria produktivitas, kepuasan, adaptasi dan pengembangan.

1. **Produksi**  
Kriteria ini mencerminkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan jumlah dan kualitas output yang dibutuhkan oleh lingkungannya. Produksi dapat diukur dengan indikator seperti jumlah pekerjaan yang diselesaikan, jumlah orang yang dilayani, atau dokumen yang diproses.
2. **Efisiensi**  
Efisiensi mengacu pada perbandingan antara output yang dihasilkan dan input yang digunakan. Ukuran efisiensi dinyatakan sebagai perbandingan, misalnya rasio hasil kerja dengan biaya atau waktu yang diperlukan untuk mencapai hasil tersebut.
3. **Kepuasan**  
Kriteria ini mengukur sejauh mana organisasi memenuhi kebutuhan pegawainya. Kepuasan dapat diukur melalui sikap pegawai, tingkat absensi, keterlambatan, dan keluhan yang diterima.
4. **Adaptasi**  
Adaptasi menggambarkan sejauh mana organisasi dapat menanggapi perubahan baik di lingkungan internal maupun external. Kriteria ini melibatkan kemampuan manajemen dalam merespons perubahan yang terjadi dalam lingkungan organisasi atau lingkungan external.
5. **Perkembangan**  
Kriteria ini menggambarkan kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan lingkungan. Organisasi diharapkan memiliki tanggung jawab untuk memperbesar.

Dengan menggunakan kriteria-kriteria tersebut, organisasi dapat mengevaluasi efektivitasnya dalam mencapai tujuan, memenuhi kebutuhan pegawai, beradaptasi dengan perubahan, serta meningkatkan kapasitas dan potensi untuk berkembang di masyarakat

#### **Pelayanan**

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung ( Moenir, 2005:47). Sedangkan menurut Suparlan (2000:35) menyatakan bahwa pelayanan adalah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau jasa non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.

#### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik ( UU Nomor 25 Tahun 2009).

Dalam suatu lembaga pemerintah yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat dicitakan sebagai (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan pokok dan tata cara yang ditentukan. Pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintah. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan memiliki tiga makna yaitu; 1. Perihal atau cara melayani. 2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang. 3. Kemudian yang di berikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa (Sinambela, 2006:5).

#### **Rumah Sakit**

Menurut WHO (*World Health Organization*), Rumah sakit adalah integral dari satu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (Komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (Preventif) kepada masyarakat. Berdasarkan undang-undang No 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat ("Pengertian Rumah Sakit Menurut WHO," 2015).

Rumah sakit adalah bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan media yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana pelayanan rumah sakit menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan (Supartiningsih, 2017)..

#### **Pelayanan Kebersihan di Rumah Sakit**

Menurut WHO pelayanan kebersihan bukan sekadar menyapu atau mengepel, melainkan pengelolaan lingkungan (*environmental cleaning*) yang terstandarisasi untuk memutus rantai penularan agen infeksius dari lingkungan ke pasien.

Rumah sakit memiliki fungsi krusial sebagai institusi kesehatan yang wajib menjaga sanitasi untuk menciptakan lingkungan yang aman, bersih, dan higienis. Hal ini bertujuan untuk mencegah penyebaran infeksi, melindungi pasien, pengunjung, serta staf medis dari risiko penularan penyakit. Sesuai dengan Permenkes No. 7 Tahun 2019, sanitasi rumah sakit difokuskan pada terwujudnya kualitas lingkungan fisik, kimia, biologi, radioaktivitas, dan sosial yang sehat (Menejemen sanitasi rumah sakit, 2024).

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuan penelitian adalah memahami fenomena pelayanan kebersihan rumah sakit secara mendalam, bukan sekadar mengukur angka atau statistik. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam mengenai efektivitas pelayanan kebersihan di RSUD Ulin melalui observasi langsung terhadap kinerja petugas dan ketersediaan sarana prasarana sesuai dengan standar administrasi pelayanan publik. Sebagaimana dinyatakan oleh Sugiyono (2018), penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas pelayanan secara mandiri. Melalui pendekatan naturalistik dari Moleong (2017), peneliti melakukan observasi langsung di RSUD Ulin sebagai instrumen kunci untuk memotret realitas kinerja pelayan publik. Analisis data difokuskan pada kriteria efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers (1985), yakni kesesuaian antara proses pelaksanaan tugas dengan standar yang telah ditetapkan.

Jenis penelitian studi kasus dipilih karena penelitian ini berfokus pada satu lokasi spesifik, yaitu RSUD Ulin Banjarmasin, sehingga memungkinkan peneliti menggali data secara mendalam, detail, dan kontekstual

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### ***Produksi***

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, indikator produksi dalam pelayanan kebersihan pada ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin menunjukkan hasil yang cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari kemampuan petugas *cleaning service* dalam melaksanakan tugas kebersihan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit. Kegiatan pembersihan dilakukan secara rutin dan terjadwal meliputi pembersihan lantai, toilet, tempat sampah, dinding, serta fasilitas penunjang lainnya yang berada di lingkungan ruang rawat inap. Selain itu, petugas juga melaksanakan pembersihan tambahan apabila ditemukan kondisi tertentu yang memerlukan penanganan segera. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kebersihan tidak hanya berorientasi pada pelaksanaan tugas rutin, tetapi juga berorientasi pada hasil akhir berupa terciptanya lingkungan rumah sakit yang bersih, nyaman, dan aman bagi pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi kebersihan ruang rawat inap secara umum telah memenuhi harapan pasien dan keluarga pasien. Hal ini terlihat dari minimnya keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan terkait kondisi kebersihan ruangan. Pasien dan keluarga pasien menilai bahwa lantai, toilet, serta fasilitas umum lainnya dalam kondisi yang cukup bersih dan terawat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kebersihan telah mampu menghasilkan output yang sesuai dengan tujuan organisasi. Output yang dimaksud dalam penelitian ini bukan hanya berupa terselesaikannya pekerjaan petugas *cleaning service*, tetapi juga terciptanya kenyamanan bagi pasien selama menjalani proses perawatan di rumah sakit.

Temuan penelitian ini sesuai dengan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Gibson yang menyatakan bahwa produksi merupakan kemampuan organisasi dalam menghasilkan keluaran (*output*) yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Produksi menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur efektivitas organisasi karena menggambarkan tingkat keberhasilan organisasi dalam menghasilkan hasil kerja yang dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan. Semakin tinggi kemampuan organisasi dalam menghasilkan output sesuai target yang telah ditetapkan, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitas organisasi tersebut.

Apabila dikaitkan dengan kondisi di RSUD Ulin Banjarmasin, maka output yang dihasilkan oleh unit pelayanan kebersihan dapat dilihat dari kondisi lingkungan ruang rawat inap yang relatif bersih dan nyaman. Kebersihan lingkungan rumah sakit memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Lingkungan yang bersih dapat memberikan rasa nyaman kepada pasien, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit, serta membantu mengurangi risiko terjadinya infeksi yang dapat membahayakan pasien maupun tenaga kesehatan.

Temuan penelitian ini juga mendukung pendapat WHO yang menyatakan bahwa pelayanan kebersihan rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan pemeliharaan lingkungan fisik semata, tetapi juga merupakan bagian dari upaya pencegahan dan pengendalian infeksi di lingkungan pelayanan kesehatan. Kebersihan lingkungan rumah sakit memiliki hubungan yang erat dengan keselamatan pasien karena lingkungan yang tidak terjaga kebersihannya berpotensi menjadi media penyebaran mikroorganisme penyebab penyakit. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan kebersihan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bella Marini dan Khotami (2025) mengenai efektivitas pelayanan kesehatan di RSUD Indrasari Rengat. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan organisasi dalam mencapai target pelayanan yang telah ditetapkan. Tercapainya target pelayanan menunjukkan bahwa organisasi mampu menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya secara optimal. Dalam konteks penelitian ini, target pelayanan kebersihan berupa terciptanya kondisi ruang rawat inap yang bersih dan nyaman telah berhasil diwujudkan oleh petugas cleaning service melalui pelaksanaan tugas yang dilakukan secara rutin dan berkesinambungan.

### ***Efisiensi***

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, indikator efisiensi dalam pelayanan kebersihan pada ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin menunjukkan hasil yang cukup baik. Hal ini terlihat dari kemampuan petugas cleaning service dalam melaksanakan tugas kebersihan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal. Sumber daya yang dimaksud meliputi tenaga kerja, sarana dan prasarana kebersihan, bahan pembersih, serta waktu kerja yang telah diatur melalui jadwal operasional pelayanan kebersihan. Melalui pemanfaatan sumber daya tersebut, pelayanan kebersihan dapat dilaksanakan secara rutin dan berkesinambungan sehingga kondisi kebersihan ruang rawat inap tetap terjaga.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak rumah sakit telah menyediakan berbagai sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk menunjang pelaksanaan pelayanan kebersihan. Ketersediaan alat kebersihan seperti alat pel, sapu, vacuum cleaner, tempat sampah, cairan pembersih, serta bahan desinfektan menjadi faktor penting yang membantu petugas dalam menjalankan pekerjaannya. Selain itu, pembagian tugas yang jelas kepada masing-masing petugas cleaning service juga memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelaksanaan pekerjaan di lapangan. Dengan adanya pembagian wilayah kerja yang terstruktur, setiap petugas dapat memahami tanggung jawabnya sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara lebih terarah dan efisien.

Selain didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, efisiensi pelayanan kebersihan juga terlihat dari adanya jadwal kerja yang telah disusun secara sistematis oleh pihak pengelola. Jadwal tersebut menjadi pedoman bagi petugas dalam melaksanakan kegiatan pembersihan pada setiap area ruang rawat inap. Adanya jadwal kerja yang jelas membantu menghindari terjadinya tumpang tindih pekerjaan serta memastikan seluruh area pelayanan mendapatkan perhatian yang sama dalam proses pembersihan. Dengan demikian, waktu kerja yang tersedia dapat dimanfaatkan secara optimal untuk menghasilkan pelayanan kebersihan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian ini juga mendukung pendapat Zulfandi Azhari (2021) yang menyatakan bahwa perencanaan merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kebersihan. Perencanaan yang baik akan membantu organisasi dalam mengatur penggunaan sumber daya sehingga pelayanan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan kebersihan di RSUD Ulin Banjarmasin, perencanaan tersebut tercermin melalui penyusunan jadwal kerja, pembagian tugas petugas, serta pengawasan yang dilakukan secara berkala oleh supervisor dan kepala sanitasi.

### ***Kepuasan***

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, indikator kepuasan dalam pelayanan kebersihan pada ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin menunjukkan hasil yang baik. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan positif yang diberikan oleh pasien maupun keluarga pasien terhadap kondisi kebersihan ruang rawat inap yang mereka rasakan selama menjalani atau mendampingi proses perawatan. Kepuasan tersebut tercermin dari penilaian pengguna layanan terhadap kebersihan lantai, toilet, tempat sampah, serta fasilitas pendukung lainnya yang berada di lingkungan ruang rawat inap. Selain itu, sikap petugas cleaning service yang responsif dalam menangani keluhan dan permintaan pembersihan tambahan juga menjadi faktor yang memberikan kontribusi terhadap terciptanya kepuasan pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien dan keluarga pasien merasa nyaman dengan kondisi kebersihan ruang rawat inap yang ada di RSUD Ulin Banjarmasin. Kondisi lingkungan yang bersih dinilai mampu menciptakan suasana yang lebih tenang dan mendukung proses penyembuhan pasien. Kebersihan tidak hanya dipandang sebagai aspek fisik semata, tetapi juga menjadi bagian dari kualitas pelayanan yang secara langsung mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap rumah sakit. Semakin baik kondisi kebersihan yang dirasakan oleh pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Rahim et al. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pasien. Pelayanan yang baik, fasilitas yang bersih dan terawat, serta lingkungan yang nyaman akan menciptakan pengalaman positif bagi pasien selama menjalani proses perawatan. Sebaliknya, kondisi lingkungan yang kotor dan tidak terawat dapat menimbulkan ketidaknyamanan serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

Secara keseluruhan, indikator kepuasan dalam pelayanan kebersihan ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin dapat dikategorikan efektif. Hal ini dibuktikan dengan adanya penilaian positif dari pasien dan keluarga pasien terhadap kondisi kebersihan ruang rawat inap, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang responsif, serta terciptanya lingkungan yang nyaman dan mendukung proses pelayanan kesehatan. Dengan demikian, indikator kepuasan menurut teori Gibson telah tercapai dan menjadi salah satu bukti bahwa pelayanan kebersihan di RSUD Ulin Banjarmasin telah berjalan dengan baik.

#### ***Adaptasi***

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, indikator adaptasi dalam pelayanan kebersihan pada ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin menunjukkan hasil yang baik. Hal ini terlihat dari kemampuan petugas cleaning service dan pihak manajemen sanitasi dalam menyesuaikan diri terhadap berbagai perubahan kondisi yang terjadi di lingkungan rumah sakit. Sebagai rumah sakit rujukan terbesar di Kalimantan Selatan, RSUD Ulin Banjarmasin memiliki tingkat kunjungan pasien yang cukup tinggi sehingga kondisi pelayanan sering mengalami perubahan, baik dari segi jumlah pasien, aktivitas pengunjung, maupun kebutuhan pelayanan kebersihan yang harus dipenuhi setiap harinya. Dalam situasi tersebut, kemampuan beradaptasi menjadi salah satu faktor penting untuk memastikan pelayanan kebersihan tetap berjalan secara optimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas cleaning service mampu menyesuaikan pelaksanaan pekerjaannya ketika terjadi peningkatan jumlah pasien di ruang rawat inap. Kondisi meningkatnya jumlah pasien secara langsung berdampak pada meningkatnya aktivitas di lingkungan rumah sakit, termasuk penggunaan fasilitas umum seperti toilet, ruang tunggu, koridor, serta tempat pembuangan sampah. Situasi tersebut menyebabkan frekuensi pembersihan yang harus dilakukan menjadi lebih tinggi dibandingkan kondisi normal. Namun demikian, petugas cleaning service tetap berupaya menjaga kebersihan lingkungan dengan melakukan penyesuaian terhadap pola kerja dan prioritas pembersihan sesuai kebutuhan di lapangan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Muhammad Rafli (2023) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam melakukan evaluasi dan penyesuaian terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan pelayanan. Organisasi yang mampu beradaptasi dengan cepat terhadap kebutuhan masyarakat akan lebih mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa perubahan kondisi pelayanan harus direspon melalui pengelolaan sumber daya manusia yang baik, pengawasan yang efektif, dan kemampuan organisasi dalam melakukan pembaruan secara berkelanjutan.

Temuan penelitian ini juga mendukung pendapat Gibson yang menekankan bahwa adaptasi merupakan salah satu indikator utama efektivitas organisasi. Organisasi yang mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan akan memiliki peluang yang lebih besar untuk mencapai tujuan organisasi dibandingkan organisasi yang tidak memiliki kemampuan adaptasi yang baik. Dalam pelayanan kebersihan rumah sakit, kemampuan adaptasi menjadi sangat penting karena karakteristik lingkungan rumah sakit yang dinamis dan selalu mengalami perubahan setiap waktu.

Dari perspektif pelayanan publik, kemampuan beradaptasi juga merupakan bagian dari prinsip responsivitas. Organisasi pelayanan publik dituntut untuk mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Dalam penelitian ini, kemampuan petugas cleaning service dalam merespon kebutuhan kebersihan tambahan dan menangani kondisi darurat secara cepat menunjukkan bahwa pelayanan kebersihan di RSUD Ulin Banjarmasin telah menerapkan prinsip responsivitas dalam pelaksanaannya.

Secara keseluruhan, indikator adaptasi dalam pelayanan kebersihan ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin dapat dikategorikan efektif. Hal ini dibuktikan dengan kemampuan petugas dan manajemen sanitasi dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan kondisi pelayanan, merespon kebutuhan kebersihan tambahan secara cepat, serta menjaga kualitas pelayanan meskipun menghadapi berbagai tantangan di lingkungan rumah sakit. Dengan tercapainya indikator adaptasi tersebut, pelayanan kebersihan mampu memberikan kontribusi yang positif terhadap kenyamanan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

### **Perkembangan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, indikator perkembangan dalam pelayanan kebersihan pada ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin menunjukkan hasil yang baik. Perkembangan dalam penelitian ini berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan melalui berbagai program pembinaan, pelatihan, evaluasi, serta upaya perbaikan yang dilakukan untuk menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan pengguna layanan. Sebagai salah satu rumah sakit rujukan terbesar di Kalimantan Selatan, RSUD Ulin Banjarmasin dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya, termasuk dalam aspek pelayanan kebersihan yang menjadi bagian penting dalam mendukung kenyamanan dan keselamatan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Instalasi Sanitasi RSUD Ulin Banjarmasin telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kebersihan. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui pelaksanaan pelatihan dan pembinaan bagi petugas cleaning service. Pelatihan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman petugas mengenai standar kebersihan rumah sakit, penggunaan alat dan bahan pembersih yang benar, serta prosedur pencegahan dan pengendalian infeksi di lingkungan rumah sakit. Melalui kegiatan tersebut, petugas diharapkan mampu melaksanakan tugasnya secara lebih profesional dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung pendapat Muhammad Rafli (2023) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam melakukan pembaruan dan peningkatan kualitas pelayanan secara terus-menerus. Organisasi yang tidak melakukan pengembangan akan mengalami kesulitan dalam menghadapi perubahan kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, organisasi yang terus melakukan inovasi dan pengembangan akan lebih mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam konteks penelitian ini, upaya peningkatan kompetensi petugas dan evaluasi kinerja menjadi bentuk nyata dari proses pengembangan yang dilakukan oleh RSUD Ulin Banjarmasin.

Perkembangan pelayanan kebersihan juga dapat dilihat dari adanya peningkatan kesadaran petugas terhadap pentingnya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, petugas cleaning service tidak lagi hanya berfokus pada penyelesaian pekerjaan rutin, tetapi juga memperhatikan kualitas hasil kerja yang diberikan kepada pengguna layanan. Kondisi ini menunjukkan adanya perubahan pola pikir yang lebih profesional dalam pelaksanaan pelayanan kebersihan rumah sakit.

mampu menghadapi tantangan pelayanan kesehatan yang semakin kompleks.

Secara keseluruhan, indikator perkembangan dalam pelayanan kebersihan ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin dapat dikategorikan efektif. Hal ini ditunjukkan oleh adanya peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan, evaluasi, pembinaan, dan berbagai upaya perbaikan yang

dilakukan secara berkelanjutan. Kemampuan organisasi untuk terus berkembang dan meningkatkan kualitas pelayanan menjadi bukti bahwa pelayanan kebersihan di RSUD Ulin Banjarmasin telah bergerak ke arah yang lebih baik dan mampu mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat.

### ***Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Kebersihan Pada Ruang Rawat Inap RSUD Ulin Banjarmasin***

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan kebersihan pada ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin. Faktor-faktor tersebut meliputi faktor sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta faktor perilaku pasien dan pengunjung rumah sakit. Meskipun secara umum pelayanan kebersihan telah berjalan dengan baik, keberadaan berbagai hambatan tersebut berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan apabila tidak dikelola dan diatasi secara tepat.

Salah satu hambatan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah meningkatnya beban kerja petugas cleaning service pada saat jumlah pasien dan pengunjung rumah sakit mengalami peningkatan. Sebagai rumah sakit rujukan terbesar di Kalimantan Selatan, RSUD Ulin Banjarmasin memiliki tingkat kunjungan pasien yang cukup tinggi setiap harinya. Kondisi tersebut menyebabkan aktivitas di ruang rawat inap menjadi semakin padat sehingga kebutuhan terhadap pelayanan kebersihan juga meningkat. Semakin banyak pasien dan pengunjung yang berada di lingkungan rumah sakit, maka semakin tinggi pula frekuensi penggunaan fasilitas umum seperti toilet, ruang tunggu, koridor, dan tempat pembuangan sampah. Akibatnya, petugas cleaning service harus bekerja lebih intensif untuk menjaga agar kondisi lingkungan tetap bersih dan nyaman.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Muhammad Rafli (2023) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, sistem manajemen, serta sarana dan prasarana pendukung. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa keterbatasan sumber daya dan kurang optimalnya fasilitas kerja dapat menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Temuan tersebut memiliki kesamaan dengan kondisi yang ditemukan dalam penelitian ini, dimana peningkatan beban kerja dan kendala sarana pendukung menjadi salah satu hambatan dalam pelayanan kebersihan rumah sakit.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Pratama (2023) yang menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan kebersihan sangat dipengaruhi oleh sistem pengawasan dan dukungan lingkungan kerja. Penelitian tersebut menekankan bahwa keberhasilan pelayanan kebersihan tidak hanya ditentukan oleh kinerja petugas, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi lingkungan dan perilaku pengguna layanan. Apabila lingkungan kerja kurang mendukung, maka kualitas pelayanan yang dihasilkan juga akan mengalami penurunan.

Menurut analisis peneliti, faktor penghambat yang paling dominan dalam pelayanan kebersihan ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin adalah faktor perilaku pengguna layanan. Hal ini karena meskipun petugas telah melaksanakan tugas sesuai dengan jadwal dan prosedur yang berlaku, kondisi lingkungan dapat kembali kotor dalam waktu singkat akibat rendahnya kesadaran sebagian pengunjung terhadap pentingnya menjaga kebersihan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kebersihan tidak cukup hanya dilakukan melalui peningkatan kinerja petugas, tetapi juga perlu didukung oleh program edukasi dan sosialisasi kepada pasien serta pengunjung rumah sakit.

Dalam mengatasi berbagai hambatan tersebut, pihak RSUD Ulin Banjarmasin telah melakukan berbagai upaya seperti meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas petugas cleaning service, melakukan evaluasi secara berkala, memastikan ketersediaan alat dan bahan kebersihan, serta memberikan edukasi kepada pasien dan pengunjung mengenai pentingnya menjaga kebersihan lingkungan rumah sakit. Langkah-langkah tersebut menunjukkan adanya komitmen manajemen rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kebersihan secara berkelanjutan.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitiandapat disimpulkan bahwa pelayanan kebersihan pada ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin telah berjalan efektif berdasarkan indikator efektivitas organisasi menurut Gibson yang meliputi produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan.

Faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam pelayanan kebersihan ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin meliputi meningkatnya beban kerja petugas ketika jumlah pasien dan pengunjung

meningkat, kendala pada sarana dan prasarana kebersihan yang memerlukan perawatan atau penggantian, serta rendahnya kesadaran sebagian pasien dan pengunjung dalam menjaga kebersihan lingkungan rumah sakit. Namun demikian, hambatan tersebut masih dapat diatasi melalui pengawasan, evaluasi, koordinasi, dan pembinaan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit.

#### REFERENSI

- Azhari, Z. (2021). *Perencanaan pelayanan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik*. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 101–112.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar administrasi kesehatan* (Edisi ke-3). Binarupa Aksara.
- Bella Marini, & Khotami. (2025). *Efektivitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat*. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(1), 45–58.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (14th ed.). McGraw-Hill.
- Jein Natalia. (2021). *Analisis efektivitas organisasi dalam pelayanan publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 115–126.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A. S. (2005). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit.
- Pratama, A. (2023). *Pengaruh sistem pengawasan terhadap efektivitas pelayanan kebersihan rumah sakit*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(2), 88–99.
- Rahim, A., Hidayat, S., & Nurhayati. (2021). *Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada rumah sakit pemerintah*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(3), 187–198.
- Rafli, M. (2023). *Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik pada instansi pemerintah*. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 8(1), 67–81.
- Ravianto, J. (2014). *Produktivitas dan efektivitas organisasi*. Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas.
- Sari, D. P., & Ramadan, I. M. (2018). *Hubungan kualitas lingkungan rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat inap*. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 21(2), 85–94.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. PT Bumi Aksara.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas organisasi* (Terjemahan Magdalena Jamin). Erlangga.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Suparlan. (2000). *Filsafat administrasi*. Bumi Aksara.
- Supartiningsih, S. (2017). *Kualitas pelayanan rumah sakit*. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- World Health Organization. (2019). *Guidelines on Core Components of Infection Prevention and Control Programmes at the National and Acute Health Care Facility Level*. World Health Organization.
- World Health Organization. (2022). *Environmental Cleaning in Health Care Facilities*. World Health Organization.