

# Kenyamanan *Interior* Rumah Sakit Ibu dan Anak Berdasarkan Persepsi Pasien dan Pengunjung (*Interior Comfort of Mother and Child Hospital Based on Perception of Patients and Visitors*)

Bianca Lois

*Interior Architecture*, Fakultas Industri Kreatif, Universitas Ciputra, Citraland CBD Boulevard,  
Made, Kec. Sambikerep, Surabaya, 60219, Indonesia

*E-mail penulis korespondensi: blois@student.ciputra.ac.id*

## Abstrak

Rumah Sakit Ibu dan Anak melayani secara khusus bagi kaum ibu dan anak, mulai dari konsultasi calon ibu hingga anak-anak maksimal umur 18 tahun. Sebagai Rumah Sakit Ibu dan Anak, tidak hanya melayani masalah kesehatan namun juga dalam segi psikologi, sehingga dibutuhkan tempat yang nyaman dan sesuai dengan lingkungan ibu hamil dan anak-anak. Oleh karena itu tujuan penelitian diharapkan dapat menjadi acuan desain *interior* Rumah Sakit Ibu dan Anak, sehingga tingkat kenyamanan pasien dan pengunjung lebih maksimal. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif melalui pengumpulan data dari kolom komentar *Google Review* Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda, kota Malang. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa banyak pasien dan pengunjung yang meninggalkan komentar mengenai persepsi pengalaman mereka, dan perlunya peningkatan baik dalam segi pelayanan maupun dalam segi desain *interior*. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda perlu meningkatkan desain *interior* dalam berbagai segi karena sangat mempengaruhi pengalaman pasien dan pengunjung.

**Kata kunci:** Rumah Sakit Ibu dan Anak, desain *interior*, kenyamanan, persepsi

## Abstract

*Mother and Child Hospital caters specifically for mothers and children, from consultation with prospective mothers to children with a maximum age of 18 years. As a Mother and Child Hospital, it does not only serve health problems but also in terms of psychology, so we need a place that is comfortable and suitable for the environment of pregnant women and children. Therefore, the research objective is expected to be a reference for the interior design of the Mother and Child Hospital, so that the comfort level of patients and visitors is maximized. The study was conducted using a qualitative method through data collection from the Google Review comment column at Puri Bunda Mother and Child Hospital, Malang city. The results of the study indicated that many patients and visitors left comments regarding their perceptions of their experiences, and the need for improvement both in terms of service and in terms of interior design. Therefore, it can be concluded that the Puri Bunda Mother and Child Hospital needs to improve its interior design in various ways because it greatly affects the experience of patients and visitors.*

**Keywords:** *Mother and Child Hospital, interior design, convenience, perception*

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit Ibu dan Anak merupakan sebuah Rumah Sakit khusus. Rumah Sakit Ibu dan Anak mengakomodasi seluruh kebutuhan bagi ibu dan anak, mulai dari kehamilan, persalinan, hingga ketika anak-anak bertumbuh. Dokter dan perawat yang ada hampir seluruhnya merupakan spesialis kebidanan maupun spesialis penyakit anak-anak dan ibu hamil. Rumah Sakit Ibu dan Anak merupakan pintu dunia bagi anak-anak yang baru lahir. Maka dari itu, suasana di dalam Rumah Sakit Ibu dan Anak harus terasa nyaman, baik bagi ibu yang melahirkan, bayi-bayi yang baru lahir, maupun bagi anak-anak yang sakit. Mengutip dari wawancara yang dilakukan oleh peluangusaha.kontan.co.id kepada Cucu Setiawan, pemilik RSIA Insan Permata, banyaknya tuntutan masyarakat dan meningkatnya kebutuhan layanan kesehatan, maka Rumah Sakit Ibu dan Anak semakin banyak dibutuhkan.

Hal ini dapat terjadi karena tingginya angka kelahiran di Indonesia. Menurut tren data populasi milik Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), tingkat kelahiran di Indonesia pada 2020 adalah 17,650

kelahiran per 1000 orang. Rumah Sakit Ibu dan Anak sejatinya tidak hanya melayani persalinan saja. Rumah Sakit Ibu dan Anak juga melayani di bidang kesuburan bagi calon ibu, maupun bagi keluarga yang ingin menjalani program Keluarga Berencana (KB). Selain itu, Rumah Sakit Ibu dan Anak juga melayani anak-anak hingga berumur 18 tahun. Diluar itu, Unit Gawat Darurat (UGD) Rumah Sakit Ibu dan Anak juga tetap melayani bagi pasien lainnya diluar golongan ibu dan anak. Anak-anak identik dengan mainan, dan mereka masih cukup susah untuk beradaptasi di lingkungan yang baru. Sehingga baiknya Rumah Sakit Ibu dan Anak harus mencerminkan suasana seperti di rumah dan penuh dengan hal yang disukai oleh anak-anak.

Mayoritas Rumah Sakit Ibu dan Anak terpendang lebih rendah daripada Rumah Sakit umum, sehingga banyak Rumah Sakit Ibu dan Anak di Indonesia yang tidak terawat dan dibiarkan ala kadarnya dan tidak mencapai ekspektasi bagi ibu dan anak-anak. Pengalaman bagi anak-anak untuk datang ke Rumah Sakit seharusnya bukan pengalaman yang menakutkan. Melalui desain Rumah Sakit Ibu dan Anak yang sesuai dengan kenyamanan pengguna ruang, diharapkan anak-anak dapat merasa nyaman dengan berada di dalam Rumah Sakit, khususnya bagi mereka yang memiliki penyakit parah sehingga harus tinggal di Rumah Sakit dengan jangka waktu yang lebih panjang. Tujuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan desain *interior* Rumah Sakit Ibu dan Anak, sehingga tingkat kenyamanan pengunjung dapat menjadi maksimal. Penelitian ini sudah diteliti oleh Utary, Raharadjo, Asharsinyo (2018), namun demikian penelitian ini secara komprehensif lebih berfokus pada pasien rawat jalan dan pasien rawat inap, serta pengunjung dari Rumah Sakit Ibu dan Anak.

## KAJIAN TEORI

Berdasarkan klasifikasi, Rumah Sakit Ibu dan Anak merupakan Rumah Sakit khusus tipe E. Menurut *Permenkes 3 tahun 2019 Pasal 12*, Rumah Sakit khusus memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya. Menurut *Lampiran Keputusan Menkes no. 340 tahun 2020*, Rumah Sakit Ibu dan Anak adalah Rumah Sakit yang melayani kesehatan ibu dan anak, meliputi ibu pada masalah reproduksi dan anak berumur sampai dengan 18 tahun. Pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Ibu dan Anak melayani : promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitasi pada maternal, serta kesehatan reproduksi termasuk *Ante Natal Care* (ANC), pertolongan persalinan, perawatan nifas, pertolongan bayi baru lahir, perawatan bayi baru lahir, imunisasi, dan pelayanan kesehatan anak, serta program Keluarga Berencana (KB). Rumah Sakit Ibu dan Anak ada karena tuntutan kebutuhan kesehatan masyarakat, khususnya kaum ibu dan anak-anak. Cukup susah untuk mengajak anak kecil ke Rumah Sakit karena Rumah Sakit identik dengan sesuatu yang menyeramkan, seperti jarum suntik dan peralatan bedah lainnya. Selain itu, setiap ibu hamil maupun wanita yang mengalami permasalahan seputar kehamilan memiliki karakteristik tertentu yang tidak dapat disandingkan dengan kondisi penyakit lainnya. Mereka memerlukan penanganan khusus, sama halnya dengan bayi dan anak-anak.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam merancang desain *interior* Rumah Sakit Ibu dan Anak adalah dari segi pengguna. Keseluruhan desain sebaiknya disesuaikan dengan ergonomi anak-anak dan ibu hamil. Selain itu, pengaturan alur penghawaan juga memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah Rumah Sakit Ibu dan Anak, karena dengan pengaturan penghawaan yang tepat dapat meningkatkan kenyamanan pengguna. Kemudian penting juga untuk mengatur jenis dan posisi penerangan yang tepat dan sesuai dengan kondisi pengguna, terlebih bagi bayi yang baru lahir. Permainan *lighting* juga dapat membentuk suasana yang diinginkan, dan dapat mendukung fasilitas yang ada. Dari segi pelayanan, dibutuhkan juga pusat informasi yang mudah diakses oleh pasien maupun pengguna lainnya.

Diluar itu, pasien maupun pengguna lainnya dari Rumah Sakit Ibu dan Anak kebanyakan menghabiskan waktu yang cukup lama, seperti sekedar antri konsultasi Dokter ataupun menginap dalam jangka waktu yang panjang. Karena itu dibutuhkan juga tempat duduk atau *rest area* yang memadai yang tersebar di seluruh area Rumah Sakit. Kemudian juga dibutuhkan transportasi vertikal serta akses tangga yang disesuaikan dengan kondisi pengguna yang didominasi oleh anak-anak dan ibu hamil. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Utary, Raharadjo, Asharsinyo

(2018) dengan judul penelitian “Aplikasi Tema Desain Rumah Sakit Ibu dan Anak Berdasarkan Karakter Pengguna Ruang”, menyimpulkan bahwa *interior* Rumah Sakit Ibu dan Anak dapat menunjang persepsi dan penilaian pengguna terhadap ruang tersebut, sehingga dapat mengubah pandangan negatif terhadap Rumah Sakit. Responden mengharapkan Rumah Sakit Ibu dan Anak dapat terasa nyaman dan tidak terasa asing bagi pasien, dengan mengaplikasikan warna-warna yang ceria dan mencerminkan anak-anak.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan netnografi. Metode kualitatif dipakai karena keunggulannya untuk mengeksplorasi permasalahan secara komprehensif (Creswell, 2017). Penelitian ini merupakan penelitian kasus tunggal dengan objek penelitian Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Malang. Diambil kasus tunggal karena fitur-fitur fisiknya yang unik. Metode pengumpulan data dilakukan dengan informan sejumlah 15 orang yang menjadi sumber data untuk menjelaskan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kenyamanan desain *interior* Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda. Informan didapatkan dari kolom komentar *Google Review*. Analisa data berdasarkan *coding* yang sistematis. Validasi data dari triangulasi komentar informan, studi literatur, dan pendapat Direktur Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Malang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil dan pembahasan hal-hal yang merupakan unsur penting dalam desain yang harus ditingkatkan bagi pengelola dan menjadi perhatian bagi para desainer adalah:

### 1. Penghawaan yang baik

Penghawaan yang baik bisa diwujudkan lewat ventilasi silang dan bukaan yang cukup sebagai jalur masuknya udara. Penambahan tanaman dan area hijau di dalam bangunan juga dapat meningkatkan pertukaran udara yang lebih sejuk. Penambahan area balkon juga dapat membuat udara di dalam ruangan menjadi tidak pengap seperti di bawah ini:

Meskipun ada perawat yang kurang ramah, tapi secara keseluruhan bisa dikatakan baik Anak saya pernah menjalani perawatan disini. Suasannya nyaman, mungkin karena rumah sakitnya tidak terlalu besar jadi pasien juga tidak terlalu ramai, baik untuk pemulihan. Ruang rawat inap kelas 1 ada balkon, jadi udara tidak pengap. Mantap (Misbah Saja).

Sedangkan penghawaan yang buruk dapat meningkatkan rasa tidak nyaman dan rasa gerah pada pengguna seperti di bawah ini:

Layanannya buruk sekali saya tunggu 2 jam lebih baru di catat nama urutan pasiennya, kasihan bayi nya jadi terlalu lama menunggu mana ruangnya panas juga! (Nugi Mor).

Pelayanan ramah dan tergolong cepat, tapi sirkulasi udara di ruang tunggu amat sangat kurang sehingga terasa sangat pengap sekali apalagi di malam hari (Hebby Fatifala).

Ruang tunggu periksa panas (bumil kan banyak kegerahan) dokter jg telat, sistem reservasi ribet (harus dtg jm6 pagi buat daftar, pernah jm7 dtg udah full ternyata Krn dibatasi cm 20org, telp baru dilayani jm8) petugas jg kurang ramah. tolong diperbaiki!!! (Lee13 Haneul).

### 2. Penerangan yang baik

Penerangan dapat membangun suasana dikehendaki. Penerangan yang baik dapat diwujudkan dengan penggunaan lampu di titik yang sesuai dengan jumlah dan cahaya yang tepat. Penerangan yang kurang dapat membuat pengguna merasa tidak nyaman seperti di bawah ini:

Pelayanan nya *over all good* cuma ada beberapa aja yg ga ramah, rumah sakit cenderung gelap kurang penerangan (*Pinky Pie*).

### 3. Fasilitas yang lengkap

Salah satu poin dalam memilih Rumah Sakit adalah dari segi fasilitasnya, seperti ketersediaan lapangan parkir, kenyamanan dan kebersihan ruang, dekat dengan fasilitas umum, dan beberapa hal lainnya seperti di bawah ini:

2x kuret dan 1x sc dgn dr.Luwang, pelayanan dokter2 dan semua staff disini sgt memuaskan, ramah dan helpful. selama operasi diajak ngobrol trs, jd ga tegang. kamarnya bersih dan nyaman, makanannya jg enak2. yg perlu diperbaiki mungkin bagian pendaftaran, susah sekali ditelpon (Christa Walker).

Adalah rumah sakit ibu n anak yg dapat direkomendasikan krn pelayanan yg baik n fasilitas yg komplit n suasana yg aman n nyaman bagi ibu n anak dgn dokter n perawat yg sudah berpengalaman, berlokasi di jalan simpang sulfat utara. (Jonny Johanis).

pelayanan terbaik, meski pakai bpjs, jika naik kelas jg gak ribet perhitungannya, perawat dan dokter ramah, penanganan cepat di UGD, lahan luas, tempat parkir nyaman, untuk rawat inap dapat free parking, ada kantin musholla, apotik, perawat dan dokter 24 jam, lokasi dekat alfamart dan indomart, mungkin yg harus dibenai penambahan dokter aja, spyta tidak lama antriannya dan pelayanan lebih cepat (Mahardani Siswo).

Tempatnya cukup nyaman, bersih dan bagus ... mungkin pelayanannya yg perlu di tingkatkan (Titi Setya).

Rumah sakit fasilitas lengkap (Epink Tulaka).

#### 4. Penyediaan pusat informasi

Pusat informasi merupakan tempat yang sangat krusial bagi Rumah Sakit karena merupakan tempat yang pertama kali dituju oleh pengguna. Pusat informasi dapat diletakkan di tempat yang mudah dijangkau oleh pengguna. Sedangkan dengan tidak adanya pusat informasi dapat membuat pengguna kebingungan dan mengurangi tingkat kenyamanan seperti di bawah ini:

2x SC bpjs aman & pelayanan baik, mungkin akan lebih baik ada informasi alur pelayanan / layar televisi informasi pelayanan, jumlah kuota periksa di tambah (Alpina Shop Malang).

#### 5. Tempat duduk yang memadai

Pengguna Rumah Sakit Ibu dan Anak mayoritas adalah ibu hamil dan anak-anak, serta pendamping mereka saat menunggu antrian dokter. Kenyamanan pengguna tersebut dapat ditingkatkan dengan penyediaan tempat duduk yang memadai dan tidak kurang dari kuota pengguna. Sedangkan tempat duduk yang kurang dapat mengganggu kenyamanan pengguna seperti di bawah ini:

Pelayanan dan tempat ok... tapi sayang utk periksa kandungan di area / tempat / tempat duduk kurang memadai (Dr.Pande).

Ibu hamil nunggu sambil berdiri...g ada tempat duduk... mmmm...saya kira tempat tunggu itu aja yg perlu di perbaiki makasih (Bagus Handoko Trihasiwi).

#### 6. Transportasi vertikal dan akses tangga yang mendukung pengguna

Transportasi vertikal seperti lift dan ramp akan sangat membantu akses jalan pengguna Rumah Sakit Ibu dan Anak. Biasanya, ibu hamil dan keluarga yang membawa bayi akan mengalami kesusahan jalan dengan barang bawaan yang banyak. Transportasi vertikal dapat meringankan beban tersebut saat mereka membutuhkan pindah dari satu lantai ke lainnya. Sedangkan untuk akses tangga yang baik dapat diwujudkan dengan memperhatikan ketinggian, kemiringan, dan ukuran lebar yang sesuai dengan kelompok pengguna.

Sebaliknya, lift dan tangga yang tidak sesuai akan menyusahkan dan membahayakan pengguna seperti di bawah ini:

Lokasinya mudah dijangkau, berada di jalur yang cukup ramai, keluar masuk tanpa ada yang mengatur, plus area parkir yang kecil/sempit. Untuk fasilitas dan sarannya sudah bagus, cocok untuk ibu & anak. Hanya perlu extra hati2 kalau naik turun lantainya, tangganya cukup tinggi. Pelayanannya cukup ramah dan cepat (Agung Chrisnayanto).

Tolong diperbesar untuk akses tangga naik turun. Kalo papasan harus gantian. Lift juga gk boleh untuk umum (Agus Suwandono).

Di sini urusan ngamar pake bpjs gak ribet (asal bpjsnya gak ada masalah). Untuk penanganan termasuk bagus. Hanya saja posisi kamar2nya agak kurang tertata. Banyak undakan / naik turun di tiap bagian. Tangga naik cm bisa di lewati 1 orang, kl mau lebar, lewat ramp di sebelah tempat daftar pasien. Kl mau kr igd juga agak ribet, kadang msh hrs muter jln nya (Widi Dwi).

Dari ratusan komentar yang ada di *Google Review* mengenai Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda, terpilih 15 komentar yang isinya mengacu pada desain Rumah Sakit. Dari data yang didapatkan diatas, dapat disimpulkan bahwa desain yang baik dan sesuai untuk Rumah Sakit Ibu dan Anak adalah:

1. Penghawaan yang baik dengan menambah bukaan dan area hijau
2. Penerangan yang nyaman di mata
3. Fasilitas yang lengkap dan dapat menunjang kebutuhan
4. Penyediaan pusat informasi yang jelas
5. Tempat duduk yang memadai
6. Transportasi vertikal dan akses tangga yang mendukung kondisi dan tidak membahayakan

Menurut dr. Merry selaku Direktur Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Malang, beliau menyebutkan bahwa desain *interior* merupakan salah satu hal yang disepelekan meskipun ternyata berpengaruh cukup besar bagi kenyamanan pengguna. Tidak hanya melalui pelayanan para dokter, pengguna juga harus pulang dalam keadaan yang sehat dan puas. Kepuasan pengguna dapat dilihat dari tingkat kenyamanan mereka.

Selain itu, fasilitas Rumah Sakit juga merupakan aspek yang penting. Dengan adanya fasilitas yang lengkap ditambah dengan desain *interior* yang menunjang kenyamanan pengguna, dapat dipastikan bahwa pengguna akan kembali lagi. Beliau menyebutkan bahwa kebanyakan dari pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Malang berawal dari rekomendasi teman atau kerabat yang merasa puas, baik dari segi pelayanan kesehatan maupun dengan fasilitas dan kenyamanan Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Malang.

## SIMPULAN

Melalui hasil analisa komentar dari responden melalui *Google Review* dan melalui pendapat Direktur Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Malang, dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda perlu meningkatkan desain *interiornya*. Karena selain dari segi pelayanannya, desain *interior* juga sangat mempengaruhi kepuasan dari pasien dan pengunjung Rumah Sakit. Desain yang sesuai adalah yang cocok untuk ibu dan anak dan dapat dilihat secara visual, seperti sirkulasi udara yang baik, penempatan pencahayaan yang sesuai, penempatan tempat duduk yang cukup, akses tangga dan *lift* yang sesuai dan tidak membahayakan bagi ibu hamil dan anak-anak, dan lain-lain. Selain itu, penting juga menempatkan pusat informasi yang mudah diakses serta jelas dan mudah dimengerti pasien dan pengunjung, dengan penyediaan informasi seperti alur pelayanan maupun penunjuk arah jalan sehingga pasien tidak tersesat. Penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi desainer *interior* agar dapat mempertimbangkan faktor-faktor diatas yang kelihatannya tidak penting namun ternyata berpengaruh cukup besar bagi kenyamanan pasien dan pengunjung Rumah Sakit Ibu dan Anak.

## REFERENSI

*Indonesia Birth Rate 1950-2020*. (2020). Diambil kembali dari Macrotrends:  
<https://www.macrotrends.net/countries/IDN/indonesia/birth-rate>

Kristanti dkk, J. (2014, Oktober 22). *Cerahnya Prospek Bisnis Rumah Sakit Ibu dan Anak*. Diambil kembali dari Kontan.co.id: <https://peluangusaha.kontan.co.id/news/cerahnya-prospek-bisnis-rumah-sakit-ibu-dan-anak>

Utary dkk, L. (2018). Aplikasi Tema Desain Rumah Sakit Ibu dan Anak Berdasarkan Karakter Pengguna Ruang. *IDEALOG*, 3 (1).

## LAMPIRAN

Lampiran Keputusan Menkes no. 340 tahun 2020

Permenkes 3 tahun 2019 Pasal 12