

# Preferensi & Faktor Pendukung Masyarakat dalam Memilih Rumah Sakit Kanker

Pudica Mayang Ainie <sup>1</sup>, Tri Widiанти Natalia <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Teknik Arsitektur, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia, Bandung.

<sup>2</sup> Program Studi Teknik Arsitektur, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia, Bandung.

Email korespondensi: pudica.10421025@mahasiswa.unikom.ac.id tri.widiанти@gmail.unikom.ac.id

## Abstrak

Kanker merupakan salah satu penyebab kematian tertinggi di Indonesia, sehingga keberadaan rumah sakit kanker dengan pelayanan berkualitas menjadi sangat penting. Dalam memilih rumah sakit, masyarakat tidak hanya mempertimbangkan kualitas pelayanan medis, tetapi juga memperhatikan faktor non-medis seperti kenyamanan fasilitas dan pencahayaan ruang. Fasilitas yang baik dapat memberikan rasa nyaman dan aman, sementara pencahayaan yang memadai berperan penting dalam menciptakan atmosfer ruang yang mendukung proses pemulihan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh fasilitas dan pencahayaan terhadap preferensi masyarakat dalam memilih rumah sakit kanker. Pendekatan yang digunakan adalah metode campuran: (1) kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 97 responden, dan (2) kualitatif melalui analisis *open coding* pada ulasan Google Maps terhadap RS Kanker Dharmais, RS Adi Husada Cancer Center, dan Klinik Simiya Medika. Ulasan masyarakat mengungkap bahwa fasilitas menjadi salah satu faktor yang paling dominan memengaruhi penilaian, diikuti oleh aspek perancangan dan pengobatan. Temuan ini menegaskan pentingnya pemeliharaan fasilitas dan optimalisasi pencahayaan, baik alami maupun buatan, sebagai strategi meningkatkan kenyamanan pasien dan preferensi masyarakat terhadap rumah sakit kanker.

**Kata-kunci** : Rumah Sakit Kanker, Pencahayaan alami, Fasilitas kesehatan

## Pengantar

Kanker adalah salah satu penyakit yang berdampak signifikan pada kesehatan masyarakat Berdasarkan Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), lebih dari 10 juta pasien kanker yang meninggal setiap tahunnya., dengan prevalensi yang terus meningkat akibat pola hidup tidak sehat, serta penuaan populasi. Penyakit kanker memerlukan penanganan layanan Kesehatan yang berkualitas tinggi untuk mencakup tekad akurat, perawatan multidisiplin, dan dukungan holistik bagi pasien penderita. Meskipun rumah sakit di Indonesia tersedia layanan onkologi yang mumpuni, masyarakat tetap saja sering menghadapi kesulitan dalam menentukan pilihan rumah sakit yang sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan mereka. Hal tersebut menunjukkan pentingnya pemahaman terhadap preferensi masyarakat terkait penilaian rumah sakit.

Pilihan masyarakat dalam memilih rumah sakit tidak hanya didasarkan pada aspek klinis, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti reputasi institusi, ketersediaan sarana penunjang, biaya pelayanan, dan pengalaman pasien sebelumnya. Memahami preferensi masyarakat terhadap faktor-faktor tersebut tidak hanya membantu pasien memilih fasilitas kesehatan yang paling tepat, tetapi juga memberikan masukan strategis bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sistem penilaian yang berfokus pada preferensi masyarakat sangat penting untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Pendekatan ini sejalan dengan pendapat (Martana, 2006a) dalam penelitiannya tentang penelitian lapangan pada arsitektur vernakular Indonesia, yang menekankan perlunya pengumpulan data langsung dari masyarakat untuk memahami nilai, persepsi, dan pengalaman secara mendalam. Walaupun studi itu menitikberatkan pada konteks arsitektur vernakular, prinsip metodologisnya tetap relevan untuk penelitian ini, yakni pentingnya mengeksplorasi data yang kontekstual dan berlandaskan pada pengalaman pengguna yang diceritakan. Dalam evaluasi rumah sakit, ulasan dari publik berperan sebagai sumber informasi yang mencerminkan pengalaman nyata pengguna dengan fasilitas, sehingga bisa menjadi dasar yang valid untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan

Tujuan dari penelitian ini untuk merancang sistem penilaian rumah sakit kanker berdasarkan preferensi masyarakat, dengan mengintegrasikan berbagai faktor yang dianggap penting oleh pasien dan keluarga. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian ini bisa memberikan sumbangan yang berarti dalam merancang pedoman pemilihan rumah sakit yang lebih lengkap dan sesuai. Telah ada beberapa penelitian sebelumnya terkait pentingnya faktor-faktor tertentu dalam penilaian rumah sakit kanker, seperti efektivitas layanan medis (Mill Operator et al, 2021), kepuasan pasien terhadap layanan (Jones et al, 2020), dan dampak reputasi rumah sakit terhadap preferensi pasien (Talyor & Smith, 2018).

Namun, sebagian besar penelitian bersifat parsial dan belum memberikan pendekatan holistik yang mengintegrasikan preferensi sebagai dasar perancangan sistem penilaian masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut. Implikasi dari penelitian ini untuk memberikan panduan yang lebih jelas bagi pasien dalam memilih rumah sakit kanker, serta menjadi acuan bagi rumah sakit untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan masyarakat. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pengembangan kebijakan Kesehatan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien.

## **Data**

Menurut (Taylor & Smith, 2018) reputasi rumah sakit merupakan salah satu faktor utama dalam preferensi masyarakat, karena dengan reputasi yang baik berdampak lebih banyak peminat masyarakat ke rumah sakit tersebut, karena dianggap mampu memberikan layanan yang berkualitas. Terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi rumah sakit ini, seperti akreditasi rumah sakit, penghargaan yang diterima, serta testimoni dari pasien sebelumnya.

Miller et al., (2021a) mengatakan bahwa efektivitas layanan medis mencakup keberhasilan rumah sakit dalam menangani pasien kanker, termasuk pada tingkat kesembuhan pasien tersebut, serta kualitas perawatan paliatif. Miller et al., (2021a) menunjukkan bahwa rumah sakit yang memiliki hasil pengobatan yang baik berdampak mendapat preferensi yang baik dari pasien, terutama dalam kasus kanker yang kompleks.

Keberadaan fasilitas penunjang—seperti kamar perawatan yang nyaman, peralatan medis modern, dan layanan tambahan seperti konseling psikologis—sangat berpengaruh dalam membentuk pandangan masyarakat terhadap rumah sakit kanker. Penelitian yang dilakukan oleh (Jones & Taylor, 2020) menunjukkan bahwa pasien lebih suka memilih fasilitas kesehatan yang dapat memenuhi

kebutuhan medis dan non-medis mereka (*hypothetical*). Metode ini memiliki kesesuaian dengan penelitian oleh Tantarito & Hertoery (2020), yang menekankan bagaimana ruang fisik—dalam konteks tempat bermain anak—berperan dalam pemeliharaan perilaku sosial tradisional melalui observasi dan survei kualitatif. Walaupun kuadran evaluasi ruang rumah sakit dan area bermain anak berbeda, prinsip utama yang menghubungkan keduanya adalah bahwa pengalaman pengguna terhadap ruang berpengaruh besar pada persepsi dan keputusan mereka. Karena itu, pengumpulan informasi dari pengalaman pengguna—seperti testimoni pasien—dapat menjadi metode yang sah dalam merancang sistem evaluasi rumah sakit yang peka terhadap kebutuhan nyata masyarakat

Pengalaman pasien sebelumnya berperan penting dalam membentuk pandangan masyarakat tentang rumah sakit. Studi oleh Smith et al. (2020), mengatakan bahwa testimoni positif dari pasien terdahulu dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Hal tersebut menjadi alasan rumah sakit untuk mengelola ulasan dan rating pasien secara serius.

Penelitian terkini fokus kepada bagaimana agar faktor-faktor tersebut dapat diintegrasikan ke dalam sistem penelitian yang *holistic*. Brown & Johnson, (2019) memberikan usulan untuk sistem berbasis informasi dapat memungkinkan pasien untuk membandingkan rumah sakit berdasarkan preferensi pribadi mereka. Selain itu Brown dan Johnson juga menggarisbawahi pentingnya sistem yang transparan dan mudah diakses oleh masyarakat.

Dalam konteks desain arsitektur, studi telah mengungkapkan bahwa kenyamanan fisik seperti cahaya alami, penataan ruang yang efektif, dan suasana ruang tunggu yang damai secara langsung berkontribusi pada pengalaman pasien (Miller et al., 2021; Jones & Taylor, 2020). Hasil ini sejalan dengan analisis ulasan publik dalam studi Preferensi Penilaian Masyarakat, di mana kategori fasilitas—termasuk kenyamanan desain ruang—menjadi yang paling dominan, terutama di RS Dharmais. Metode desain yang responsif terhadap kebutuhan pengguna juga diidentifikasi dalam studi Kriteria Ruang Ramah Anak Penyandang Down Syndrome oleh Chairiyah Asri & Widiarti Natalia (2021), yang memanfaatkan sudut pandang pengguna dalam menentukan kriteria kenyamanan dan keamanan ruang untuk anak dengan kebutuhan khusus. Walaupun konteksnya berbeda, prinsip utamanya tetap sama: desain yang fokus pada pengalaman pengguna memberikan nilai penting bagi persepsi dan kenyamanan penghuni tempat.

## Metode

Metode yang diterapkan dalam perancangan ini adalah pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi pemahaman tentang preferensi masyarakat terkait penilaian rumah sakit kanker. Pendekatan ini bertujuan untuk menyelidiki pola-pola evaluasi yang timbul dari ulasan yang diberikan oleh masyarakat, khususnya aspek-aspek yang dianggap signifikan dalam pemilihan rumah sakit kanker. Studi ini mengumpulkan data ulasan dari platform Google Maps yang menawarkan fitur review, karena dianggap mencerminkan pengalaman nyata pasien atau keluarga pasien yang telah memanfaatkan layanan rumah sakit. Ulasan itu mencakup berbagai elemen, seperti mutu layanan medis, pelayanan karyawan, kenyamanan sarana, hingga kemudahan akses.

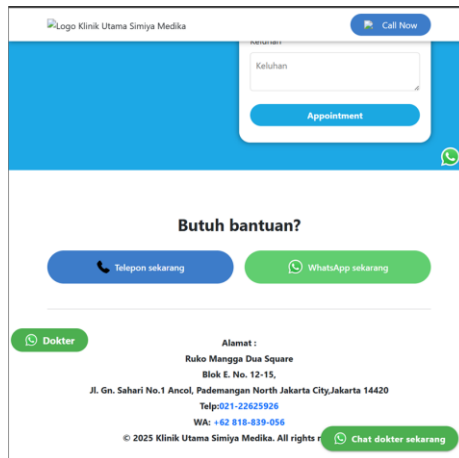
Pendekatan kualitatif yang diterapkan sejalan dengan pandangan Martana (2006b) dalam Dimensi: *Journal of Architecture and Built Environment*, di mana peneliti menyoroti signifikansi interaksi langsung—baik secara fisik maupun melalui media komunikasi—untuk memahami persepsi, nilai, dan pengalaman masyarakat secara mendetail. Walaupun konteks studi Martana (2006), terfokus pada arsitektur vernakular di Indonesia, prinsip utamanya tetap berlaku, yaitu bahwa pemahaman menyeluruh terhadap suatu fenomena memerlukan eksplorasi informasi yang kontekstual dan dimulai dari sudut pandang masyarakat setempat. Dalam studi ini, ulasan online berfungsi sebagai “ruang

interaksi” yang menyimpan narasi pengalaman pengguna, memungkinkan peneliti mengidentifikasi pola preferensi dan faktor penentu dalam memilih rumah sakit kanker

Dalam proses pengumpulan data, dilakukan Langkah-langkah sebagai berikut :

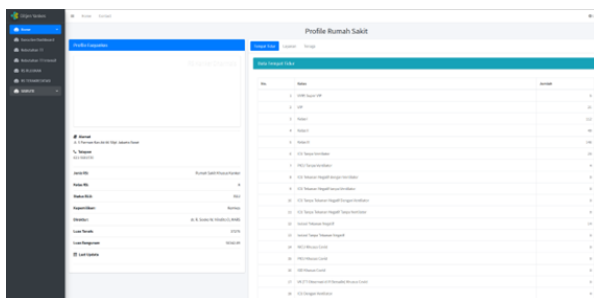
1. Identifikasi rumah sakit kanker, rumah sakit diidentifikasi berdasarkan letak geografis yang relevan dengan penelitian.

Berdasarkan data profil fasilitas kesehatan dari Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, RS Kanker



**Gambar 3.** Tampilan identifikasi Klinik Simiya di *simiya medika*

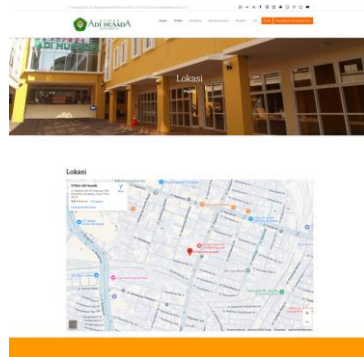
Dharmais yang berlokasi di Jl. S. Parman Kav. 84–86, Slipi, Jakarta Barat, merupakan rumah sakit khusus kanker kelas A dengan status Badan Layanan Umum (BLU) di bawah kepemilikan Kementerian Kesehatan. Rumah sakit ini berdiri di lahan seluas 37.275 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan mencapai 56.342,89 m<sup>2</sup>, dipimpin oleh dr. R. Soeko W. Nindito D, MARS. Fasilitas rawat inapnya meliputi berbagai kelas mulai dari VIP/Super VIP hingga kelas III, serta unit perawatan intensif seperti ICU,



**Gambar 1.** Tampilan identifikasi Rumah Sakit Kanker Dharmais di *sirs.kemkes*

PICU, dan NICU, termasuk fasilitas isolasi tekanan negatif dan unit khusus Covid-19. Kapasitas tempat tidur terbanyak berada pada kelas III (146 unit) dan kelas I (112 unit), sedangkan fasilitas ICU dengan ventilator tersedia sebanyak 4 unit, menunjukkan kesiapan rumah sakit dalam menangani pasien dengan tingkat perawatan yang bervariasi, termasuk kasus-kasus kritis.

Sementara itu, Adi Husada Cancer Center di Surabaya berlokasi di kawasan strategis pusat kota, tepatnya di Jl. Kapasari No. 95, Kecamatan Genteng, Jawa Timur. Fasilitas ini berada dalam lingkungan perkotaan yang padat dan mudah diakses dari berbagai arah, termasuk melalui jalur utama menuju kawasan perdagangan Kapasari dan area perbelanjaan seperti ITC Mega Grosir Surabaya. Keberadaan



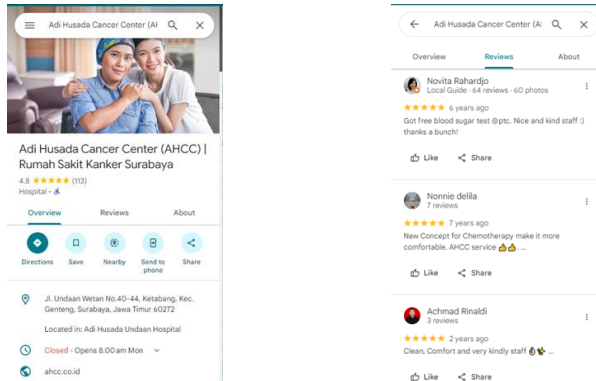
**Gambar 2.** Tampilan identifikasi Rumah Sakit Adi Husada Cancer Center di *Stikes Adi Husada*

pusat kanker ini di dekat fasilitas umum, pasar tradisional, serta sarana transportasi publik menjadikannya terintegrasi dengan aktivitas sosial-ekonomi masyarakat setempat. Posisi geografis ini mendukung jangkauan pelayanan bagi pasien dari Surabaya maupun daerah sekitarnya, sekaligus memperkuat perannya sebagai pusat rujukan kanker di wilayah Jawa Timur.

Klinik Utama Simiya Medika berlokasi di Ruko Mangga Dua Square Blok E No. 12–15, Jl. Gunung Sahari No. 1, Ancol, Pademangan, Jakarta Utara. Letaknya berada di dalam kawasan pusat perdagangan dan perbelanjaan Mangga Dua, yang dikenal sebagai salah satu pusat aktivitas komersial terbesar di Jakarta. Posisi strategis ini memudahkan akses bagi pasien yang berasal dari berbagai wilayah, baik melalui transportasi pribadi maupun umum, termasuk kedekatannya dengan area wisata Ancol dan jalur utama Gunung Sahari. Keberadaan klinik di tengah kawasan urban padat aktivitas ini memberikan kemudahan dalam menjangkau pelayanan kesehatan, khususnya bagi masyarakat sekitar maupun pengunjung kawasan Mangga Dua.

2. Pengumpulan data ulasan, ulasan pada *Google Maps* di unduh dan di seleksi kembali untuk memastikan data tersebut relevan dengan topik penelitian. Kriteria merupakan standar yang digunakan untuk menilai tujuan tercapai atau tidak.

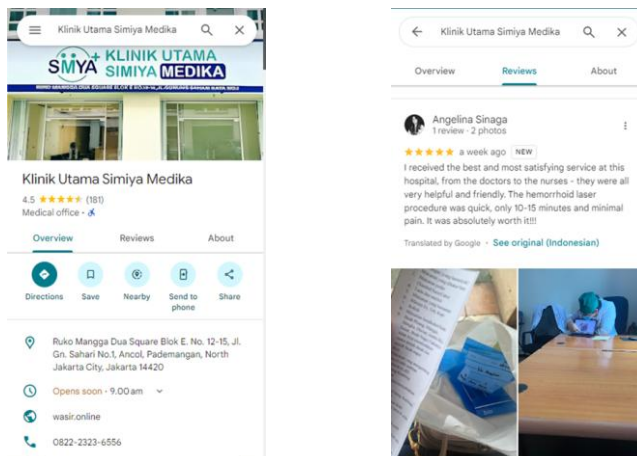
Berdasarkan Gambar 4, Rumah Sakit Kanker Dharmais tercatat memiliki total 2.536 ulasan pada platform *Google Maps* dengan rating rata-rata 3,9 bintang. Angka ini menunjukkan adanya persepsi masyarakat yang cukup beragam terhadap kualitas layanan rumah sakit tersebut. Sementara itu,



**Gambar 5.** Tampilan dan *Review* RS AHCC di *Google Maps*

Gambar 4 menampilkan salah satu contoh ulasan yang diberikan oleh pengguna, yang berisi pengalaman langsung saat memanfaatkan layanan di RS Kanker Dharmais. Ulasan ini memberikan gambaran kualitatif mengenai aspek yang diapresiasi maupun dikeluhkan oleh masyarakat, sehingga dapat menjadi sumber informasi penting dalam memahami persepsi publik terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, serta kenyamanan yang disediakan oleh rumah sakit.

Berdasarkan Gambar 5, Adi Husada Cancer Center (AHCC) di Surabaya tercatat memiliki 113 ulasan di platform *Google Maps* dengan rating rata-rata 4,8 bintang. Nilai ini menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan rumah sakit tersebut. Sementara itu, Gambar 5 menampilkan beberapa contoh ulasan dari pengguna yang menggambarkan



**Gambar 6.** Tampilan dan *Review* RS Klinik Utama Simiya Medika di *Google Maps*

pengalaman positif selama mendapatkan pelayanan di AHCC. Beberapa poin yang sering disebutkan meliputi pelayanan medis yang ramah, lingkungan yang bersih dan nyaman, serta inovasi fasilitas

seperti konsep baru untuk layanan kemoterapi yang meningkatkan kenyamanan pasien. Ulasan ini mencerminkan persepsi publik yang dominan positif, sekaligus memperkuat citra AHCC sebagai rumah sakit kanker dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang unggul.

Berdasarkan Gambar 6, Klinik Utama Simiya Medika tercatat memiliki 181 ulasan di platform Google Maps dengan rating rata-rata 4,5 bintang. Nilai ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna layanan, yang menandakan bahwa klinik ini mampu memberikan pelayanan sesuai harapan pasien. Selanjutnya, Gambar 6 menampilkan salah satu ulasan terbaru yang disampaikan oleh pasien. Ulasan tersebut menggambarkan pengalaman positif, di mana pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan, baik oleh dokter maupun perawat, yang dinilai sangat membantu dan ramah. Prosedur medis yang dijalani, yaitu operasi laser untuk hemoroid, dilakukan dengan cepat—hanya sekitar 10–15 menit—serta minim rasa sakit. Pengalaman ini menegaskan citra positif Klinik Utama Simiya Medika sebagai fasilitas kesehatan yang tidak hanya menyediakan layanan medis yang efektif, tetapi juga memberikan kenyamanan dan perhatian terhadap pasien.

3. Analisis data, pendekatan ini dilakukan dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang muncul, seperti faktor pelayanan medis, fasilitas, biaya, dan pengalaman pasien.

Di samping itu, metode ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada 97 responden yang terdiri dari pasien dan pendukung pasien di rumah sakit kanker. Tujuannya adalah untuk menilai kaitan antara pencahayaan yang memadai (variabel X) dengan kenyamanan pasien (variabel Y). Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis dengan metode Pearson Correlation menggunakan perangkat lunak JMP untuk mengidentifikasi kekuatan dan signifikansi hubungan antara kedua variabel tersebut. Pendekatan ini sejalan dengan studi (Imani et al., 2023) yang mengevaluasi kondisi pencahayaan di ruang kelas dan studio di UNIKOM, di mana pencahayaan yang cukup terbukti memberikan dampak signifikan terhadap kenyamanan pengguna ruang.

Hasil dari metode ini diharapkan dapat memberikan wawasan terkait aspek-aspek yang dianggap penting oleh masyarakat dalam menilai rumah sakit kanker. Temuan ini menjadi dasar perancangan sistem penilaian berdasarkan preferensi masyarakat yang lebih relevan dan mudah diakses.

## Hasil Analisis dan Pembahasan

Penilaian masyarakat terkait rumah sakit kanker dianalisis melalui pendekatan *open coding* untuk mengungkapkan faktor-faktor utama yang menjadi perhatian publik. Analisis dilakukan dengan menggunakan data ulasan dari tiga rumah sakit kanker, yaitu Rumah Sakit Kanker Dharmais, Rumah Sakit Adi Husada Cancer Center, dan terakhir Klinik Utama Simiya Medika. Pemilihan rumah sakit tersebut berdasarkan reputasi tertinggi dengan jumlah ulasan yang signifikan pada platform Google Maps. Melalui metode ini, ulasan dari setiap rumah sakit diidentifikasi, dikelompokkan, dan dikategorikan untuk memahami faktor-faktor apa saja yang paling mempengaruhi preferensi masyarakat.

## Identifikasi Kata Kunci

1. Dalam mengidentifikasi kata kunci, terdapat beberapa tahapan sebagai berikut:
2. Membaca setiap ulasan secara saksama.
3. Menganalisis ulasan
4. Menandai kata kunci yang sering muncul.

## Pengelompokan Tema

Setelah kode/kata kunci diidentifikasi, Langkah selanjutnya yaitu pengelompokan kode tersebut ke dalam kategori utama. Proses ini dilakukan dengan menganalisis makna dari setiap kode dan mencari kesamaan antar kode tersebut. Hal tersebut bertujuan untuk mengorganisasikan data menjadi faktor yang mencerminkan preferensi masyarakat terhadap rumah sakit kanker.

### 1. RS Kanker Dharmais

Berdasarkan hasil pengelompokan kata kunci dari ulasan masyarakat, kategori yang paling dominan adalah pengobatan dengan jumlah 15 ulasan, diikuti oleh pelayanan yang buruk sebanyak 13 ulasan, dan umum sebanyak 12 ulasan. Kategori lain yang cukup sering muncul adalah pelayanan yang baik dengan jumlah 8 ulasan, fasilitas dengan jumlah 5 ulasan, dan perancangan dengan jumlah 3 ulasan. Sementara itu, kategori seperti kesehatan, aksesibilitas, sirkulasi, dan *maintenance* memiliki frekuensi yang relatif rendah. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat lebih banyak memberikan perhatian pada kualitas pengobatan dan pengalaman pelayanan, baik positif maupun negatif, dibandingkan dengan aspek teknis atau infrastruktur lainnya.

### 2. RS Adi Husada Cancer Center (AHCC)

Pada rumah sakit ini, kategori yang paling sering disebutkan dalam ulasan adalah pelayanan yang buruk sebanyak 17 ulasan, diikuti oleh pengobatan dengan jumlah 12 ulasan dan umum dengan jumlah 6 ulasan. Kategori seperti pelayanan yang baik dengan jumlah 5 ulasan, perancangan dengan jumlah 3 ulasan, fasilitas dengan jumlah 2 ulasan, serta kesehatan, aksesibilitas, dan sirkulasi masing-masing 1 ulasan muncul dalam jumlah lebih sedikit. Dari data ini terlihat bahwa meskipun banyak ulasan positif terkait fasilitas dan pelayanan yang baik, keluhan terhadap pelayanan yang buruk tetap menjadi salah satu poin dominan yang diperhatikan masyarakat.

### 3. Klinik Utama Simiya Medika

Pengelompokan ulasan pada klinik ini menunjukkan dominasi kategori pengobatan dengan 46 ulasan, diikuti oleh umum dengan jumlah 28 ulasan dan pelayanan yang baik dengan jumlah 9 ulasan. Sementara itu, kategori prosedur mendapat 5 ulasan, fasilitas juga 5 ulasan, dan tidak ditemukan ulasan yang termasuk dalam kategori pelayanan yang buruk, kesehatan, aksesibilitas, sirkulasi, maupun *maintenance*. Temuan ini menunjukkan bahwa ulasan masyarakat lebih banyak berfokus pada kualitas pengobatan yang diterima dan kesan umum terhadap klinik, dengan mayoritas ulasan bersifat positif.

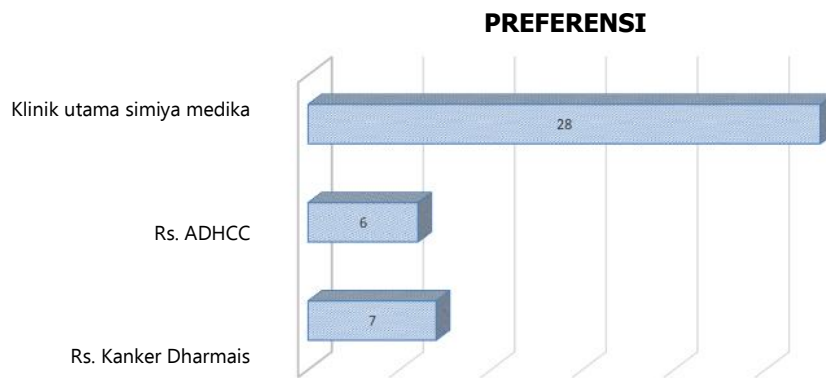
## Analisis dan Validasi

Setelah melakukan pengelompokan menjadi kategori, selanjutnya melakukan analisis distribusi frekuensi untuk mengidentifikasi faktor-faktor umum yang paling sering muncul dalam ulasan. Proses ini melibatkan perhitungan jumlah ulasan setiap kategori untuk mengungkapkan faktor mana yang paling signifikan dalam membentuk preferensi pasien dan pengunjung rumah sakit. Analisis kode tersebut di antaranya:

### 1. Preferensi RS Kanker

Frekuensi ulasan yang tinggi di Klinik Simiya mencerminkan tingginya tingkat keterlibatan masyarakat dalam memberikan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagian besar ulasan pada Klinik Simiya mencakup tema-tema seperti kualitas kenyamanan fasilitas, perbandingan rRS, Harapan dan doa. Frekuensi yang tinggi ini dapat menunjukkan bahwa Klinik Simiya menjadi pilihan populer bagi pasien, meskipun juga mencerminkan ekspektasi yang tinggi dari masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Di sisi lain, RS Dharmais dan RS ADHCC memiliki jumlah ulasan yang lebih rendah, yaitu 7 dan 6 ulasan. Hal ini dapat menunjukkan tingkat keterlibatan masyarakat yang lebih rendah dalam memberikan ulasan atau perbedaan dalam cakupan layanan yang disediakan. Meskipun demikian, ulasan pada kedua rumah sakit ini tetap memberikan informasi yang berharga terkait aspek-aspek seperti efisiensi administrasi, kompetensi tenaga medis, serta kelengkapan fasilitas.

**Tabel 1.** Analisis distribusi frekuensi kategori Preferensi RS Kanker

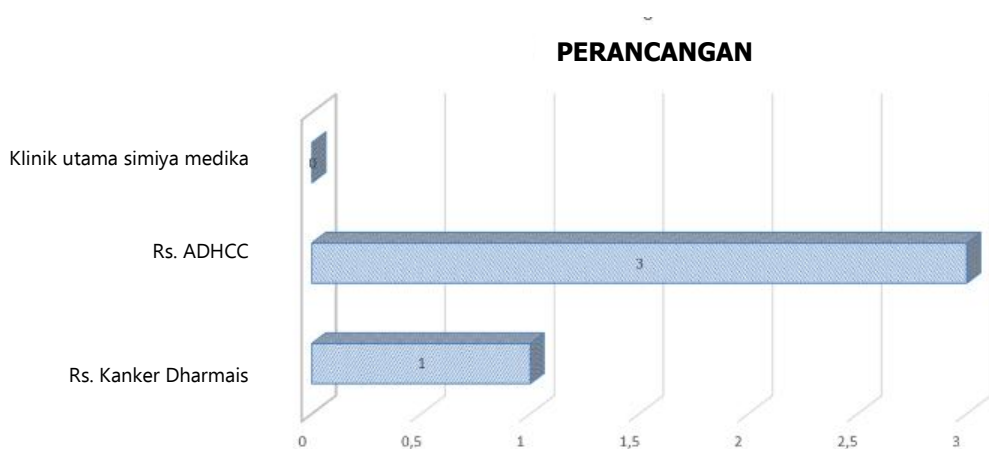


Tabel 1 menunjukkan hasil analisis distribusi frekuensi kategori *Preferensi* pada tiga rumah sakit kanker yang diteliti. Distribusi ini menggambarkan perbedaan visibilitas dan persepsi masyarakat terhadap masing-masing rumah sakit. Klinik Utama Simiya Medika memperoleh jumlah ulasan terbanyak pada kategori ini, diikuti oleh RS Kanker Dharmais dan RS Adi Husada Cancer Center. Perbedaan jumlah ulasan ini dapat disebabkan oleh faktor tingkat interaksi pasien, keterjangkauan informasi, serta citra rumah sakit di masyarakat. Menurut penelitian oleh (Gunawan & Nugroho, 2021), ulasan daring dari pasien dapat menjadi indikator awal untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan memengaruhi persepsi calon pasien terhadap fasilitas kesehatan. Dengan demikian, distribusi frekuensi ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan komunikasi publik, strategi pemasaran, serta perbaikan kualitas pelayanan di masa mendatang.

## 2. Perancangan

Hasil analisis distribusi frekuensi ulasan dalam kategori Perancangan menunjukkan bahwa RS ADHCC memperoleh jumlah ulasan tertinggi dengan jumlah total 3 ulasan, diikuti oleh RS Dharmais dengan 1 ulasan, sementara Klinik Simiya tidak mendapatkan ulasan sama sekali dalam kategori ini. Temuan ini mencerminkan tingkat perhatian masyarakat terhadap aspek desain atau tata letak fasilitas pada masing-masing rumah sakit. Pada RS ADHCC, ulasan dalam kategori ini sebagian besar menyoroti tata ruang yang dirancang untuk mendukung kenyamanan pasien dan keluarga. Beberapa ulasan mengapresiasi aksesibilitas ruang, ventilasi yang baik, dan pencahayaan alami yang membantu menciptakan lingkungan yang menguntungkan bagi penyembuhan. Namun, ada juga ulasan yang melemahkan zona parkir yang memadai, menunjukkan bahwa perancangan luar ruang juga menjadi perhatian penting.

**Tabel 2.** Analisis distribusi frekuensi kategori perancangan



RS Dharmais hanya memperoleh 1 ulasan dalam kategori ini, dengan fokus pada tata letak ruang tunggu yang dinilai cukup nyaman namun kurang memadai untuk menampung jumlah pasien yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tata letaknya dianggap fungsional, masih ada peluang untuk meningkatkan kapasitas dan kenyamanan ruang. Sebaliknya, Klinik Simiya tidak mendapatkan ulasan yang sama sekali terkait desain. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa masyarakat yang memberikan ulasan lebih fokus pada aspek lain seperti pelayanan medis atau prosedur dibandingkan tata letak atau desain fasilitas.

**Tabel 3.** Kategori Perancangan

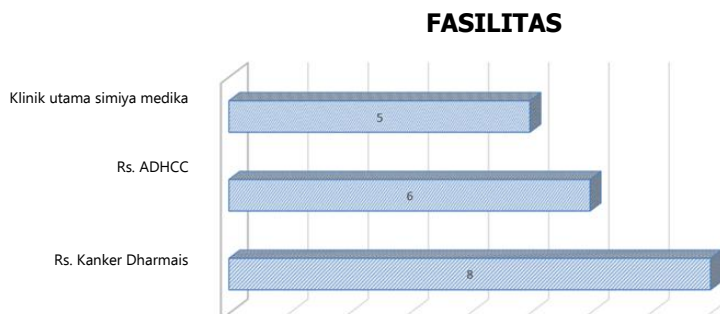
<b>Elemen Perancangan yang Disebutkan dalam Ulasan</b>	<b>Deskripsi Penilaian dari Pasien</b>
<b>Aksesibilitas ruang</b>	Pasien menilai akses menuju ruang layanan mudah dijangkau, baik untuk pasien rawat jalan maupun rawat inap.
<b>Ventilasi udara</b>	Sirkulasi udara dinilai baik, membuat ruangan terasa segar dan tidak pengap.
<b>Pencahayaan alami dan buatan</b>	Ruangan terang dengan pencahayaan alami yang cukup di siang hari, serta lampu buatan yang nyaman di malam hari.
<b>Tata letak ruang</b>	Penataan ruang terorganisir dengan baik, memudahkan mobilitas pasien, pendamping, dan tenaga medis.
<b>Kebersihan &amp; penataan interior</b>	Interior rapi, bersih, dan nyaman sehingga membantu mengurangi stres pasien selama perawatan.

Berdasarkan data pada tabel di atas, terlihat bahwa **RS ADHCC** mendapatkan apresiasi tinggi pada aspek perancangan yang berfokus pada kenyamanan pasien dan keluarga.

### 3. Fasilitas

Hasil analisis distribusi frekuensi ulasan dalam kategori Fasilitas menunjukkan bahwa Klinik Simiya memperoleh 3 ulasan, RS ADHCC memperoleh 6 ulasan, dan RS Dharmais memperoleh 8 ulasan. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor fasilitas cukup menjadi perhatian utama dalam penilaian pasien terhadap rumah sakit dan klinik yang dianalisis. Pada RS Dharmais, 8 ulasan yang masuk dalam kategori Fasilitas secara keseluruhan menunjukkan kepuasan pasien terhadap kenyamanan dan kelengkapan fasilitas yang tersedia. Ulasan positif Menyebutkan kualitas ruang perawatan, ruang tunggu yang nyaman, serta ketersediaan fasilitas medis yang lengkap, seperti alat simtomatik yang canggih dan ruang perawatan yang memadai. Sebagian ulasan juga menyebutkan bahwa fasilitas rumah sakit ini membuat pasien merasa lebih nyaman selama menjalani perawatan. Meskipun demikian, beberapa ulasan juga mencatat beberapa ruang yang memerlukan pembaruan atau pemeliharaan lebih lanjut, terutama di beberapa rentang yang lebih tua.

**Tabel 4.** Analisis distribusi frekuensi kategori Fasilitas



RS ADHCC menerima 6 ulasan dalam kategori Fasilitas, yang mengungkapkan kepuasan pasien terhadap kebersihan dan kenyamanan ruang rawat inap serta ruang tunggu. Namun, ada beberapa catatan terkait fasilitas medis tertentu yang dianggap perlu diperbarui dan beberapa ulasan yang menyarankan agar beberapa fasilitas seperti ruang parkir untuk menampung jumlah pasien yang lebih banyak. Secara keseluruhan, fasilitas yang ada di RS ADHCC cukup baik, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan dalam beberapa aspek. Klinik Simiya, dengan 3 ulasan dalam kategori Fasilitas, menunjukkan bahwa sebagian pasien merasa fasilitas yang disediakan cukup memadai, namun tidak menonjol dibandingkan dengan rumah sakit lainnya. Ulasan positif mengungkapkan kenyamanan ruang perawatan, meskipun jumlah fasilitas yang tersedia di klinik ini relatif lebih terbatas dibandingkan dengan rumah sakit yang lebih besar. Hal ini mungkin mencerminkan ukuran dan kapasitas klinik yang lebih kecil, yang mempengaruhi ketersediaan berbagai fasilitas medis dan kenyamanan ruang.

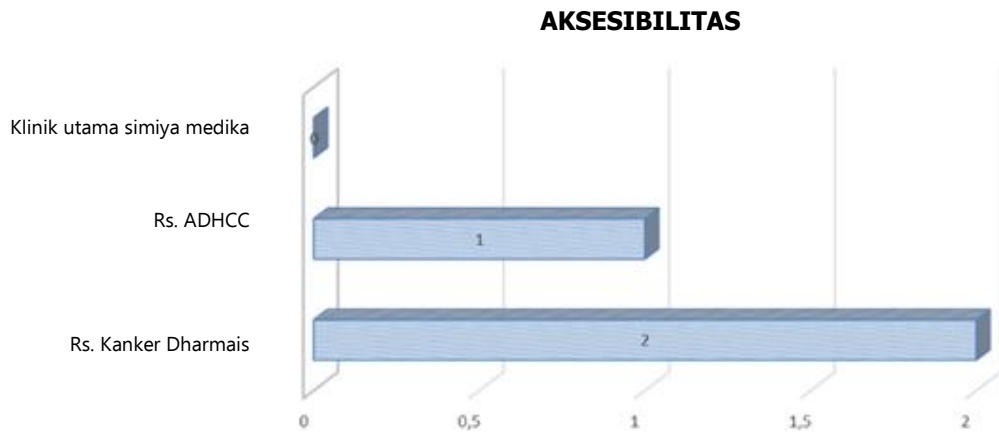
**Tabel 5.** Kategori Perancangan

<b>Elemen Perancangan yang Disebutkan dalam Ulasan</b>	<b>Deskripsi Penilaian dari Pasien</b>
<b>Kebersihan ruang rawat inap</b>	Ruangan bersih dan terawat sehingga menciptakan suasana nyaman bagi pasien.
<b>Kenyamanan ruang tunggu</b>	Ruang tunggu nyaman dan memadai untuk menunggu pelayanan medis.
<b>Kelengkapan fasilitas medis</b>	Alat kesehatan lengkap dan memadai untuk menunjang proses pemeriksaan dan pengobatan.
<b>Fasilitas pendukung pasien</b>	Tersedia fasilitas pendukung seperti pantry atau area istirahat yang membantu pasien dan keluarga.
<b>Kondisi peralatan medis</b>	Beberapa ulasan menyebutkan adanya fasilitas yang perlu diperbarui untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
<b>Pemeliharaan fasilitas</b>	Sebagian fasilitas memerlukan pembaruan atau perbaikan agar lebih optimal.

#### 4. Aksesibilitas

Hasil analisis distribusi frekuensi ulasan dalam kategori Aksesibilitas menunjukkan bahwa RS Dharmais memperoleh 2 ulasan, sementara RS ADHCC mendapatkan 1 ulasan, dan Klinik Simiya tidak menerima ulasan sama sekali dalam kategori ini. Temuan ini mengindikasikan bahwa aksesibilitas, yang mencakup kemudahan dalam mengakses rumah sakit, lokasi yang mudah dijangkau, serta ketersediaan transportasi, menjadi faktor yang lebih diperhatikan oleh pasien di RS Dharmais dibandingkan dengan dua rumah sakit lainnya. Pada RS Dharmais, 2 ulasan yang terkait dengan Aksesibilitas menyebutkan kemudahan dalam menjangkau rumah sakit, baik dengan kendaraan pribadi maupun transportasi umum. Beberapa pasien memberikan ulasan positif mengenai lokasi RS Dharmais yang strategis dan dekat dengan pusat kota, yang memudahkan mereka untuk datang ke rumah sakit tanpa kesulitan besar. Meskipun banyak pembahasan dalam kategori ini tergolong sedikit, hal ini menunjukkan bahwa faktor aksesibilitas cukup diperhatikan oleh sebagian pasien.

**Tabel 6.** Analisis distribusi frekuensi kategori Aksesibilitas



RS ADHCC menerima 1 ulasan dalam kategori Aksesibilitas, yang mencatat kenyamanan dalam mengakses fasilitas kesehatan ini, meskipun terdapat beberapa komentar terkait dengan parkir yang terbatas atau tantangan yang menghadap pasien untuk menjangkau lokasi rumah sakit dari wilayah tertentu. Klinik Simiya tidak menerima ulasan dalam kategori Aksesibilitas, yang dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti lokasi yang tidak begitu terjangkau atau mungkin karena pasien lebih fokus memberikan ulasan terkait kualitas pengobatan atau pelayanan, daripada aspek akses ke fasilitas tersebut.

**Kesimpulan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pencahayaan yang cukup dan ketersediaan fasilitas yang memadai merupakan faktor penting dalam membentuk preferensi masyarakat terhadap rumah sakit kanker. Berdasarkan analisis kualitatif melalui ulasan Google Maps, aspek fasilitas dan kenyamanan ruang menjadi salah satu faktor yang paling sering disebutkan oleh masyarakat dalam menilai kualitas rumah sakit. Temuan ini menegaskan bahwa rumah sakit perlu memperhatikan kualitas pencahayaan alami maupun buatan serta pemeliharaan fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan pasien dan memenuhi harapan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan pada aspek fisik bangunan dan fasilitas pendukung dapat menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan serta kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit kanker.

## Daftar Pustaka

- Brown, L., & Johnson, R. (2019). Factors influencing patient preferences in oncology hospital selection. *Journal of Health Economics*, *3*, 45–59.
- Chairiyah Asri, R., & Widiyanti Natalia, T. (2021). Kriteria Ruang Ramah Anak Penyandang Down Syndrome. *Prosiding Temu Ilmiah 2021*. <https://doi.org/10.32315/ti.9.d135>
- Gunawan, A., & Nugroho, B. (2021). Pengaruh ulasan daring terhadap persepsi dan keputusan pasien memilih rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, *24*(2), 85–94.
- Imani, F. N., Syafi'i, M. R., Akbar, M. F. K., & Martana, S. P. (2023). Penelitian Pencahayaan pada Ruang Kelas dan Ruang Studio di UNIKOM. *DESA – Design and Architecture Journal*, *4*(2), 1–7.
- Jones, A., & Taylor, P. (2020). Patient-centered care in oncology: Challenges and opportunities. *Health Services Research*, *45*(2), 123–140.
- Martana, S. P. (2006a). Problematika penerapan metode field research untuk penelitian arsitektur vernakular di Indonesia. *Dimensi: Journal of Architecture and Built Environment*, *34*(1), 59–66. <https://doi.org/10.9744/dimensi.34.1.pp.59-66>
- Martana, S. P. (2006b). Problematika penerapan metode field research untuk penelitian arsitektur vernakular di Indonesia. *Dimensi (Journal of Architecture and Built Environment)*, *34*(1), 67–74. <https://doi.org/10.9744/dimensi.34.1.67-74>
- Miller, K., Taylor, P., & Smith, J. (2021a). Designing patient-centered hospital rating systems for cancer care. *Healthcare Management Review*, *36*(2), 134–148.
- Miller, K., Taylor, P., & Smith, J. (2021b). Designing patient-centered hospital rating systems for cancer care. *Healthcare Management Review*, *36*(2), 134–148.
- Smith, A., Jones, M., & White, D. (2020). The role of hospital reputation in patient decision-making. *Health Services Research*, *55*(1), 12–20.
- Tantarto, D. D., & Hertoery, D. A. (2020). The role of space in sustaining children's traditional games. *ARTEKS: Jurnal Teknik Arsitektur*, *5*(3), 359–372. <https://doi.org/10.30822/arteks.v5i3.504>
- Taylor, P., & Smith, J. (2018). The role of hospital reputation in patient decision-making. *Health Policy Journal*, *30*(1), 78–90.