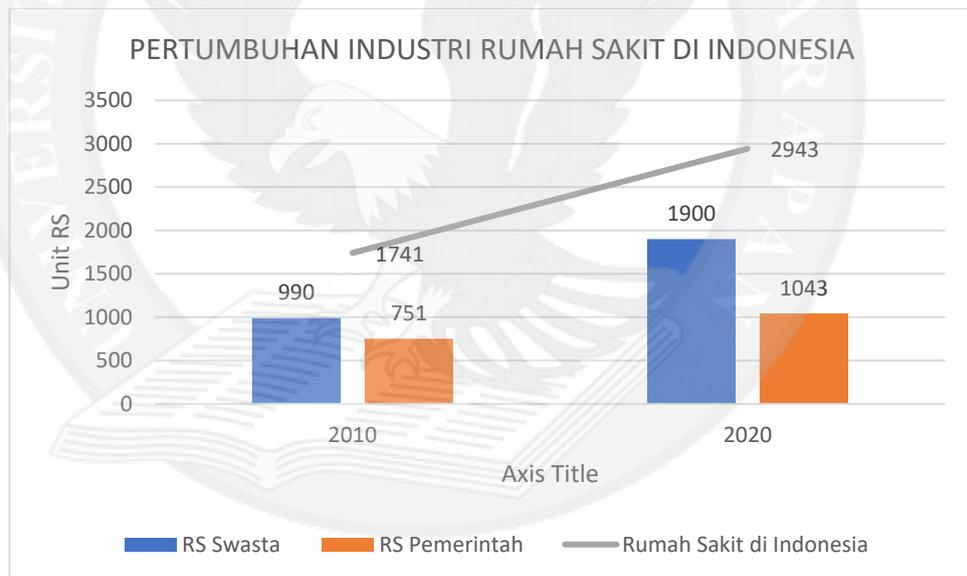


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Permasalahan

Pertumbuhan jumlah penduduk merupakan salah satu pemicu yang meramaikan pasar bisnis dan pembangunan rumah sakit di Indonesia (Primus, 2016). Pada tahun 2010-2020, rumah sakit di Indonesia bertambah dari 1632 menjadi 2943 unit atau bertumbuh sebesar 80%. Rumah sakit swasta memiliki andil pertumbuhan yang lebih besar dari pada rumah sakit pemerintah dimana *growth* rumah sakit swasta adalah 92% sedangkan rumah sakit pemerintah hanya 39% (Komisi Pengawas Persaingan Usaha, 2020).



Grafik 1. 1 Pertumbuhan Industri Rumah Sakit di Indonesia.  
Sumber : olahan penulis

Salah satu program Jaminan Kesehatan Nasional adalah meningkatkan aksesibilitas masyarakat Indonesia terhadap fasilitas kesehatan rumah sakit.

Program ini mendorong tren pertumbuhan pembangunan rumah sakit secara positif walaupun mengalami beberapa tantangan yang salah satunya adalah kualitas yang masih perlu ditingkatkan (Komisi Pengawas Persaingan Usaha, 2020).

Menurut peraturan yang berlaku, tahapan pembangunan bangunan gedung meliputi tahap pemrograman, perencanaan teknis, pelaksanaan konstruksi, pemanfaatan, dan pembongkaran (Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021, 2021). Melihat dari Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020-2024 peningkatan fasilitas kesehatan akan dilaksanakan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang, maka lima tahapan pembangunan akan semakin banyak dilakukan. Khususnya pada tahap perencanaan, penyedia jasa perencanaan perlu menyiapkan proses ini dengan baik supaya maksud dan tujuan pembangunan gedung dapat terpenuhi dengan sempurna (Widyaningrum, 2018). Pada proses ini, kapasitas penyedia jasa dalam mentransformasikan persepsi-persepsi dan menuangkannya menjadi tindakan yang tepat berperan dalam keberhasilan rancangan bangunan (Ratodi, 2015).

Pada proses perancangan, arsitek sebagai pemberi jasa dianggap berhasil jika klien dapat merasakan kepuasan dari jasa yang diberikan (Lupiyoadi, 2014). Namun disayangkan ada celah antara kepuasan klien dan jasa yang diberikan arsitek pada proses perancangan. Celah ini terjadi karena ekspektasi dari klien lebih tinggi dibandingkan hasil evaluasi klien terhadap jasa arsitek (Furusaka, Kaneta, Miisho, & Akiyama, 2002). Gap antara keinginan klien dan jasa yang diberikan oleh tim konstruksi RS ABC juga terlihat dari hasil survei internal dimana kepuasan klien konstruksi Rumah Sakit ABC adalah 3,8 dari 5. Menurut *Standard Based Grading*

(*SBG*), pemenuhan kepuasan klien masih dalam tahap *Progressing* menuju *Proficient*.

Tabel 1. 1Standard Based Grading (SBG)

<b>ACHIEVEMENT MARKS</b>	
5	Exemplary
4	Proficient
3	Progressing
2	Beginning
1	Struggling
N/A	Not Assessed

Sumber : <https://amandellteacher.weebly.com/grading-system.html>

Perusahaan yang mengenal faktor langsung dan tidak langsung yang mempengaruhi kepuasan klien dapat memberikan jasa servis yang lebih baik (Mubarak, 2015). Pencapaian kepuasan klien adalah salah satu tujuan konsep manajemen mutu (Sutopo, Sudarwati, & Istiqomah, 2019) dan merupakan salah satu faktor kesuksesan kritis dari manajemen mutu (Salleh, et al., 2018). Mengetahui faktor kesuksesan adalah bagian penting agar suatu organisasi dapat mencapai tujuannya (Jui, 2009).

Oleh karena itu penting untuk mengetahui faktor kesuksesan pada pembangunan rumah sakit ABC agar jasa arsitek yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan klien dan celah ketidakpuasannya dapat dikecilkan. Menurut (Ahmad M. , Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dalam Pelayanan Rumah Sakit, 2013) kualitas rumah sakit sangat bergantung pada sumber daya rumah sakit yang salah satunya adalah fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia

dan dewasa ini dapat dikatakan berkualitas jika mengacu pada kepuasan klien. Rumah sakit hendaknya mengetahui apa yang diharapkan dari klien agar dapat menjadi rumah sakit berkualitas (Ahmad M. , Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dalam Pelayanan Rumah Sakit, 2013).

## **1.2 Permasalahan Penelitian**

Berangkat dari latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa permasalahan yang akan diteliti dalam tesis ini :

1. Apa saja variabel faktor kesuksesan pada tahap perencanaan bangunan RS ABC?
2. Apa saja variabel faktor kesuksesan yang berpengaruh pada tahap perencanaan bangunan gedung RS ABC?
3. Apa rekomendasi dari penelitian ini dalam meningkatkan kepuasan klien khususnya pada tahap perencanaan dengan arsitek *in-house* RS ABC?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengidentifikasi apa saja variabel faktor kesuksesan pada tahap perencanaan bangunan RS ABC?
2. Untuk mengetahui apa saja variabel faktor kesuksesan yang berpengaruh pada tahap perencanaan bangunan gedung RS ABC?
3. Untuk memberikan rekomendasi dari penelitian ini dalam meningkatkan kepuasan klien khususnya pada tahap perencanaan dengan arsitek *in-house* RS ABC?

#### **1.4 Batasan Penelitian**

1. Penelitian ini ditinjau dari sudut pandang klien internal, dimana pemberi jasa juga adalah *staff* rumah sakit ABC
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada tahap perancangan
3. Studi kasus penelitian ini adalah pembangunan Rumah Sakit ABC

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Penulisan ini diharapkan dapat membuat pembaca memahami bagaimana menaikkan mutu rumah sakit dari sudut pandang *owner*, yang tidak hanya meningkatkan kepuasan klien eksternal tapi juga internal terutama pada tahap perancangan konstruksi.
2. Manfaat yang diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pihak divisi *architect in-house* dalam meningkatkan kinerja perancangan
3. Manfaat yang diharapkan agar dapat menjadi landasan literatur untuk peneliti lain terkait perancangan dari sudut pandang *owner* dan manajemen mutu dalam pembangunan rumah sakit.

## 1.6 Kerangka Berpikir

Berikut adalah diagram kerangka berpikir yang dilakukan dalam menjawab masalah penelitian.

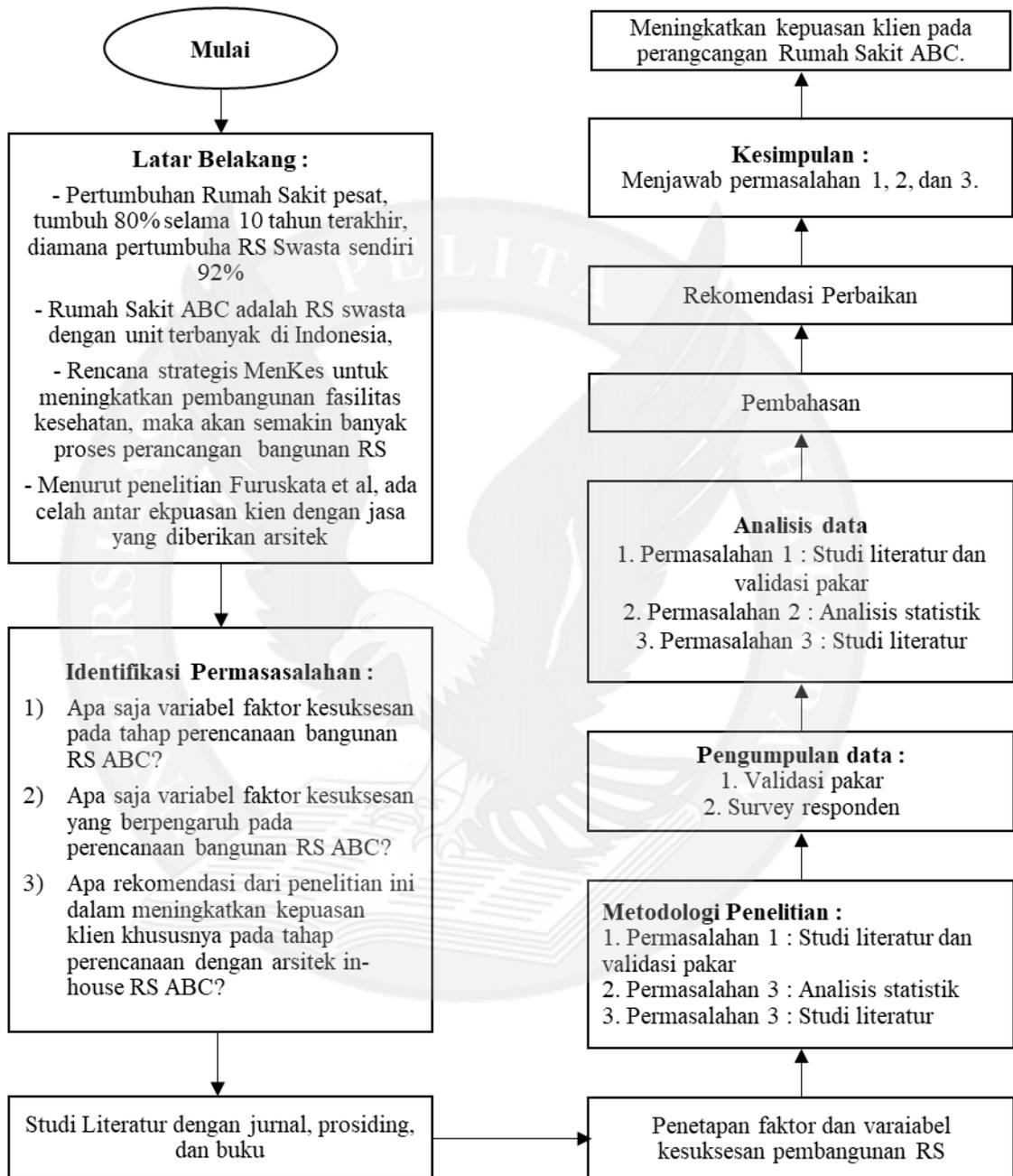


Diagram 1. 1 Kerangka Berpikir Penelitian