

## ABSTRAK

ANASTASIA MARJORIE (01629190015)

### **ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN PADA PEMBANGUNAN RUMAH SAKIT ABC DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KLIEN**

Tesis, Fakultas Sains dan Teknologi (2022).

(xiv + 89 halaman; 7 gambar; 12 tabel; 2 lampiran)

Dalam 10 tahun terakhir, pembangunan Rumah Sakit (RS) bertumbuh pesat dim *growth* RS Swasta sebesar 92% sedangkan RS Pemerintah 39%. Rumah sakit ABC adalah RS Swata dengan unit terbanyak di Indonesia. Adanya rencana strategis MenKes untuk meningkatkan pembangunan fasilitas Kesehatan, maka akan semakin banyak proses perancangan bangunan RS ABC. Namun sayangnya penelitian Furusaka et al, ada celah antara kepuasan klien dengan jasa yang diberikan oleh jasa aritek. Didukung juga pada tahun 2020, client satisfaction rate RS ABC dalam proses konstruksi adalah 3.8 dari 5. Menurut *Standard Based Grading*, kepuasan klien masih pada tahap *Progressing* menuju *Proficient*. Dalam masa persaingan bisnis yang ketat, rumah sakit hendaknya mengetahui apa yang diharapkan dari kostumer agar dapat menjadi rumah sakit berkualitas, baik untuk kostumer eksternal maupun internal. Dalam arti moderen, Eric O. Isom, dari PM Guaranteed, menyebutkan bahwa kepuasan klien adalah satu-satunya ukuran nyata keberhasilan proyek. Oleh karena itu masalah penelitian dirumuskan 1) Apa saja variabel faktor kesuksesan pada tahap perencanaan bangunan RS ABC? 2) Apa saja variabel faktor kesuksesan yang berpengaruh pada perencanaan bangunan RS ABC? 3) Apa rekomendasi dari penelitian ini dalam meningkatkan kepuasan klien khususnya pada tahap perencanaan dengan arsitek *in-house* RS ABC? Untuk merumuskan jawaban permasalahan 1 dilakukan studi literatur yang kemudian divalidasi oleh pakar. Pakar yang dimaksud adalah *subject matter expert* yang telah ditunjuk manajemen RS ABC sebagai *approver* desain. Untuk menjawab pertanyaan 2, penyebaran kuesioner dilakukan kepada 30 responden terpilih khususnya klien internal aktif dalam proses perancangan bangunan RS ABC. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier dengan banguan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Dari hasil data permasalahan 2 dilanjutkan dengan studi literatur untuk menjawab pertanyaan 3. Hasil dari permasalahan 1 adalah terdapat 4 faktor dan 13 variabel faktor kesuksesan RS ABC. Hasil dari permasalahan 2 adalah terdapat 8 variabel yang paling mempengaruhi yaitu PIC arsitek yang jelas, rencana penjadwalan, *progress tracking*, efisiensi GFA, memperhatikan kebutuhan disabilitas, target biaya, kualitas proyek berfokus pasien, dan efisiensi biaya. Hasil permasalahan 3 adalah RS ABC dapat meningkatkan kepuasan klien pada tahap perencanaan dengan arsitek *in-house* dengan meningkatkan kinerja cakupan pekerjaan sebagai prioritas pertama, diikuti waktu, kualitas, dan biaya.

Kata Kunci : Faktor Kesuksesan, Kepuasan klien, Rumah Sakit

Referensi : 2002-2021

## ABSTRACT

ANASTASIA MARJORIE (01629190015)

### **SUCCESS FACTOR ANALYSIS OF ABC HOSPITAL CONSTRUCTION REGARDING CLIENT SATISFACTION**

Thesis, Faculty of Science and Technology (2022).

(xiv + 89 pages; 7 figures; 12 tables; 2 appendices)

For the last 10 years, healthcare facility construction has been peaking as private hospital growth is 92% whereas public hospital growth is 39%. As the largest private hospital group in Indonesia, RS ABC supports Indonesian Ministry of Health's Strategic Plan in develop and increase health care facility which will generates much more design process within. On the other hand, Furusaka et al, confirmed there is a gap between the service of architect and client satisfaction. Moreover, client satisfaction of RS ABC in construction rated 3.8 out of 5. Regarding Standard Based Grading, the satisfaction is still at "Progressing" towards "Proficient" mark. In times of intense business competition, hospitals are expected to know what the terms of their customers' satisfaction are, both for internal and external customers, to ensure the qualities of their companies. In modern sense, Eric O. Isom, from PM Guaranteed, said that client satisfaction is the only real measure of project success. Therefore, research problems are formulated as follow; 1) What are the success factor variables at the planning stage of the RS ABC? 2) What are the success factors that influence client satisfaction at the planning stage of RS ABC? 3) What are the recommendations for RS ABC in-house architect in improving client satisfaction at the planning cycle? Literature study was performed and proceeded with validation from experts, subject matter experts who has been appointed by RS ABC management as design approvers, to answer problem 1. Questionnaires were distributed to 35 selected respondents, identified as active internal clients at RS ABC design process, proceed with linier regression process with SPSS to answer problem 2. To conclude, literature study was conducted to answer problem 3. The answers for this research problems are 1) There are 4 factors and 13 success variables for RS ABC construction project and 2) there are 8 variables that are most influence ABC hospital's client satisfaction namely PIC clarity, scheduling plan, progress tracking, GFA efficiency, consideration for disability needs, cost target, patient-focused quality, and cost efficiency.

Keyword : Success Factor, Client Satisfaction, Hospital

Reference : 2002-2021