**ARTIKEL**

**ANALISIS KUALITAS VISUAL ARSITEKTUR**

**DALAM MENINGKATKAN CITRA RUMAH SAKIT**

**DAN KEPERCAYAAN PASIEN**

**(Studi kasus Rumah Sakit RSIA Pratiwi, Tangerang)**

**Muhammad Arief Irfan**

**NPM 218020038**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2024**

# ABSTRAK

Fasilitas kesehatan di Kota Tangerang dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan indikator pertumbuhan yang sangat positif. Pertumbuhan tersebut mencerminkan upaya nyata berbagai pihak untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat. Pada sisi lain, banyak permasalahan rumah sakit di Kota Tangerang secara umum. Permasalahan tersebut diantaranya adalah, terbatasnya fasilitas. Banyak rumah sakit yang memiliki fasilitas yang terbatas, baik dari segi ruang perawatan, peralatan medis, maupun layanan pendukung lainnya.

RSIA Pratiwi adalah salah satu rumah sakit di Kota Tangerang yang turut berkembang beberapa tahun terakhir. RSIA ini telah berkembang dalam berbagai hal, mulai tampilan bangunan hingga kemampuan layanan. Aspek fisik dan aspek *tangible* merupakan salah satu indikator yang paling mudah dinilai dari perubahan tersebut, salah satunya adalah dari aspek fisik bangunan.RSIA Pratiwi yang menjadi salah satu cabang dari Annisa Grup, merupakan salah satu faskes yang berkembang dalam beberapa tahun terakhir. Pembenahan aspek-aspek pelayanan serta aspek fisik telah dilakukan.

Bagi rumah sakit dengan skala bisnis seperti RSIA Pratiwi, fasilitas sarana-prasarana tidak hanya semata-mata untuk memenuhi standar pelayanan saja, tetapi fasilitas dan sarana fisik tersebut juga digunakan sebagai sarana membangun citra *(brand image).* Dari wawancara dan diskusi, dimungkinkan adanya hubungan positif antara peningkatan visual arsitektur dan fisik luar terhadap kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Bukti Fisik*,* Citra, Kepuasan Pasien

# *ABSTRACK*

*Health facilities in Kota Tangerang in recent years have shown very positive growth indicators. This growth reflects the real efforts of various parties to improve access to and quality of health services for the community. On the other hand, there are many problems with hospitals in Kota Tangerang in general. These problems include limited facilities. Many hospitals have limited facilities, both in terms of treatment rooms, medical equipment, and other supporting services.*

*RSIA Pratiwi is one of the hospitals in Tangerang City that has developed in recent years. This hospital has developed in various ways, from the appearance of the building to service capabilities. The physical and tangible aspects are one of the easiest indicators of these changes, one of which is the physical aspect of the building. RSIA Pratiwi, which is one of the branches of the Annisa Group, is one of the health facilities that has grown in recent years. Improvements in service aspects as well as physical aspects have been made.*

*For hospitals with a business scale such as RSIA Pratiwi, infrastructure facilities are not only to meet service standards, but these facilities and physical facilities are also used as a means of building an image (brand image). From interviews and discussions, it is possible that there is a positive relationship between visual architectural and physical external improvements to satisfaction.*

***Keywords:*** *Physical Evidence, Image, Patient Satisfaction*

# RINGKESAN

Fasilitas kasehatan di Dayeuh Tangerang dina sababaraha warsih pamungkas nembongkeun indikator pertumbuhan anu positip pisan. Pertumbuhan kasebat mencerminkeun usaha tela sagala rupa pihak kanggo ngaronjatkeun akses sarta kualitas layanan kasehatan kanggo balarea. Dina sisi sanes,seueur masalah imah udur di Dayeuh Tangerang sacara umum. Masalah kasebat diantarana nyaeta, kawates na fasilitas. Seueur imah udur anu ngabogaan fasilitas anu kawates, sae ti sagi rohang perawatan, parabot medis, atawa layanan bobotoh lianna.

RSIA Pratiwi nyaeta salah sahiji imah udur di Dayeuh Tangerang anu turut ngembang sababaraha warsih pamungkas. RSIA ieu atos ngembang dina sagala rupa perkawis, mimiti tampilan wangunan dugi pangabisa layanan. Aspek fisik sarta aspek *tangible* mangrupa salah sahiji indikator anu nu mawi gampil dipeunteun ti parobahan kasebat, salah sahijina nyaeta ti aspek fisik wangunan. RSIA Pratiwi anu barobah kaayaan salah sahiji cabang ti Annisa Grup, mangrupa salah sahiji faskes anu ngembang dina sababaraha warsih pamungkas. Pembenahan aspek-aspek pangladen sarta aspek fisik atos dipigawe.

Kanggo imah udur kalawan skala bisnis sepertos RSIA Pratiwi, fasilitas sarana-prasarana henteu ngan semata-panon kanggo nyumponan standar pangladen wae, nanging fasilitas sarta sarana fisik kasebat oge dipake minangka sarana ngawangun wangwangan (brand image). Ti wawancara sarta sawala, dimanawikeun kitu kaayaanana hubungan positip antawis kanaekan visual arsitektur sarta fisik jabi ka kepuasan pasien.

**Sanggem Konci:** Buktos Fisik, Wangwangan, Kepuasan Pasien

## PENDAHULUAN

Fasilitas kesehatan di Kota Tangerang dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan indikator pertumbuhan yang sangat positif. Pertumbuhan tersebut mencerminkan upaya nyata berbagai pihak untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat. Sejak tahun 2018, jumlah fasilitas kesehatan (rumah sakit, klinik, dan puskesmas) terus meningkat secara signifikan. Hal ini tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar masyarakat akan layanan kesehatan, tetapi juga berkontribusi pada upaya pemerintah dalam menciptakan lingkungan yang lebih sehat dan responsif terhadap tantangan kesehatan.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tahun** | **Klinik** | **Puskesmas** | **Rumah Sakit** | **Total Fasilitas Kesehatan** |
| 2018 | 50 | 15 | 20 | 85 |
| 2019 | 55 | 15 | 21 | 91 |
| 2020 | 60 | 16 | 23 | 99 |
| 2021 | 213 | 3 | 26 | 106 |
| 2022 | 229 | 38 | 29 | 114 |
| 2023 | - | - | 35 | 123 |

Tabel 1.1   
Data Pertumbuhan Fasilitas Kesehatan di Kota Tangerang (2018-2023)

Keterangan: Tren peningkatan keseluruhan dalam ketersediaan fasilitas kesehatan di Kota Tangerang. Dihimpun dari beberapa sumber (BPS, tangerangkota.go.id, dan lain lain)

Salah satu RSIA di Kota Tangerang yang turut berkembang beberapa tahun terakhir adalah RSIA Pratiwi. RSIA ini telah berkembang, baik dalam berbagai hal, mulai tampilan bangunan hingga kemampuan layanan. Aspek fisik dan aspek *tangible* merupakan salah satu indikator yang paling mudah dinilai dari perubahan tersebut, salah satunya adalah dari aspek fisik bangunan. Bangunan yang indah, fungsional, efisien dan bersih memberikan kesan yang positif pada penggunaan rumah sakit, terutama konsumen dan pasien. (Hatmoko Adi 2015)

Pada awal sebelum dilakukan perbaikan fisik, banyak hal yang menjadi persepsi dari dalam maupun luar lingkungan rumah sakit ibu dan anak Pratiwi. Persepsi ini berhasil dirangkum dari berbagai rangkaian survei dan wawancara dengan berbagai pihak. Diskusi yang panjang telah dilakukan bersama dengan tenaga medis maupun direksi. Dalam proses tersebut, banyak sekali persepsi positif maupun negatif. Tetapi terkait dengan aspek-aspek fisik rumah sakit, banyak sekali persepsi kuang baik yang diperoleh oleh RSIA Pratiwi. Hal ini ditunjukkan dengan komplain-komplain dari pasien. Aspek fisik utama yang dirasa menjadi kendala adalah visual bangunan atau tampilan fasade depan kurang menarik. Mulai dari desain yang kurang menggambarkan layanan faskes yang modern, juga beberapa bagian material bangunan yang sudah kurang baik kondisinya. Begitu juga dengan minimnya area parkir, area area parkir yang seharusnya mendapat tempat dan area khusus, akhirnya diletakkan di area depan bangunan. Tidak hanya area fisik luar yang terlihat kurang rapi, tetapi beberapa lay out bagian dalam RSIA terasa kurang informatif. Hal tersebut bisa dikarenakan zonning dan peletakan ruang, kurang runtut dan kurang jelas alurnya. Kondisi ini disebabkan karena fungsi-fungsi yang bertambah dan berkembang.

Mulai tahun 2022 RSIA Pratiwi mulai berbenah. Selain untuk meningkatkan pelayanan, pembenahan tersebut juga untuk mengantisipasi standar aturan PMK No. 40 Th 2022 ttg Persyaratan Teknis Bangunan, Prasarana, dan Peralatan Kesehatan RS. Peraturan ini mengindikasikan bahwa sarana fisik merupakan hal yang penting yang harus menjadi perhatian bagi pihak Rumah Sakit di Indonesia. Aspek-aspek fisik rumah sakit, termasuk kondisi tata bangunan, kualitas ruang rawat, hingga penataan lansekap hingga infrastruktur pendukungnya mulai menjadi kajian sentral bagi pihak rumah sakit. Pada puncaknya RSIA Pratiwi perbaikan visual arsitektur dan fisik arsitektur serta interior pada tahun 2023. Target utamanya dalah perbaikan citra rumah sakit dan persepsi publik terhadap kualitas layanan, profesionalisme staf, dan reputasi keseluruhan rumah sakit.

## 

### *Physical Evidence* dalam Unsur Pemasaran Jasa

*Physical* *evidence* ini merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen, untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Unsur-unsur yang termasuk dalam physical evidence antara lain lingkungan fisik, dalam hal ini bangunan fisik, peralatan, perlengkapan, logo, warna dan barang-barang lainnya yang disatukan dengan service yang diberikan seperti tiket, sampul, label dan lain sebagainya. Selain itu, menurut Levy & Weitz (2012), atmosfir dari perusahaan yang menunjang seperti visual, aroma, suara, tata ruang dan lain lain.

Artinya sarana fisik atau *physical evidence* seperti sebuah desain sampul bagi sebuah buku. Banyak orang yang membeli buku karena tertarik dari tampilan luar dan desain sampul. Diharapkan setelah membaca judul dan melihat desain sampul, mampu meberikan impresi dan daya tarik untuk mencoba. Lingkungan fisik baik berupa tampilan maupun visual arsitektur luar bangunan diharapkan mampu memberikan impresi dan kesan terhadap produk jasa yang akan ditawarkan. Sehingga dalam industri jasa, pengelolaan terhadap *physical evidence* merupakan bagian dari strategi yang sangat penting. Unsur-unsur yang bersifat *tangible* menjadi bagian yang mudah untuk dimengerti dan bersifat memperkuat nilai layanan yang bersifat *intangible*.

Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2013) dalam Hendrawan (2021), ada 3 aspek utama dalam bukti fisik, yaitu bagian luar bangunan, bagian dalam bangunan dan elemen berwujud lainnya.

#### *Facility Exterior*

#### *Facility Interior*

#### *Other Tangible Element*

#### *Brand Image* (citra merek)

Sebelum menjelaskan pengertian brand image, maka terlebih dahulu akan dijelaskan arti brand (merek). Setiap produk yang dijual di pasar tentu memiliki merek, dimana merek tersebut sebagai pembeda antara satu produk dengan produk yang lain. Menurut Kotler (1994), *“ A brand is name, term, sign, symbol, or design, or acombination of them, intended to identify the goods or service of one seller or groupof sellers and to differentiate them from those of competitor.”*

Menurut Keller (2020). mendefinisikan brand image sebagai persepsi mengenai sebuah merek sebagaimana direfleksikan oleh asosiasi merek yang terdapat dalam benak konsumen. *Brand image* terdiri dari komponen-komponen:

1. *Attributes* (Atribut)

2. *Benefits* (Keuntungan)

3. *Brand Attitude* (Sikap merek)

### Kepuasan Pasien

Definisi Kepuasan Pasien Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat (Hadi, 2017).

## KERANGKA PEMIKIRAN

Salah satu elemen bukti fisik *(physical evidence)* yang dalam beberapa penelitian sebelumnya dianggap penting dalam membangun citra positif rumah sakit adalah aspek arsitektur yang menarik dan nyaman. RSIA Pratiwi Tangerang, sebagai salah satu rumah sakit swasta di Tangerang, menyadari pentingnya peran arsitektur dalam meningkatkan citra dan loyalitas pasien.

Gambar, Alur Penelitian

Dari alur penelitian ini, dapat dijelaskan bahwa proses dimulai dengan pertimbangan kajian teori maupun kajian data terkait dengan visual arsitektur secara internal baik yang berupa kekuatan maupun yang berupa kelemahan, juga visual arsitektur secara eksternal baik yang berupa peluang maupun yang berupa ancaman. Kajian teori maupun data, kemudian diolah dalam matrik SWOT *(strength, weakness, opportunity, treats)*. Dari kajian dalam matrik SWOT akan menghasilkan indikator kuadran. Indikator posisi kuadran tersebutlah yang kemudian menjadi bagian dari aspek manajemen strategik. Indikator tersebut juga memungkinkan peneliti untuk mengukur apakah strategi yang dilaksanakan oleh RSIA Pratiwi sudah tepat dan relevan dengan tujuan atau belum. Dengan menggunakan kajian tersebut, kemudian dapat dilakukan pendalaman terhadap tujuan utama dari strategi penguatan aspek visual arsitektur RSIA Pratiwi. Dari pendalaman tersebut dapat diperoleh tolak ukur apakah strategi tersebut memiliki implikasi kuat terhadap citra rumah sakit dan kepercayaan pasien.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *ex post facto* dari studi kasus dan teknik analisis empiris serta eksplorasi untuk mendeskripsikan dan memahami secara mendalam hubungan antara *physical evidence* visual arsitektur rumah sakit dan citra rumah sakit yang terbentuk dari perspektif pasien. Teknik analisis ini digunakan agar dapat diperoleh hasil kajian dari penggalian data yang mendalam dan bersifat pengalaman serta persepsi. Target hasil akhirnya adalah ilmu pengetahuan yang bersifat terapan dan memiliki keterbaharuan.

### Operasionalisasi Parameter

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Rumusan Masalah** | **Parameter Penelitian** | **Indikator** | **Sumber Informasi** | **Teknik Pengumpulan Data** |
| Visual Arsitektur | Fasilitas Eksterior  Fasilitas Interior  Elemen *Tangible* | * Persepsi mengenai visual rumah sakit * Poin-poin yang dianggap secara visual baik dan kurang baik * Bentuk maupun gaya arsitektur * Kejelasan tata letak * Bahan dan material * Kebersihan dan kerapian (visual, lansekap, parkir) * Bentuk dan gaya interior * Pola tata ruang dan sirkulasi * Ketersediaan fasilitas penunjang * Kebersihan dan kerapian (visual, lansekap, parkir dll) * Warna, simbol dan logo | Pasien  Keluarga pasien  Masyarakat umum  Manajemen RS  Direksi RS | Wawancara  Observasi  FGD |
| Citra rumah sakit | Fisik  Psikologis | * Faktor fisik: karakteristik dari merek tersebut, seperti desain kemasan, logo, nama merek, fungsi dan kegunaan produk dari merek itu. * Faktor psikologis: di bentuk oleh emosi, kepercayaan, nilai, kepribadian yang dianggap oleh konsumen menggambarkan produk dari merek tersebut. | Pasien  Keluarga pasien  Masyarakat umum  Manajemen RS  Direksi RS | Wawancara  Observasi  FGD |
| Kepercayaan pasien |  | * Kesetiaan, * Pemanfaatan ulang, * Pemanfaatan pelayanan lain, * Niat dan rekomendasi * Persepsi dan penilaian terhadap rumah sakit * Tingkat kepuasan terhadap rumah sakit | Pasien  Manajemen RS  Direksi RS | Wawancara  Observasi  FGD |

Kualitas layanan dalam dunia pelayanan kesehatan, tidak hanya diukur dari kompetensi medis atau fasilitas yang tersedia saja, tetapi juga dari persepsi visual yang ditangkap oleh pasien dan pengunjung. Visualisasi lingkungan rumah sakit, mulai dari desain arsitektur, kebersihan, tata letak ruangan, hingga kenyamanan area publik, memainkan peran penting dalam membentuk citra rumah sakit di mata masyarakat. Citra ini, pada gilirannya, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu institusi kesehatan.

RSIA Pratiwi, sebagai salah satu subjek penelitian, juga melakukan berbagai pembenahan terhadap aspek aspek visualisasi lingkungan rumah sakit, terutama pada aspek visual arsitekturnya. Hal tersebut diharapkan memberikan dampak terhadap citra dan kepuasan pasien maupun keluarga pasien. Pada bab ini akan dipaparkan data dan analisa terkait visual arsitektur beserta dampak-dampak tersebut, serta variabel yang menjadi pembentuk citra dan kepercayaan pasien.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Arsitektur pada masa itu mengusung gaya tropis, dengan atap limasan dan penggunaan material lokal seperti kayu pada pintu, jendela dan kuda-kuda, serta material genteng beton. Hal tersebut karena lay out awal dari RSIA Pratiwi adalah rumah tinggal. Pada masa sebelum dilakukan perubahan visual arsitektur dan lay out bangunan, RSIA Pratiwi mengalami banyak sekali masalah dan komplain. Beberapa diantaranya adalah:

1. Visual arsitektur bagian depan yang sudah mulai kotor, rusak dan terkesan “jadul”.
2. Fasilitas parkir yang terbatas dan memenuhi area depan RSIA Pratiwi
3. Area dalam bangunan yang banyak bocor ketika terjadi hujan lebat
4. Visual resepsionis dan ruang tungu masih kurang baik
5. Jalur sirkulasi dan zonasi bangunan kurang baik

Seiring berjalannya waktu, RSIA Pratiwi Tangerang telah mengalami transformasi besar-besaran, baik dalam hal fisik maupun arsitektural. Saat ini, rumah sakit tersebut berdiri dengan bangunan yang lebih modern, dengan desain arsitektur kontemporer yang mengedepankan kenyamanan, efisiensi ruang, dan estetika visual. Fasad bangunan telah diperbarui dengan material modern seperti kaca, aluminium composite panel (ACP), dan pencahayaan LED yang menampilkan citra profesional dan ramah lingkungan.

Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa desain fasad rumah sakit yang modern dan bersih memberikan kesan pertama yang positif bagi pasien dan pengunjung. Elemen-elemen seperti bentuk bangunan, penggunaan material berkualitas, serta keberadaan area hijau di sekitar rumah sakit menciptakan atmosfer yang lebih nyaman dan ramah bagi pasien. Rumah sakit dengan desain yang estetis dan profesional cenderung lebih dipercaya oleh masyarakat karena menunjukkan standar pengelolaan yang baik dan perhatian terhadap kenyamanan pasien.

#### Kondisi Citra RSIA Pratiwi

Sebelum dilakukan perubahan visual arsitektur, citra RSIA Pratiwi cenderung merepresentasikan kesan bangunan yang fungsional namun kurang mencerminkan identitas sebagai rumah sakit khusus ibu dan anak. Tampilan eksterior bangunan didominasi oleh elemen-elemen arsitektur yang sederhana, bahkan terkesan monoton dan tidak memiliki daya tarik visual yang kuat. Warna-warna yang digunakan bersifat netral dan kurang ekspresif, sehingga tidak menimbulkan kesan ramah, nyaman, atau menyenangkan bagi pasien, khususnya ibu hamil, anak-anak, dan keluarga yang mendampingi.

Pada desain bangunan lama RSIA Pratiwi tidak terdapat elemen arsitektur khas yang mampu menjadi penanda visual atau ikon dari rumah sakit tersebut. Fasade bangunan kurang menampilkan ciri khas pelayanan kesehatan yang menyentuh aspek emosional pengguna. Kurangnya permainan bentuk, tekstur, serta elemen-elemen dekoratif yang bersifat komunikatif, menyebabkan citra rumah sakit lebih menyerupai bangunan institusi umum daripada fasilitas kesehatan yang memberikan perasaan aman dan penuh perhatian.

Dari sisi tata ruang luar, kawasan sekitar rumah sakit belum tertata secara optimal untuk mendukung kenyamanan pengunjung. Ruang terbuka hijau terbatas, signage kurang informatif, dan area sirkulasi belum ramah terhadap pengunjung dengan kebutuhan khusus atau anak-anak. Semua hal tersebut turut memengaruhi persepsi masyarakat terhadap rumah sakit sebagai tempat yang cenderung formal, kaku, dan minim pendekatan emosional. Secara keseluruhan, sebelum perubahan dilakukan, citra visual RSIA Pratiwi belum mampu sepenuhnya mewakili nilai-nilai pelayanan kesehatan yang modern, ramah keluarga, serta responsif terhadap kebutuhan pasien ibu dan anak.

#### Kondisi Kepercayaan Pasien RSIA Pratiwi

Poses perbaikan dan pembenahan kepercayaan pasien di RSIA Pratiwi tentu sangat penting dan menjadi salah satu variabel yang harus dapat diukur. Dalam proses tersebut, beberapa komplain pasien dan keluarga pasien terfokus pada beberapa fasilitas yang dimiliki oleh RSIA Pratiwi. Parkir yang sulit, ruang yang kurang nyaman, kebocoran bangunan dan kurang nyamannya ruangan menjadi catatan penting. Hal ini berarti variabel kepercayaan pasien sangat perlu didukung dari aspek visual arsitektur. Sebagai variabel independen, visual arsitektur mencakup elemen-elemen seperti desain fasad, tata ruang, pencahayaan, pemilihan warna, dan material yang digunakan dalam bangunan rumah sakit. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pasien serta keluarga pasien, ditemukan bahwa lingkungan fisik yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan rasa nyaman, keamanan, dan keyakinan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

Sebelum dilakukan perubahan visual arsitektur, tingkat kepercayaan pasien terhadap RSIA Pratiwi berada dalam kondisi yang cukup stabil, namun belum sepenuhnya optimal. Secara umum, pasien menghargai kualitas pelayanan medis yang diberikan, terutama dari sisi kompetensi tenaga kesehatan dan keramahan staf. Namun demikian, citra visual rumah sakit yang belum representatif dan kurang mencerminkan kesan profesional serta modern, secara tidak langsung memengaruhi persepsi dan kepercayaan sebagian masyarakat, terutama calon pasien baru.

Fasade bangunan yang tampak kurang terawat, tidak menonjolkan identitas sebagai rumah sakit khusus ibu dan anak, serta minim elemen visual yang komunikatif, membuat sebagian pengunjung merasa ragu akan kualitas layanan yang diberikan. Dalam dunia pelayanan kesehatan, kesan pertama sangat memengaruhi keputusan pasien—dan RSIA Pratiwi, dalam kondisi visual sebelumnya, belum sepenuhnya mampu membangun rasa aman dan percaya sejak pandangan awal.

Beberapa pasien bahkan menyampaikan bahwa lingkungan fisik rumah sakit terkesan kaku dan kurang nyaman, khususnya bagi ibu hamil dan anak-anak yang membutuhkan suasana hangat dan menenangkan. Tidak adanya elemen desain yang mendukung kenyamanan visual dan psikologis pasien, seperti warna lembut, pencahayaan alami, atau area tunggu yang ramah anak, memperkuat kesan bahwa rumah sakit ini masih berfokus pada fungsi, bukan pengalaman pasien secara menyeluruh.

Situasi ini menjadikan loyalitas pasien sangat bergantung pada pengalaman personal atau rekomendasi dari mulut ke mulut, bukan dari citra institusi yang kuat dan konsisten. Oleh karena itu, kepercayaan pasien terhadap RSIA Pratiwi cenderung rentan terhadap kompetitor yang menawarkan suasana yang lebih modern, nyaman, dan estetis.

#### Faktor-faktor Visual Arsitektur yang Dapat Meningkatkan Citra Rumah Sakit dan Kepercayaan Pasien

Citra sebuah rumah sakit tidak hanya dibentuk oleh kualitas layanan medis, tetapi juga oleh elemen visual arsitektur yang memberikan kesan pertama dan pengalaman menyeluruh bagi pasien. Pada RSIA Pratiwi, sebagai rumah sakit khusus ibu dan anak, penting untuk menciptakan lingkungan yang ramah, nyaman, dan mendukung proses penyembuhan secara psikologis dan emosional. Arsitektur yang dirancang dengan baik dapat menjadi alat komunikasi visual yang menyampaikan nilai-nilai seperti profesionalisme, keamanan, dan kepedulian.

Beberapa faktor visual arsitektur yang dapat meningkatkan citra RSIA Pratiwi dan kepercayaan pasien antara lain:

1. Fasad dan Identitas Visual
2. Pencahayaan Alami dan Ventilasi
3. Desain Interior yang Ramah Anak dan Keluarga
4. Tata Ruang yang Jelas dan Aksesibel
5. Ruang Terbuka Hijau *(Healing Garden)*
6. Material dan Finishing yang Menenangkan

Dengan memperhatikan aspek-aspek visual arsitektur tersebut, RSIA Pratiwi tidak hanya dapat meningkatkan daya tarik fisik bangunan, tetapi juga memperkuat kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan yang ditawarkan. Arsitektur, dalam konteks ini, menjadi bagian integral dari strategi branding dan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien.

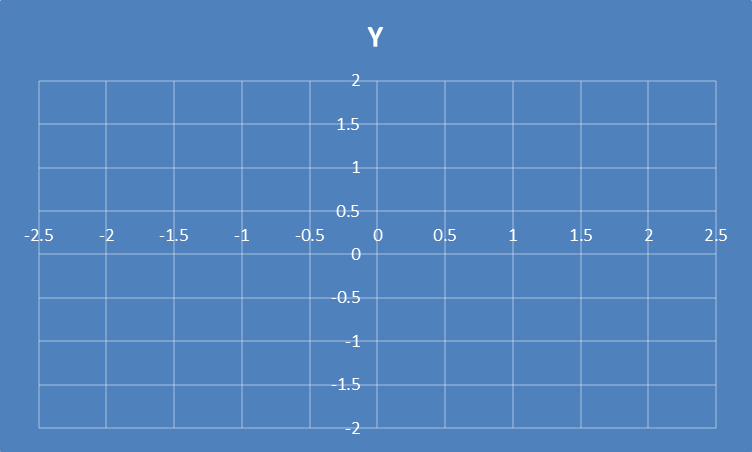
#### Strategi Pengembangan dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit dan Kepercayaan Pasien

Analisis SWOT yang digunakan, melalui proses wawancara mendalam dan juga proses kuantifikasi menunjukan bahwa RSIA Pratiwi masih memiliki kekuatan dan peluang yang cukup besar dalam kompetisi faskes di kota Tangerang.





|  |  |
| --- | --- |
| **X** | **0.87** |
| **Y** | **1.14** |



Strategi dari posisi analisis SWOT tersebut adalah

**a.** **SO (*Strength*-*Opportunity*):**

**Strategi Proaktif Memanfaatkan Kekuatan Internal dan Peluang Eksternal**

1. **Renovasi fasad dan interior dengan pendekatan konsep arsitektur yang tepat, salah satunya adalah konsep yang lebih intim dan terbuka kepada masyarakat dan** mengoptimalkan kekuatan desain ramah ibu-anak yang sudah ada.
2. **Kolaborasi antara seluruh tenaga medis, arsitek dan desainer** untuk menjaring masukan masukan dalam proses revitalisasi visual dan mencari citra yang sesuai dalam fase selanjutnya.
3. **Maksimalkan ruang strategis yang ada untuk taman atau healing garden**, memperkuat daya tarik visual dan kenyamanan pasien.
4. **Kampanye promosi visual baru** melalui media sosial dan pameran komunitas, menekankan wajah baru RSIA Pratiwi yang humanis dan estetik.

## Pembahasan

Pendalaman peneliti terhadap wawancara tersebut terdapat temuan-temuan sebagai berikut :

* + - 1. Wawancara dengan Pemilik RSIA Pratiwi

Wawancara dengan pemilik terungkap bahwa perubahan visual arsitektur rumah sakit telah berdampak dan memberikan kepercayaan diri yang lebih besar. Pemilik menyampaikan bahwa dengan perubahan visual arsitektur rumah sakit berimplikasi dengan lebih mudahnya memberikan arahan terutama yang bersifat *action plan* dari visi misi rumah sakit.

Dari sisi eksternal, perubahan visual arsitektur membawa dampak signifikan karena warna dan desainnya lebih mencolok, dan kontras dengan lingkungannya, lokasi ini lebih terlihat dan mudah ditemukan. Diungkapkan juga bahwa segmen dan rentang *market* RSIA Pratiwi semakin lebar. Pengguna asuransi mandiri meningkat. Selain itu, pengguna ruangan-ruangan VIP juga tumbuh semakin besar.

* + - 1. Wawancara dengan Direktur RSIA Pratiwi

Direksi menegaskan bahwa dengan tampilan baru yang lebih modern dan representatif, kepercayaan diri tim pemasaran meningkat dalam mempromosikan layanan rumah sakit. Tim pemasaran kami sekarang lebih percaya diri saat menawarkan layanan rumah sakit kepada calon pasien dan keluarga mereka, karena bangunan yang besar dan fresh ini mencerminkan kualitas yang lebih baik.

Perubahan visual arsitektur membawa dampak signifikan terhadap segmen pasar RSIA Pratiwi. Direksi mengungkapkan bahwa segmen pasien dari kalangan menengah dan menengah ke atas mengalami peningkatan yang cukup besar. “Kami melihat perbedaannya dari jenis kendaraan yang parkir di area rumah sakit. Sekarang banyak mobil premium seperti Mercedes-Benz, BMW, Pajero, dan Fortuner, tidak seperti dulu yang didominasi oleh sepeda motor dan mobil kelas menengah seperti Avanza atau Ertiga,” jelasnya. Dampak positif dalam meningkatkan visibilitas dan citra RSIA Pratiwi. Jika sebelumnya banyak orang awam, termasuk pengemudi ojek dan warga sekitar, tidak mengenali rumah sakit ini sebagai fasilitas kesehatan ibu dan anak, kini keberadaannya lebih jelas dan mudah dikenali.

* + - 1. Wawancara dengan Manajeman RS

Dalam wawancara dengan manajemen RSIA Pratiwi, mereka menyoroti berbagai dampak positif dari renovasi fasad rumah sakit, baik secara internal maupun eksternal. Salah satu dampak utama yang dirasakan adalah meningkatnya efisiensi dalam proses perekrutan tenaga medis. “Kini, divisi SDM lebih mudah dalam menjaring perawat dan tenaga medis baru. Rumah sakit yang tampil lebih modern dan profesional membuat calon karyawan lebih yakin untuk bergabung,” ujar salah satu perwakilan manajemen. Selain itu, banyak calon tenaga medis yang mencari informasi melalui Google dan melakukan survei sebelum mengajukan lamaran, sehingga citra rumah sakit yang lebih baik menjadi nilai tambah dalam menarik tenaga medis berkualitas.

Dampak positif lainnya terlihat dari sisi eksternal, terutama dalam perubahan segmentasi pasien. Salah satu indikator utama adalah meningkatnya jumlah pasien pengguna asuransi swasta (non-BPJS). “Ini menunjukkan bahwa segmen menengah ke atas kini lebih banyak mempercayakan layanan kesehatan mereka kepada RSIA Pratiwi,” jelas manajemen. Perubahan ini juga berdampak pada kebutuhan pasien. “Berbeda dengan pasien BPJS yang umumnya langsung datang untuk berobat, pasien dari segmen menengah-atas lebih selektif. Mereka ingin melihat dan memastikan terlebih dahulu fasilitas serta layanan yang kami tawarkan sebelum memutuskan untuk berobat di sini,” tambahnya. Oleh karena itu, RSIA Pratiwi kini menyediakan fasilitas ***hospital tour*** bagi calon pasien dari segmen ini agar mereka dapat mengenal lebih dalam fasilitas dan layanan yang tersedia.

* + - 1. Wawancara degan Pasien dan Keluarga Pasien

Bagi pasien maupun keluarga pasien yang sudah pernah berkunjung, RSIA Pratiwi kini menjadi lebih mudah diingat. Beberapa pengantar pasien menyatakan bahwa mereka lebih cepat mengenali rumah sakit ketika kembali untuk kontrol atau menemani keluarga.

Terdapat temuan yang menurut peneliti penting adalah adanya kekhawatiran yang sempat muncul akibat perubahan arsitektur adalah kesan rumah sakit yang lebih mewah dapat membuat pasien BPJS merasa tidak mampu untuk mendapatkan layanan di sini. Namun, wawancara dengan pasien BPJS menunjukkan bahwa mereka tetap merasa nyaman dan tidak khawatir akan biaya. "Awalnya, saya sempat ragu karena tampilan rumah sakit ini jadi lebih megah, takutnya biaya jadi mahal. Tapi setelah bertanya ke bagian pendaftaran, ternyata layanan BPJS tetap berlaku dan tidak ada biaya tambahan yang aneh-aneh," ungkap seorang pasien pengguna BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan visual rumah sakit tidak mengurangi inklusivitasnya sebagai fasilitas kesehatan untuk semua lapisan masyarakat.

Selain itu, pasien dari kalangan menengah ke atas juga mulai menunjukkan ketertarikan yang lebih besar terhadap RSIA Pratiwi. Beberapa dari mereka menyatakan bahwa mereka merasa lebih yakin untuk memilih rumah sakit ini setelah melakukan ***facility* *tour***, di mana mereka dapat melihat langsung fasilitas dan layanan yang tersedia sebelum mengambil keputusan

* + - 1. Wawancara dengan Masyarakat di Lingkungan Sekitar

Masyarakat di sekitar RSIA Pratiwi secara umum menyambut baik perubahan visual rumah sakit yang telah dilakukan. Banyak warga mengungkapkan bahwa wajah depan RSIA Pratiwi kini terlihat jauh lebih baik dibandingkan sebelumnya. Salah satu warga yang rumahnya berdekatan dengan rumah sakit menyatakan, “Sekarang kalau malam, area depan rumah sakit jadi lebih terang. Bukan hanya penerangan rumah sakitnya saja, tapi juga efeknya ke jalanan sekitar yang jadi lebih aman dan nyaman untuk pejalan kaki.” Peningkatan pencahayaan ini tidak hanya memberikan manfaat bagi pengunjung rumah sakit, tetapi juga berdampak pada keamanan lingkungan secara keseluruhan.

Selain itu, masyarakat juga mengapresiasi bahwa dengan dibongkarnya pagar depan rumah sakit dan diperluasnya area terbuka, visual lingkungan di sekitar RSIA Pratiwi tampak lebih luas dan bersih. “Dulu, kesannya sempit karena ada pagar dan banyak kendaraan parkir di pinggir jalan. Sekarang, setelah direnovasi, jalanan di depan rumah sakit terlihat lebih rapi dan terbuka,” ujar salah satu pemilik warung di sekitar lokasi. Perubahan ini memberikan efek positif terhadap estetika lingkungan sekaligus memperbaiki sirkulasi lalu lintas di area tersebut.

## 

## SIMPULAN DAN SARAN

## Simpulan

Berdasarkan kajian pada bab sebelumnya, dapat dibuat beberapa kesimpulan, antara lain :

1. Bahwa aspek visual arsitektur sangat berpengaruh terhadap citra rumah sakit. Visual arsitektur sebuah rumah sakit menjadi daya tarik tersendiri bagi pasien maupun calon pasien RSIA Pratiwi. Visual arsitektur yang baik, unik dan ikonik mampu menjadi pembeda dan pembentuk citra. Terdapat juga temuan bahwa, visual arsitektur yang baik akan memperkuat kepercayaan diri dan psikologis seluruh pasien, manajemen dan tenaga medis di RSIA Pratiwi.
2. Aspek visual arsitektur juga mempengaruhi kepercayaan pasien, meskipun hal tersebut bukan variabel satu-satunya pembentuk kepercayaan pasien. Aspek visual arsitektur menjadi sarana paling mudah diterima oleh pasien karena bersifat *tangible* , dan mampu mengubah persepsi pasien untuk lebih yakin menggunakan fasilitas dan jasa medis di RSIA Pratiwi. Dengan perbaikan visual arsitektur ini, pasien memiliki persepsi bahwa manajemen RSIA Pratiwi memperhatikan aspek keselamatan, kesehatan, kenyamanan serta kemudahan bagi pasien.
3. Faktor visual arsitektur yang mempengaruhi citra rumah sakit dan kepercayaan pasien cukup banyak, antara lain:
   1. Faktor estetika. Faktor estetika yang ditemui pada visual arsitektur RSIA Pratiwi terdiri dari aspek desain yang baik, unik dan ikonik. Unsur unik dan ikonik ini yang berfungsi sebagai pembeda RSIA Pratiwi dan faskes lain disekitarnya.
   2. Faktor fungsional. Faktor ini lebih penting daripada faktor estetika, karena merupakan prinsip dasar terpenuhinya fungsi operasional RSIA Pratiwi. Faktor fungsional yang diperbaiki di RSIA Pratiwi dan berimplikasi positif pada citra rumah sakit dan kepercayaan pasien adalah pembenahan zonasi dan lay out ruang menjadi baik serta memenuhi standar kebutuhan. Faktor fungsional pada visual arsitektur ini memiliki dampak pada pelayanan dan operasional yang makin baik dan efisien, sehingga kepercayaan pasien juga meningkat.
4. Sebagai kesimpulan akhir, visual arsitektur memiliki dampak yang sangat signifikan dalam pembentukan citra rumah sakit dan kepercayaan pasien. Melalui visual arsitektur yang baik akan mampu memberikan citra yang baik melalui citra profesionalitas manajemen RSIA Pratiwi, sekaligus memberikan kepercayaan pasien melalui aspek keselamatan, kesehatan, kenyamanan dan kemudahan yang terdapat dalam bangunan yang baik.

## Saran

Sumbangan pemikiran dan saran ini bersifat khusus kepada RSIA Pratiwi dan juga bersifat umum kepada seluruh fasilitas kesehatan yang ada di seluruh Indonesia. Sebagai subjek penelitian, RSIA Pratiwi sudah melakukan perbaikan yang cukup fundamental, baik dalam aspek pelayanan maupun dalam aspek *tangible* yang menjadi kebutuhan dasar dalam pemenuhan pelayanan fasilitas kesehatan. Visual arsitektur sebagai salah satu bagian besar dalam aspek *physical evidence* yang sudah diperbaiki oleh RSIA Pratiwi. Meskipun begitu, seiring persaingan faskes secara eksternal, dan juga pertumbuhan RSIA Pratiwi secara internal, pembenahan dan pembaharuan aspek visual arsitektur ini harus selalu dikembangkan dan diperbaharui sesuai dengan kebutuhan dan tren perkembangan dunia medis dan arsitektur. Disarankan juga ke depan untuk memiliki masterplan yang baik agar tetap mampu melakukan pengembangan yang terarah meskipun dalam keterbatasan lahan.

Saran dan rekomendasi bagi rumah sakit secara umum adalah untuk memperbaiki dan menata dengan sungguh-sungguh aspek visual arsitektur, karena hal tersebut memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap pembentukan persepsi pasien dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

1. F. Stoner, James, (1986) Management. Terjemahan Gunawan Hutauruk Mba, Cetakan Kedua, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Budiman Imran, Abdul Haeba Ramli (2019) Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Pasiendi Provinsi Sulawesi Barat, Prosiding Seminar Nasional Pakar ke 2

Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. Journal of Marketing, 56(2), 57-71.

Bright, D.S. (2019). Principles of Management. Houston, Texas, USA : Openstax

Ciko Ronal Ramdani,(2020) Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Mitra Medika Narom Kabupaten Bekasi, EQIEN Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. 7

Christ Windereis,(2021) Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Keputusan Pasien Berobat Pada Rumah Sakit Bina Kasih Pekanbaru, JOTIKA (Journal in Management and Entrepreneurship) Vol. 1, No. 1

David, F. R. (2011). Strategic management: Concepts and cases, 13th ed.. New Jersey: Prentice Hall.

Davis, S. M. (2000), Brand Asset Management: Driving Profitable Growth Through Your Brands, Jossey-Bass.

Dowling, G. R. (1994), Corporate Reputations: Strategies for Developing the Corporate Brand, Kogan Page.

Gürel, E., & Tat, M. (2017). SWOT Analysis: A Theoretical Review. Journal of International Social Research, 10(51), 994-1006.

Hadi, M. (2017), Penerapan discharge planning terhadap kepuasan pasien pada asuhan keperawatan, Jurnal Keperawatan Silampari, 4(2), 544–553.

Handono Djoharsjah Siva Fauziah,Pengaruh Pengalaman,(2022) Kepercayaan, Citra terhadap Loyalitas Merek Dan Dampaknyaterhadap Sikap Konsumen Pada Perluasan Merek Obat Flu Dan Batuk,Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia Vol. 17 No. 02

Handoko, T. Hani. (2018). Manajemen. Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE. Hasibuan, Malayu S.P. 2011. Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

Hatmoko Adi Utomo, (2015), Arsitektur Rumah Sakit, Hal 15

Hendrawan, M. (2021), Analisis Strategi Marketing Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan, URINDO.

Joseph, A. (2006). The Impact of Light on Outcomes in Healthcare Settings. The Center for Health Design.

Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984), Attractive Quality and Must-Be Quality. Journal of the Japanese Society for Quality Control, 14(2), 39–48.

Kartajaya, H. (2007), Hermawan Kartajaya on Marketing Mix, Mizan Pustaka.

Keller, K. L., Swaminathan (2020), Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity, Edisi ke-5, Pearson

Keller, Kevin Lane, (1993), Conceptualizing, Measuring, and Managing Customer-Based Brand Equity, Journal of Marketing, Vol. 57, No. 1

Kotler, P., & Keller, K. L. (2008), Marketing Management, 13th ed., Prentice Hall.

Kotter, J.P (2012). Leading Changer, New Preface. Boston Massachutesetts, USA

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). Manajemen Pemasaran. Edisi 15. Jakarta: Erlangga.

Kotler P. & Armstrong G. (2006). Principles of marketing, 11th Ed., Upper Saddle River: New Jersey: Prentice-Hall.

Khadijah Fauzi Basalamah,Reza Aril Ahri,Muh.Multazam, (2021) Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar, An Idea Health Journal, Volume 1, Issue 02

Levy, M., & Weitz, B. A. (2012), Retailing Management, 8th ed., New York, McGraw-Hill/Irwin.

Noble, C. H., & Mokwa, M. P. (1999), Implementing Marketing Strategies: Developing and Testing a Managerial Theory. Journal of Marketing, 63(4), 57–73.

Nur Jannah,(2017), Pengaruh Citra Merek, Fasilitas,Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Semen Gresik, Jurnalmanajerial vol 2i1.177

Nursalam. (2015), Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis, Edisi ke-3, Jakarta, Salemba Medika

Patrick Muljono, Aaltje E. Manampiring, Fatimawal, (2023), Analisis Citra Rumah Sakit Umum GMIM Bethesda Tomohon pada Unit Rawat Jalan Tahun 2020, Vol. 11 No. 1 Jurnal: e-CliniC

Schmitt, B. H. (1999), Experiential Marketing: How to Get Customers to Sense, Feel, Think, Act, and Relate to Your Company and Brands, Free Press.

Setiadi, N. J. (2003), Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran, Jakarta: Kencana.

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1997), Consumer Behavior, 6th ed., Prentice Hall.

Simamora, Bilson (2009), Riset Pemasaran: Falsafah, Teori, dan Aplikasi, Gramedia Pustaka Utama

Stanton, William J (1971), Fundamentals of marketing, New York, McGraw-Hill

Sujani, Harjoko Edhy (2018) Pengaruh Brand Equity Dan Customer Value Terhadap Customer Satisfaction Rumah Sakit, Jurnal Ekuitas Vol.18 No.4

Sutha, Wijayanti, Diah (2018) Administrasi Perkantoran, Sidoarjo, Indomedia Pustaka.

Swastha, B., & Handoko, T. H. (2000). Manajemen pemasaran: Analisa perilaku konsumen. Yogyakarta: BPFE.

Swasta, B., & Handoko, T. H. (2008). Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen (Edisi ke-3). Yogyakarta: Liberty.

Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Ulrich, R. S. (1984). View through a window may influence recovery from surgery. Science, 224(4647), 420-421.

Ulrich, R. S. (2001). Effects of healthcare environmental design on medical outcomes. International Academy for Design and Health.

Van den Berg, A. E. (2005). Health Impacts of Healing Environments: A Review of Evidence for Benefits of Nature, Daylight, Fresh Air, and Quiet in Healthcare Settings. Journal of Environmental Psychology, 25(3), 261-278.

Williams, Chuck (2015) MGMT: Principles of Management, Cengage Learnin

g

Yusman R, Aisyiah I K. (2021). Sistem Perencanaan Rumah Sakit. Universitas Baiturrahmah

Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2013), Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, edisi keenam, McGraw-Hill Irwin