

**ANALISIS *POSITIONING* RUMAH SAKIT
KASIH IBU SURAKARTA**

TESIS



Disusun Oleh:

**MUHAMAD MARWAN DHANI
20141030063**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018**

**ANALISIS *POSITIONING* RUMAH SAKIT
KASIH IBU SURAKARTA**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Manajemen Rumah Sakit



Disusun Oleh:

**MUHAMAD MARWAN DHANI
20141030063**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS *POSITIONING* RUMAH SAKIT
KASIH IBU SURAKARTA**



Pembimbing

DR. Susanto, SE., MS.

Tanggal

TESIS

**ANALISIS POSITIONING RUMAH SAKIT
KASIH IBU SURAKARTA**

Diajukan Oleh
Muhamad Marwan Dhani
20141030063

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 23 Agustus 2018

Yang terdiri dari



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.
Ketua Tim Penguji

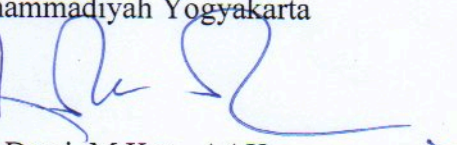


Dr. Susanto, M.S.
Anggota Tim Penguji



Dr. Nuryakin, M.M.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Agustus 2018
Yang Membuat Pernyataan,



Muhamad Marwan Dhani
20141030063

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmah dan Hidayah-Nya Maha Sempurna, shalawat serta salam untuk Nabi Muhammad SAW, Alhamdulillah telah selesai tesis dengan judul Analisis *Positioning* Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta.

Penulisan tesis ini dilakukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat Magister Manajemen Rumah Sakit di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, selain itu juga sebagai sarana melatih kemampuan dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen rumah sakit. Penulis berharap karya ini menjadi tahapan untuk mengukir karya-karya berikutnya, semoga dengan adanya tulisan ini dapat pula bermanfaat bagi setiap rumah sakit untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan obat demi tercapainya kepuasan pasien BPJS maupun non BPJS.

Dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penelitian ini dapat terselaikan dengan baik, maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Alm. dr. H. Erwin Santosa, Sp.A, M.Kes, selaku Kepala Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. dr. Arlina Dewi, M. Kes selaku Kepala Program Studi Pasca Sarjana Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. dr. Ndarumurti Pangesti, Sp. PD-KEMD, selaku Direktur Utama Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta dan dr. Umar Bahaswan Sp. An, selaku Wakil

Direktur Pelayanan Medis Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta beserta seluruh karyawan Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta.

5. Dr. Susanto, M.S, selaku dosen pembimbing utama dalam penelitian ini.

Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah menjalin silaturahmi dengan penulis, mohon iklaskan segala kesalahan dan khilaf penulis, semoga Allah membalas semua kebaikan kalian.

Yogyakarta, September 2018

Penulis

Muhamad Marwan Dhani

MOTTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan.”

QS. Al-Mujadalah:11

“Believe with God and everything will be okay”

HALAMAN PERSEMBAHAN

**“Untuk kedua orangtua saya Ayah Ir. Soewarto, Ibu Daimah, serta
sahabat-sahabatku yang senantiasa mendoakan dan men-*support*”**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Rumah Sakit	8
B. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit.....	14
C. Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit.....	19
D. Positioning.....	22
E. Penelitian Terdahulu.....	30
F. Kerangka Konsep	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian	34
B. Subyek Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
D. Metode Pengumpulan Data	36
E. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	36
F. Instrumen Penelitian	37
G. Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Hasil Penelitian.....	42
B. Pembahasan	60

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	66
A. Simpulan.....	66
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Rumah Sakit di Kota Surakarta tahun 2016	2
Tabel 1. 2 Gambaran Indikator Pelayanan RS Tipe B di Surakarta tahun 2016.....	3
Tabel 1. 3 Jumlah Kunjungan Layanan Rawat Inap dan Rawat Jalan RS Tipe B di Surakarta	4
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	50
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden	51
Tabel 4. 3 Deskripsi Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Tangibles</i>	53
Tabel 4. 4 Deskripsi Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Reliability</i>	54
Tabel 4. 5 Deskripsi Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Responsiveness</i>	55
Tabel 4. 6 Deskripsi Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Assurance</i>	55
Tabel 4. 7 Deskripsi Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dimensi <i>Emphaty</i>	56
Tabel 4. 8 Koordinat Rumah Sakit dalam Pemetaan MDS.....	57
Tabel 4. 9 Jarak Euclidean dan Rangking Pesaing Terdekat	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	33
Gambar 4. 1 Pemetaan Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Menggunakan Biplot	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tabulasi Data Uji Coba.....	72
Lampiran 2	Hasil Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan	73
Lampiran 3	Hasil Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	75
Lampiran 4	Hasil Analisis Multidimensional Scale (Mds).....	77
Lampiran 5	Perceptual Map Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Menggunakan Biplot.....	82

INTISARI
ANALISIS *POSITIONING* RUMAH SAKIT
KASIH IBU SURAKARTA

Muhamad Marwan Dhani, Susanto
Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Latar Belakang: Rumah Sakit Kasih Ibu merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe B di karesidenan Surakarta yang tengah menghadapi kompetisi ketat dalam mempertahankan kualitasnya agar sebanding dengan pendapatannya. Rumah Sakit Kasih Ibu bersaing dengan rumah sakit tipe B lainnya, yaitu RS X Surakarta dan RS Y Surakarta.

Metode: penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Populasi adalah pengguna jasa pelayanan RS Kasih Ibu, RS X Surakarta, dan RS Y Surakarta. Sampel sejumlah 50 orang diambil dengan *accidental sampling*. Pengumpulan data dengan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan *Multidimensional Scaling* (MDS) dan peta persepsi biplot.

Hasil dan Pembahasan: RS X Surakarta merupakan pesaing terdekat RS Kasih Ibu Surakarta, dengan jarak euclidean sebesar 2,8127. RS X Surakarta, lebih menonjol dalam dimensi *tangibles* dan *emphaty*. RS Kasih Ibu Surakarta lebih menonjol pada dimensi *responsiveness*, dan pada tingkat yang lebih rendah adalah dimensi *reliability* dan *assurance*. Adapun RS Y Surakarta tidak secara spesifik menonjol satu dimensi kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pasien. Dimensi yang walaupun tidak terlalu menonjol tetapi paling dekat adalah *emphaty*.

Kesimpulan: RS X Surakarta merupakan pesaing terdekat RS Kasih Ibu Surakarta. RS X Surakarta, lebih menonjol dalam dimensi *tangibles* dan *emphaty*. RS Kasih Ibu Surakarta lebih menonjol pada dimensi *responsiveness*, dan pada tingkat yang lebih rendah adalah dimensi *reliability* dan *assurance*.

Kata Kunci: *Positioning*, Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

ANALYSIS OF POSITIONING AT KASIH IBU HOSPITAL SURAKARTA

*Muhamad Marwan Dhani, Susanto
Hospital Management Study Program, Graduate Program,
Muhammadiyah University of Yogyakarta*

Background: *Kasih Ibu Hospital is one of the private B type hospitals in Surakarta residency which is facing a tight competition in maintaining its quality in proportion to its income. Kasih Ibu Hospital competes with other type B hospitals, namely X Hospital Surakarta and Y Hospital Surakarta.*

Method: *this research used descriptive method. The population was the service users of Kasih Ibu Hospital, X Hospital Surakarta, and Y Hospital Surakarta. A sample of 50 people was taken by accidental sampling. Data collection was by questionnaire. Data analysis was performed by Multidimensional Scaling (MDS) and biplot perception maps.*

Results and Discussion: *X Hospital Surakarta is the closest competitor of RS Kasih Ibu Surakarta, with euclidean distance of 2.8127. X Hospital Surakarta, more prominent in tangibles and empathy dimensions. Kasih Ibu Surakarta Hospital is more prominent in the dimensions of responsiveness, and at a lower level is the reliability and assurance dimension. Y Hospital Surakarta does not specifically stand out on the dimension of service quality based on patient perception. The dimensions which although not too prominent but the closest are empathy.*

Conclusion: *X Hospital Surakarta is the closest competitor of Kasih Ibu Surakarta Hospital. X Hospital Surakarta, more prominent in tangibles and empathy dimensions. Kasih Ibu Surakarta Hospital is more prominent in the dimensions of responsiveness, and at lower level is the reliability and assurance dimension*

Keywords: *Positioning, Hospital, Service Quality*