

ABSTRAK

TWEGGIE HELLINA, *Correspondence Analysis Persepsi Pasien dan Manajemen Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Siloam Hospital Kebon Jeruk* (dibimbing Prof.Dr.Tumari Jatileksono).

Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan, terjadi perubahan paradigma dari rumah sakit tentang mutu dan kualitas pelayanan. Rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang berkesinambungan yang pada akhirnya akan menciptakan kepuasan bagi pasiennya, dikarenakan semakin meningkatnya jasa pelayanan rumah sakit sehingga antar rumah sakit satu dengan yang lain saling berkompetisi menunjukkan keunggulannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut rumah sakit yang dominan di benak pasien yang membentuk dimensi perbedaan antar rumah sakit, melihat adakah perbedaan persepsi antara pasien dan manajemen sewaktu menentukan atribut rumah sakit yang dominan, dan mengetahui posisi Siloam Hospital Kebon Jeruk di antara rumah sakit pesaingnya saat ini.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode CORRESPONDENCE ANALYSIS yang mana peta perceptual yang dihasilkan oleh analisis tersebut dapat dipakai untuk mendapatkan informasi yang berguna dalam menentukan atribut dominan apa yang ada di unit rawat jalan. Metode yang dipakai ini dapat memperlihatkan suatu hubungan keterkaitan antar rumah sakit, antar atribut pelayanan, dan hubungan antara rumah sakit dengan atribut pelayanan dalam satu peta perceptual yang disebut *spatial map*.

Kesimpulan penelitian ini adalah atribut rumah sakit yang penting menurut pasien yaitu reputasi dokter, waiting time LAB, waiting time farmasi, resep obat, waiting time dokter, dan informasi perawat. Ada perbedaan persepsi antara pasien dan manajemen dalam memandang atribut rumah sakit kecuali untuk atribut reputasi dokter dan resep obat. Siloam Hospital Kebon Jeruk hanya punya keunggulan pada segi jaminan (assurance), sehingga diharapkan rumah sakit Siloam terus meningkatkan kualitas pelayanannya pada segi lainnya.

Kata kunci : posisi rumah sakit, pemeringkatan atribut pelayanan, *spatial map*, dan *coresspondence analysis*.

ABSTRAK

TWEGGIE HELLINA, *Patients Perception Correspondence Analysis and Management with accordance to the Service Quality of Siloam Hospital Kebon Jeruk* (tutored by Prof. Dr. Tumari Jatileksono).

Referring to the awareness of the society toward health nowadays, it has changed patients paradigms to the quality level of the service of hospitals. Therefore, hospitals should increase and improve continuously the service quality to the maximum level in order to satisfy the Patients Perception. Over the years, there are many new hospitals built, therefore all the hospitals should perform with their best performances in order to compete and win the competition.

This research have the goals to make identifications of dominantly hospital attributes in the patients mind which create difference dimation among hospitals, to look whether any difference perseption between patiens and management when making dominantly hospital attribute, to know where is the Siloam Hospital Kebon Jeruk position among competitors at this time.

This research is done using the CORRESPONDENCE ANALYSIS method where perceptual maps produced by the analysis can be used to obtain many useful information in order to determine which dominant attribute in the out-patiens department. The method used can be applied to determine a correlation relationship among hospitals, among service attribute and correlations among hospitals with service attribute in a perceptual maps called *spatial map*.

Conclusion of the research is that the importance hospital attribute in accordance to patients is doctor reputation, waiting LAB, waiting time to pharmacy, drug prescription, waiting time to see doctor and nurse informations. There is a different perception between patients and management to look the hospital attribute, except for the doctor reputation attribute and drug prescription. Siloam Hospital Kebon Jeruk has superiority in the aspect of assurance, therefore the writer look forward to improve continuously the quality of service for the other service aspect.

Key note : hospital position, attribute based, *spatial map*, and *correspondence analysis*.