

ABSTRAK

Nama : Adisty Anggraeni
Program Studi : Magister Manajemen
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Paviliun
Cendrawasih RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Dari
Sudut Pandang Manajemen, Dokter, dan Pasien

Sebagai salah satu industri kesehatan, rumah sakit telah mengalami berbagai peningkatan yang dapat dilihat dengan bertambah banyaknya jumlah dan jenis rumah sakit, khususnya di kota Jakarta. Kondisi demikian menimbulkan persaingan di antara pengelola rumah sakit untuk mendapatkan pangsa pasar konsumen yang lebih besar. Orientasi rumah sakit tidak lagi hanya sebatas fungsi sosial, tetapi bahkan beberapa rumah sakit cenderung menuju ke arah pencapaian profit. Pada umumnya kalangan konsumen yang mereka bidik adalah konsumen dengan kelas sosial ekonomi menengah ke atas, karena aliran keuntungan yang didapatkan bisa lebih cepat. Hal ini membuat masing-masing pihak manajemen mulai membenahi sistem pelayanannya menjadi yang terbaik sesuai dengan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan mengetahui karakteristik konsumen yang menjadi pasiennya agar pihak manajemen rumah sakit dapat lebih tepat menyusun strategi manajemennya terhadap para pesaingnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi efektifitas dan efisiensi kualitas pelayanan rumah sakit, mengidentifikasi perilaku pasien yang sedang menggunakan jasa pelayanan Instalasi, mengidentifikasi atribut-atribut apa saja yang dapat mempengaruhi pasien dalam memilih rumah sakit, mengetahui segmentasi pasien rumah sakit terhadap atribut yang perlu dimiliki oleh rumah sakit, dan mengidentifikasi proses pengambilan keputusan yang sebaiknya dijalankan oleh pihak rumah sakit.

Kata kunci :

Rumah Sakit, Analisis Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Persaingan

ABSTRACT

Title : Analysis of health care quality in Cendrawasih Pavillion RSUPN-CM
From Point of View Management, Doctor, and Patient.

As one of the medical industries, hospital has undergone many improvements which can be seen from the increase of numbers and types of hospitals, especially in Jakarta. This condition emerges competition between hospital manager to get bigger consumer market. Hospital's orientation is no longer only social functions, some hospitals even tend to get profit. Generally, consumers they are looking for is consumers with middle to high social economic class. This makes every management start to improve the service system to suit the consumer's demand better, one of the improvements is by knowing consumer's characteristic who will be the patient so that hospital management can be more accurate in making it's management strategy to it's competitors.

This research aims to identify effectivity and efficiency hospital's service quality, identify patient's habits who use hospital service, identify essential attributes which can influence patient in choosing hospital, know hospital patient's segmentation based to attributes which must be owned by hospital, and identify decision making process which should be run be hospital.

Keywords :

Hospital, Service Quality Analysis, Consumer Satisfaction, Competition.