

**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*