

APLIKASI ANALISIS KORESPONDENSI STUDI KASUS : PENENTUAN ATRIBUT RUMAH SAKIT DI KOTA AMBON

Ferry Kondo Lembang ¹, Nita A. Salawono²

Jurusan Matematika FMIPA Unpatti
Jln Ir. M. Putuhena Kampus Unpatti Poka Ambon
ferrykondolembang@gmail.com¹, nita_salawono@gmail.com²

Abstrak

Meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan, mengakibatkan peningkatan pelayanan kesehatan. Untuk mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan. Pada penelitian dibatasi masalah pada Atribut Rumah Sakit. Beberapa atribut yang akan diteliti adalah fasilitas kesehatan, kondisi fisik bangunan, kebersihan, kerapian, kenyamanan lingkungan, kemampuan dokter dan perawat ketepatan waktu dokter dan perawat dalam bekerja, pengurusan administrasi, dan transparansi biaya. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan perbedaan atribut dari beberapa Rumah Sakit di Kota Ambon dengan menggunakan Analisis Korespondensi. Hasil penelitian menunjukan RS Dr. M. Haulussy dan RS Dr. M. Latumeten memiliki kelebihan faktor fasilitas kesehatan dan kondisi fisik bangunan, RS Sumber Hidup memiliki satu kelebihan yaitu faktor transparansi biaya, Rumah sakit Bakti Rahayu kelebihanannya menurut responden yaitu faktor kemampuan tenaga medis dan ketepatan waktu tenaga medis.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Atribut Rumah Sakit, Analisis Korespondensi

1. PENDAHULUAN

Salah satu program pemerintah yang selalu dilakukan adalah meningkatkan kesehatan masyarakat secara nasional. Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 34 menyatakan bahwa Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak dengan tujuan untuk peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan sasaran utamanya adalah tersedianya sumber daya manusia yang kompeten di setiap desa, pelayanan kesehatan di rumah sakit, puskesmas dan jaringan memenuhi mutu.

Kota Ambon yang merupakan ibukota dari Provinsi Maluku dengan jumlah kependudukan mencapai 330.335 ini memiliki beberapa rumah sakit yang sudah lama berdiri, antara lain: Rumah Sakit Dr. M Haulussy, Rumah Sakit Dr. Latumetten, Rumah Sakit Sumber Hidup, dan juga Rumah Sakit Bakti Rahayu. Menurut Azwar (1996) bahwa meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan, akan mengakibatkan tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan secara perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen (pasien) terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keunggulan atribut terkait mutu dan kualitas pelayanan dari beberapa Rumah Sakit di Kota Ambon berdasarkan persepsi responden menggunakan Analisis Korespondensi. Lebart (1984), menjelaskan bahwa Analisis Korespondensi adalah salah satu uji statistik untuk data non metrik yang menempatkan objek pada map sekaligus atribut-atribut objek tersebut. Beberapa atribut yang akan diteliti melalui kuesioner terhadap pasien adalah ketersediaan peralatan dan fasilitas kesehatan, kondisi fisik bangunan, kebersihan, kerapian, kenyamanan lingkungan, kemampuan dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan dan perawatan, ketepatan waktu dokter dan perawat dalam bekerja, pengurusan administrasi (registrasi, apotek dan pendaftaran), transparansi biaya apakah karyawan mampu menjelaskan perihal biaya yang dikenakan ke pasien secara rinci.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer melalui kuesioner yang disebarkan kepada 120 pasien yang pernah mendapatkan pelayanan pada Rumah Sakit Dr. M Haulussy, Rumah Sakit Dr. Latumeten, Rumah Sakit Sumber Hidup, dan Rumah Sakit Bakti Rahayu.

Metode analisis dalam penelitian ini adalah Analisis Korespondensi (ANAKOR) dimana secara bersamaan semua variabel akan diujikan pada semua rumah sakit yang telah dipilih. Data dianalisis melalui perceptual map yaitu melalui peta atau diagram dan grafik, yang menunjukkan hasil perbandingan antara rumah sakit utama dengan beberapa rumah sakit lainnya berdasarkan pendapat pasien. Akan ditunjukkan keunggulan dan kelemahan dari masing-masing rumah sakit sebagai acuan dalam perkembangan rumah sakit tersebut.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis atribut dilakukan untuk menunjukkan posisi setiap variabel/atribut yang diteliti oleh responden, yaitu penempatan setiap faktor pada tiap-tiap rumah sakit yang diteliti. Jumlah rumah sakit yang telah diteliti sebanyak empat yaitu Rumah Sakit M. Haulussy, Rumah Sakit Dr. M. Latumeten. Rumah Sakit Sumber Hidup, dan rumah Sakit Bakti Rahayu. Sedangkan faktor-faktor yang diteliti yaitu tanggapan responden terhadap faktor fasilitas kesehatan, kondisi fisik bangunan, kebersihan, kemampuan tenaga medis, ketepatan waktu tenaga medis, pengurusan administrasi dan transparansi biaya.

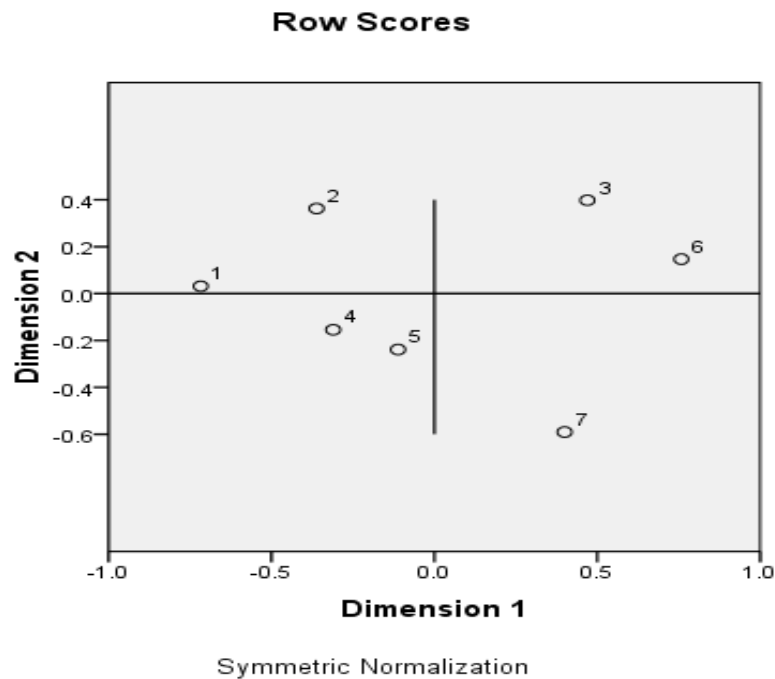
Tabel 1. Hasil Analisis Jumlah Dimensi Yang Terbentuk

Dimensi	Nilai Singular	Inertia	Proporsi	Total Proporsi
1	0,24259	0,05885	0,826	0,826
2	0,10465	0,01095	0,154	0,980
3	0,03817	0,00146	0,020	1,000

Sumber : Hasil Olah Data Pada SPSS, 2015

Berdasarkan Tabel 1 di atas terlihat bahwa jika grafik Analisis Korespondensi hanya sebuah dimensi, maka 82,6 % variasi dapat dijelaskan oleh model Analisis Korespondensi tersebut. Jika ditambah satu dimensi lagi atau grafik dua dimensi maka ada tambahan variasi 15,4 %, sehingga total variasi yang dapat dijelaskan adalah 98 %. Jika ditambahkan satu dimensi lagi atau grafik tiga dimensi, maka tambahan variasi hanya sebesar 2 %. Sehingga jumlah dimensi yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah dua dimensi saja, karena total variasi yang sudah dapat dijelaskan sebesar 98%.

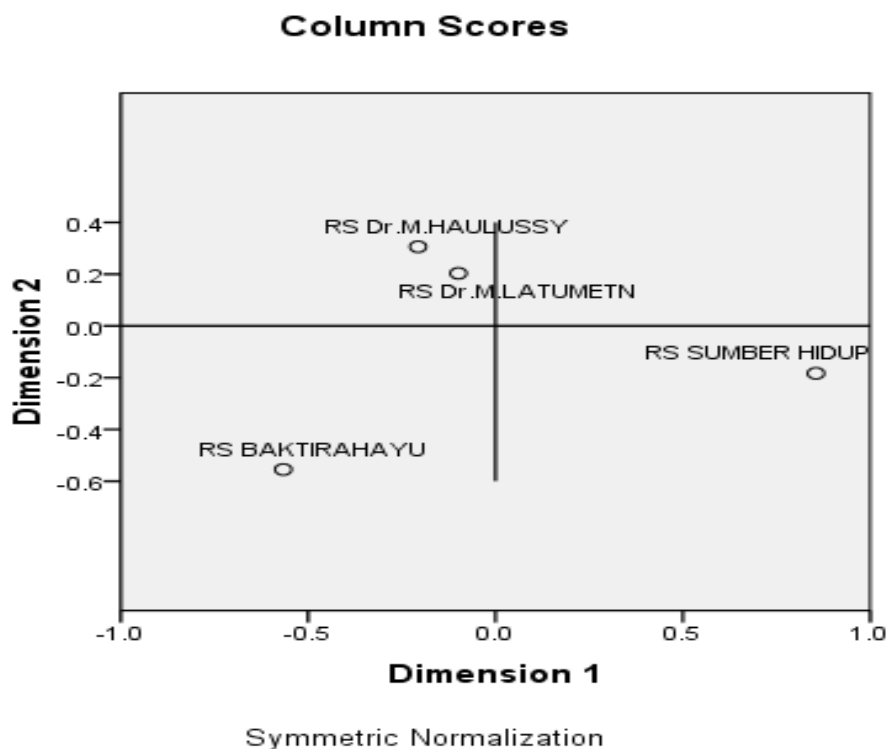
Penempatan posisi atribut atau variabel yang diteliti ditunjukkan pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Plot Row Score untuk Sebaran Variabel

Berdasarkan Gambar 1 di atas menunjukkan bahwa faktor 1 dan 2 yaitu faktor fasilitas kesehatan dan kondisi fisik bangunan berada pada kuadran I, artinya faktor faktor fasilitas kesehatan dan kondisi fisik bangunan dipandang sama oleh responden. Pada kuadran II terlihat faktor 4 dan 5 yaitu faktor kemampuan tenaga medis dan ketepatan waktu tenaga medis berada pada kuadran yang sama artinya kedua faktor ini dipandang sama oleh responden atau memiliki keterikatan yang erat antara kemampuan dan ketepatan waktu tenaga medis. faktor transparansi biaya berada pada kuadran III, artinya faktor tentang transparansi biaya memiliki nilai tersendiri bagi pelanggan dalam menentukan pilihannya. Sedangkan Faktor kebersihan dan pengurusan administrasi berada pada kuadran IV, artinya kedua faktor ini dipandang sama oleh responden atau memiliki keterikatan yang erat.

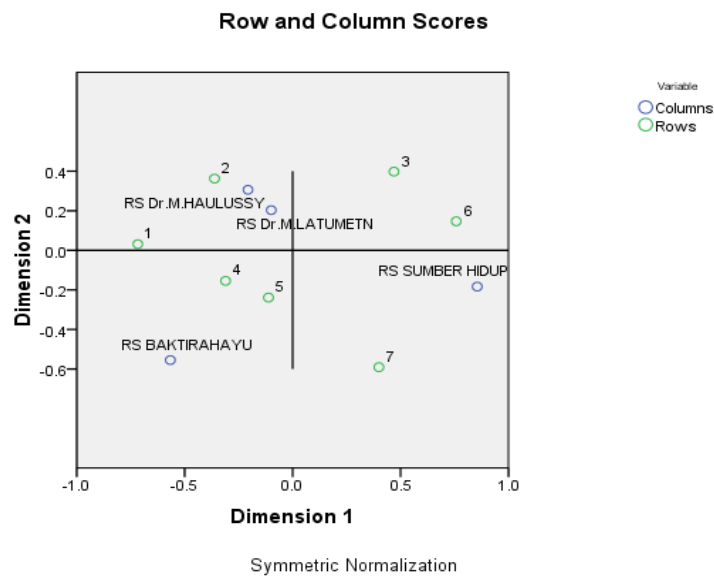
Sedangkan untuk sebaran keempat Rumah Sakit yang diteliti ditunjukkan pada Gambar 2 berikut.



Gambar 2. Plot Column Score untuk Sebaran Rumah Sakit

Berdasarkan Gambar 2 di atas menunjukkan bahwa RS Dr. M. Haulussy dan RS Dr. M. Latumeten berada pada kuadran I, Rumah sakit Baktirahayu terletak pada kuadran II, sedangkan RS Sumber Hidup berada pada kuadran III memiliki permasalahan tersendiri begitu juga dengan Rumah Sakit Baktirahayu yang memiliki permasalahan tersendiri, sedangkan RS Dr. M. Haulussy dan RS Dr. M. Latumeten memiliki kesamaan dari faktor yang diteliti berdasarkan tanggapan responden.

Kelebihan dan kekurangan dari masing-masing rumah sakit lebih mudah ditunjukkan melalui plot skor row dan kolom, yaitu sebaran variabel pada masing-masing rumah sakit yang diteliti yaitu Rumah Sakit M. Haulussy, Rumah Sakit Dr. M. Latumeten, Rumah Sakit Sumber Hidup dan Rumah Sakit Baktirahayu. Selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 3 di bawah ini.



Gambar 3. Plot Row and Column Scores

Berdasarkan Gambar 3 di atas menunjukkan bahwa Rumah Sakit RS Dr. M. Haulussy dan RS Dr. M. Latumeten memiliki kelebihan yang sama dalam faktor 1 dan 2 yaitu faktor fasilitas kesehatan dan kondisi fisik bangunan. Kedua rumah sakit ini memiliki fasilitas kesehatan yang memuaskan bagi setiap pemakai jasa layanan kesehatan selain itu dengan kondisi fisik bangunan rumah sakit yang mendukung sehingga tidak memungkiri banyak masyarakat yang menggunakan kedua rumah sakit ini untuk memeriksa kesehatan. Tetapi jika diperhatikan letak variabel lain yang terlalu jauh dari Dr. M. Haulussy dan RS Dr. M. Latumeten menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut merupakan bagian kelemahan dari kedua rumah sakit tersebut, yaitu faktor kebersihan, kemampuan tenaga medis, ketepatan waktu tenaga medis, pengurusan administrasi dan transparansi biaya. RS Sumber Hidup memiliki satu kelebihan pada faktor 7 yaitu faktor transparansi biaya rumah sakit. Faktor ini dianggap responden terpenuhi pada RS Sumber Hidup. Transparansi biaya dalam melayani pasien yang datang menjadi salah satu daya tarik tersendiri bagi rumah sakit ini. Tetapi apabila dilihat lewat grafik diatas (Gambar 3) faktor 6 yaitu administrasi biaya lebih cenderung dekat dengan RS Sumber Hidup. Sedangkan faktor yang sangat jauh dari RS Sumber Hidup adalah faktor kebersihan. Sedangkan rumah sakit baktirahayu kelebihannya menurut responden adalah faktor 4 dan 5 yaitu faktor kemampuan tenaga medis dan ketepatan waktu tenaga medis.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa RS Dr. M. Haulussy dan RS Dr. M. Latumeten memiliki kelebihan yang sama dalam yaitu faktor fasilitas kesehatan dan kondisi fisik bangunan. Sedangkan untuk RS Sumber Hidup memiliki satu kelebihan yaitu faktor transparansi biaya rumah sakit. Dan yang terakhir RS Bakti Rahayu kelebihannya menurut responden yaitu faktor kemampuan tenaga medis dan ketepatan waktu tenaga medis.

Saran yang dapat disampaikan adalah metode ini sebaiknya diterapkan juga untuk beberapa puskesmas di daerah-daerah tertinggal sebab dengan akses yang terbatas pemerintah perlu mendapatkan informasi tentang kualitas pelayanan puskesmas sehingga dapat mengambil kebijakan yang sesuai dengan permasalahan yang ada.

Daftar Pustaka

- Azwar, A. 1996. *Pengantar Ilmu Kesehatan Lingkungan*. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Aluja Banet T., L. Lebart (1984). *Local and Partial Principal Component Analysis and Correspondence Analysis*, COMPSTAT Proceedings, 113-118, Physica Verlag, Vienna.
- I.R. Poedjawijatna. 1987. *Tahu dan Pengetahuan, Pengantar ke Ilmu dan Filsafat*. Jakarta: Bina Aksara.
- Jujun S. Sumiasumantri (ed). 1985. *Ilmu dalam Prespektif*. Jakarta: Gramedia.
- Jujun S. Suriasumanteri. 1990. *Filsafat Ilmu: Sebuah Pengantar Populer*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Lebart, L., Morineau, A. dan Marwick, K. M. 1984. *Multivariate Descriptive Statistical Analysis: Correspondence Analysis and Related Technique for Large Matrices*. New York: John Wiley & Sons.
- Lebart, L., Morineau, A. 1984. *Multivariate Deskriptive Statistical Analysis*. New York. John Willey & Sons, Inc. Canada.
- Lebart, L., Morineau, A., and Warwick, K., M. 1984. *Multivariate descriptive statistical analysis: Correspondence analysis and related techniques for large matrices*. New York: Wiley.
- Sunyoto, Danang. 2007. *Analissis Korespondensi*. Jogjakarta: Amara Books.