

## ENTREPRENEUR

### Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

**Analisis Kunjungan Pasien Atas Kualitas Pelayanan pada RSUD Fikri Medika Karawang  
(Studi Kasus Masa Pandemi Covid – 19 tahun 2019 – 2021)**  
Jl. Raya Kosambi-Tegalsari Km 3 Klari, Karawang, Jawa Barat

Rustomo

[rustomo@pertiwi.ac.id](mailto:rustomo@pertiwi.ac.id)

#### **Abstract.**

*This study analyzes the process or efforts of processing data into new information so that the characteristics of the data become easier to understand and useful as a solution to a problem. The data is described quantitatively a result of data collection from the source as part of the information. This study aims to analyze the data that has presented at RSUD Fikri Medika Karawang to make new information in order to improve the quality of service for the achievement of the hospital's vision and mission to increase the volume of patient visits. RSUD Fikri Medika Karawang needs to detect early with the number of patients visiting by gender, age and occupation as an early anticipation to ensure patient satisfaction. From the distribution of questionnaires to 100 respondents that female patients of productive age and on average are farmers and traders, it is a challenge for the management of RSUD Fikri Medika Hospital Karawang to ensure the existing quality. With 18 statements that shared with the google questionnaire, the results of the instrument test on the decision were valid and the consistency value was greater than the specified standard.*

**Keywords:** *patient visits and service quality*

## ENTREPRENEUR

### Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

#### PENDAHULUAN

Kementerian Kesehatan RI menghimbau dengan ditetapkannya penyakit Covid-19 sebagai *pandemic global* dan makin meluasnya wabah Covid-19 di Indonesia, pencegahan penularan kepada dokter dan tenaga Kesehatan di rumah sakit, serta pasien yang berkunjung ke rumah sakit. Bentuk respon cepat yang dilakukan Kemenkes Surat Edaran No: YR.03.03/III/III8/2020 yang ditujukan langsung kepada seluruh Kadinkes Provinsi, Kabupaten/Kota, dan direktur utama/ direktur/kepala rumah sakit seluruh Indonesia baik negeri maupun swasta. 1. Rumah sakit memberikan pelayanan pada pasien Covid-19 dan melengkapi semua kelengkapan penanganan kasus Covid-19 serta alat pelindung diri (APD). Hal ini berlaku bagi semua petugas Kesehatan sesuai kriteria masing-masing ruang pelayanan/ risiko pelayanan. 2. Rumah sakit menunda pelayanan elektif, dengan tetap memberikan pelayanan yang bersifat gawat darurat dan membutuhkan perawatan segera untuk penyakit-penyakit selain Covid-19. 3. Mengembangkan pelayanan jarak jauh (*telemedicine*) atau aplikasi *online* lainnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarga pasien yang memerlukan. 4. Dokter, perawat dan tenaga kesehatan lain yang berusia di atas 60 tahun dan memiliki penyakit penyerta, dianjurkan untuk bekerja di rumah dengan memanfaatkan fasilitas teknologi informasi (*telemedicine*). 5. Dinas Kesehatan Provinsi/Kabupaten/ Kota melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan pelayanan rumah sakit agar berjalan sesuai dengan kondisi masing-masing. (Sumber: Biro Penerangan Kemenkes, 16 April 2020). Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan terutama untuk rumah sakit swasta yang mana memiliki persaingan terhadap rumah sakit swasta

lainnya. Memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen RSUD Fikri Medika pada saat ini memiliki Tipe C, menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini. Pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 1995).

Populeritas Rumah Sakit Fikri Medika Karawang, Jawa Barat, dalam 2 (dua) tahun terakhir, sebagai centra pelayanan kesehatan menjadi vital sebagai rumah sakit rujukan Covid – 19, maka pelayanan yang diberikan sesuai yang diharapkan, dalam rangka memuaskan pasien untuk menggunakan produk/jasa yang diberikan Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan semakin banyaknya pesaing, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen. Harapan pelanggan merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan pelanggan akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya (Sulistiyawati & Seminari, 2015), Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka sehingga perusahaan dapat meningkatkan

## ENTREPRENEUR

### Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

Kepuasan Pasien dengan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

RSU Fikri Medika merupakan organisasi yang bergerak dalam bidang

pelayanan kesehatan. RSU Fikri Medika didirikan pada 8 Agustus 2008 dan beralamat di Jl. Raya Kosambi-Telagasari KM 3 Kec. Klari, Kab. Karawang. Pendekatan promosi organisasi sangat memperhatikan kualitas pelayanan dengan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, serta santun).

**Tabel 1. Data Kunjungan**

Tahun	Jumlah Pasien	Naik/Turun	Target	Tercapai %
2019	19.794	Turun	24.48	81%
2020	23.009	Naik	24.48	94%
2021	25.524	Naik	24.48	100,043%
<b>TOTAL</b>	<b>68.327</b>		<b>73.44</b>	

*Sumber: Bagian Keuangan RSU. Fikri Medika*

Data kunjungan pada RSU Fikri Medika dalam masa pandemic Covid – 19 sebagai rumah sakit rujukan, memegang peran dalam penurunan *pademi global* di Wilayah Karawang, Jawa Barat dan sekitarnya.

### KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Kesehatan merupakan keinginan dan kemauan semua manusia. Tidak hanya oleh individu, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan kelompok masyarakat. Menunjang kesehatan pada setiap masyarakat yang optimal, dilakukan berbagai upaya dan harus dilaksanakan. Tidak hanya perusahaan, bahkan rumah sakit sangat perlu melakukan upaya untuk menunjang kesehatan di masyarakat secara optimal.

Pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul (Philip Kotler, 2009). Selanjutnya menurut *American Marketing Association* (AMA). Pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk

menciptakan, mengkomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingannya, (Philip Kotler, 2009). Selanjutnya pemasaran adalah proses perencanaan dan menjalankan konsep, harga, promosi serta distribusi sejumlah barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang mampu memuaskan tujuan individu dan organisasi (Freddy Rangkuti, 2009).

Pentingnya promosi RSU Fikri Medika Karawang mengembangkan beberapa strategi untuk meyakinkan pasien dalam rangka sebagai rumah sakit rujukan masa pademi Covid – 19, dengan menerapkan marketing mix, unsur-unsur marketing mix dapat diklarifikasikan menjadi 4P (*Product, Price, Place, Promotion*) (Efawati, 2016). Sedangkan bauran pemasaran dalam bentuk jasa perlu ditambahkan lagi 3P, sehingga menjadi 7 P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidance, Process*): 1. Produk (*Product*), produk merupakan penawaran berwujud perusahaan kepada pasar, yang mencakup kualitas, rancangan, bentuk, merek, dan kemampuan

## ENTREPRENEUR

### Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

produk. 2. Harga (*Price*), merupakan sejumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan untuk mendapatkan produk. 3. Tempat (*Place*), kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk membuat produk agar dapat diperoleh dan tersedia bagi pelanggan pasaran. 4. Promosi (*Promotion*), kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk mengkomunikasikan keunggulan produk dan membujuk pelanggan sasaran untuk membelinya. 5. Orang (*People*), semua pelaku yang turut ambil bagian dalam pengujian jasa dan dalam hal ini mempengaruhi persepsi pembeli. Yang termasuk elemen ini adalah personel perusahaan dan konsumen. 6. Bukti Fisik (*Physical Evidence*), mencakup semua hal yang berwujud yang berkenaan dengan suatu jasa, seperti brosur, kartu bisnis, format laporan, dan peralatan. 7. Proses (*Process*), semua prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktivitas dengan mana jasa disampaikan yang merupakan sistem pengujian atau operasi.

Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan terutama untuk rumah sakit swasta yang mana memiliki persaingan terhadap rumah sakit swasta lainnya. Kualitas jasa atau kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 1995). Selanjutnya kualitas layanan (*service quality*) sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 1995). Pada prinsipnya, definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk

mengimbangi harapan pelanggan. Berdasarkan beberapa pendapat beberapa ahli di atas menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan yang terwujud dalam bukti fisik dan kompetensi, daya tanggap dan keamanan, serta kredibilitas dan akses.

Kualitas jasa lebih unggul dari pada pesaing dengan memberi atau memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen mengenai kualitas jasa tersebut. Harapan konsumen terhadap jasa yang mereka terima, dapat dibentuk berdasarkan pengalaman mereka, saran dari teman-teman dan iklan yang disampaikan perusahaan (Philip Kotler, Kevin Lane Keller; alih bahasa, 2009), 1. Kesenjangan antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen, yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen mengenai harapan konsumen. Manajemen tidak selalu memahami yang diinginkan pelanggan. 2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dengan spesifikasi mutu jasa, yaitu perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Manajemen mungkin memahami dengan tepat keinginan-keinginan pelanggan, tetapi tidak dapat menetapkan standar kinerja. 3. Kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa dengan penyerahan jasa, yaitu perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dengan jasa yang secara aktual disampaikan. Karyawan mungkin kurang terlatih, tidak mampu atau tidak mau mematuhi standar. 4. Kesenjangan antara penyerahan jasa dengan komunikasi eksternal pada konsumen, yaitu merupakan perbedaan antara minat penyampaian jasa dan apa yang dikomunikasikan tentang jasa kepada pelanggan. Harapan - harapan pelanggan dipengaruhi oleh pernyataan-pernyataan yang dikeluarkan oleh perwakilan serta iklan yang

## ENTREPRENEUR

### Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

dikeluarkan oleh perusahaan. 5. Kesenjangan antara persepsi jasa dan jasa yang diharapkan, yaitu perbedaan antara kinerja aktual dan persepsi pelanggan terhadap jasa. Kesenjangan ini terjadi apabila pelanggan tersebut memiliki persepsi yang keliru tentang mutu jasa tersebut. Bahwa kepuasan pasien meliputi kombinasi dari tujuh elemen utama (Tjiptono, 1995): 1. Barang dan Jasa Berkualitas, perusahaan yang ingin menerapkan program Kepuasan Pasien harus memiliki produk berkualitas baik dan layanan prima. 2. Relationship Marketing, kunci pokok dalam setiap program promosi Kepuasan adalah upaya menjalin relasi jangka panjang dengan para pelanggan. Asumsinya adalah bahwa relasi yang kokoh dan saling menguntungkan antara penyedia jasa dan pelanggan dapat membangun bisnis ulangan dan menciptakan Kepuasan Pasien. 3. Program Promosi Kepuasan, program promosi Kepuasan banyak diterapkan untuk menjalin relasi antara perusahaan dan pelanggan. Biasanya, program ini memberikan semacam 'penghargaan' khusus kepada pelanggan kelas kakap atau pelanggan rutin agar tetap loyal pada produk dari perusahaan bersangkutan. 4. Fokus pada Pelanggan Terbaik (*Best Customers*), pelanggan terbaik bukan sekedar mereka yang termasuk heavy users. Tentu saja mereka berbelanja banyak, namun kriteria lainnya menyangkut pembayaran yang lancar dan tepat waktu, tidak terlalu banyak membutuhkan layanan tambahan, dan relatif tidak sensitif terhadap harga. 5. Sistem Penanganan Komplain Secara Efektif, penanganan komplain terkait erat dengan Kualitas Produk. Perusahaan harus memastikan bahwa barang dan jasa yang dihasilkan benar-benar berfungsi sebagaimana mestinya sejak awal. Baru setelah itu, jika ada masalah, perusahaan segera berusaha memperbaikinya lewat sistem penanganan komplain. 6. *Unconditional*

*Guarantees*, dibutuhkan untuk mendukung keberhasilan program Kepuasan Pasien. Garansi merupakan janji eksplisit yang disampaikan kepada para pelanggan mengenai tingkat kinerja yang dapat diharapkan dapat mereka terima. Garansi ini bermanfaat dalam mengurangi risiko pembelian oleh pelanggan, memberikan sinyal mengenai Kualitas Produk, dan secara tegas menyatakan bahwa perusahaan bertanggung jawab atas produk/jasa yang diberikan, 7. *Program Pay-for-Performance*, program kepuasan pelanggan tidak bisa terlaksana tanpa adanya dukungan sumber daya manusia organisasi. Sebagai ujung tombak perusahaan yang berinteraksi langsung dengan para pelanggan dan berkewajiban memuaskan mereka, karyawan juga harus dipuaskan kebutuhannya.

Rujukan penelitian terdahulu, berdasarkan penelitian (Nova, 2013) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta". Berdasarkan Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program bantu SPSS, diketahui besarnya  $F = 70,155$  sedangkan nilai  $F_{tabel}$  dengan menggunakan  $\alpha = 0,05$  dan  $df_1 = 5$ ;  $df_2 = 94$  ( $F_{(0,05;5;94)}$ ), diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,29. Secara bersama-sama variabel keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Dan penelitian (Santoso, 2012) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang", menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

#### METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan analisis deskripsi (V. Wiratna Sujarweni, 2014), penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan

**ENTREPRENEUR**  
**Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan**  
**Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka**  
 Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941  
 Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain, dilakukan di RSUD. Fikri Medika yang beralamat Jl. Raya Kosambi – Telagasari KM3, Kec. Klari, Kab. Karawang, pada bulan Februari 2021 s/d Mei 2021.

Tahapan awal peneliti menyusun instrumen penelitian yang di sebarakan kepada pasien yang berkunjung ke RSUD Fikri Medika Karawang, melalui *google* kuesioner sebagai wilayah generalisasi.

**Tabel 2. Data Responden**

Jenis Kelamin	1. Laki – laki 2. Perempuan
Usia	1. > 20 tahun 2. 21 – 30 tahun 3. 31 – 40 tahun 4. 41 – 50 tahun 5. < 50 tahun
Pekerjaan	1. PNS 2. Karyawan Perusahaan 3. Petani - Pedangan
Jumlah Kunjungan	1. Satu kali 2. 2 kali 3. 3 kali 4. < 3 kali

**Tabel 3: Instrumen Penelitian**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No. Instrumen
Kualitas Pelayanan	1. Bukti Fisik dan reliabilitas	1. Penampilan fisik, bahan dan kemampuan komunikasi.	1,2,3
		2. Keakuratan atas jasa yang diberikan.	4,5,6
	2. Daya tanggap dan kesopanan	3. Bersedia membantu pelanggan dan penyampaian jasa secara cepat.	7,8,9
		4. Santun, respek, dan perhatian kepada pasien.	10,11,12
	3. Keamanan dan akses	5. Keamanan dalam fisik, finansial, dan kerahasiaan.	13,14,15
		6. Mudah dihubungi, ditemui dan waktu tunggu yang tidak lama.	16,17,18

Sugiyono (2015:137), pengumpulan data adalah catatan peristiwa-peristiwa atau hal-hal atau keterangan – keterangan dan karakteristik – karakteristik sebagian atau seluruh elemen populasi menunjang atau mendukung penelitian.

Sumber data di dapatkan dari HRD RSUD Fikri Medika berupa rekapitulasi jumlah pasien yang berkunjung selama 3 (tiga) tahun terakhir (2019 – 2021).

Kuesioner yang dibangun dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer

## ENTREPRENEUR

### Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

dan selanjutnya data pendukung berikutnya peneliti dapatkan dari sumber yang di miliki pihak RSUD Fikri Medika Karawang, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden, dengan skala Likert yaitu mulai angka 5 untuk pendapat sangat setuju (SS) dan angka 1 untuk sangat tidak setuju (STS) (Sugiyono, 2017).

Teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Dalam penelitian ini yang menjadi sampel terpilih adalah pasien yang terdapat pada RSUD Fikri Medika, *non probability sampling* pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel". Dan selanjutnya Sugiyono pada buku Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D tahun 2017, *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, sehingga peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya. Waktu penulis tentukan dalam 10 (sepuluh) hari terhitung mulai tanggal 3 Mei sampai dengan 12 Mei 2021, dengan mendapatkan jumlah responden sebanyak 100 pasien pada variabel Kualitas Pelayanan. Data penulis kumpulkan dan dilakukan editing selanjutnya melakukan uji instrument validitas dan reliabelitas kuesioner (V. Wiratna Sujarweni, 2014), perlu dicari nilai  $r_{tabel}$ , di

mana  $df = n - 2$  dengan Sig. 5%, dengan membandingkan hasil  $r_{hitung}$  pada keputusan:

- 1) Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid atau reliabel.
- 2) Jika nilai  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , maka item pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner dinyatakan tidak valid atau reliabel.
- 3) Data yang dinyatakan tidak valid sebaiknya dibuang dan tidak dipergunakan sebagai perhitungan pada uji reliabelitas, agar hasil penulisan menjadi lebih baik.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Sandaran utama dalam capaian tujuan badan usaha sebagai pernyataan yang harus di taati oleh seluruh *stakeholder* pada RSUD Fikri Medika dalam rangka menarik jumlah kunjungan sebagai rumah sakit tipe C, pentingnya visi dan misi perusahaan. Wibisono, dalam jurnal (Moh.Muslim, 2017) visi merupakan rangkaian kalimat cita- nilai dikutip oleh Nawawi (2000:122), (Moh.Muslim, 2017) dalam jurnal visi adalah pernyataan tentang tujuan organisasi yang diekspresikan dalam produk dan pelayanan yang ditawarkan, kebutuhan yang dapat ditanggulangi, kelompok masyarakat yang dilayani, nilai-nilai yang diperoleh serta aspirasi dan cita-cita masa depan. Pernyataan berikutnya bagaimana lembaga menyatakan dalam misi nya, menurut Wheelen kutipan Wibisono dalam jurnal (Moh.Muslim, 2017) misi merupakan rangkaian kalimat yang menyatakan tujuan atau alasan eksistensi organisasi yang memuat apa yang disediakan oleh rangkaian kalimat dalam misi dirasakan relevansinya oleh semua pihak yang terkait.

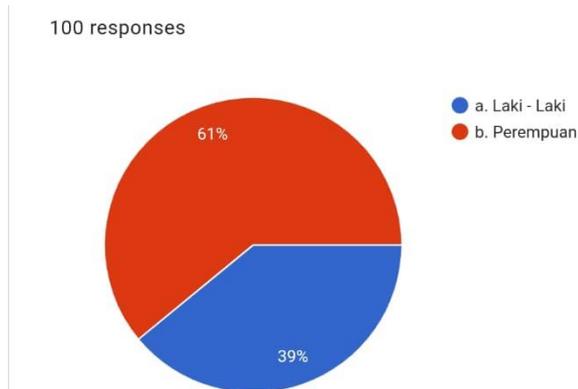
**ENTREPRENEUR**  
**Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan**  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka  
Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941  
Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>



Sumber: HRD RSU Fikri Medika 2021

### Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Dukungan visi dan misi maka RSU Fikri Medika Karawang dapat menjangkau kunjungan pasien yang setia, dari berbagai kalangan. Hasil olah data 100 responden yang terkumpul dapat disimpulkan dalam jenis kelamin yang berkunjung ke RSU Fikri Medika Karawang.



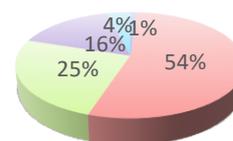
Gambar 2. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin pasien yang berkunjung pada RSU Fikri Medika Karawang sangat timpang sekali 61% perempuan dan 39% laki – laki. Dikutip dari jurnal perempuan Atnike Nova Sigiuro, dkk

2020, “Di samping harus menyelesaikan pekerjaan kantor, karena walaupun work from home, namun tidak semudah yang saya bayangkan, setengah mati juga; ada pekerjaan rumah tangga yang harus saya kerjakan. Pekerjaan rumah tangga yang sebelum pandemi bisa dikerjakan dengan santai, dan saya bisa memilih mau mengerjakan pekerjaan rumah tangga ini atau tidak, tetapi pada saat pandemi saya merasa tidak ada pilihan lain. Kemudian harus membantu anak-anak belajar juga”. (EM 2020, wawancara, 6 Oktober).

Usia memang sudah tidak dapat dipungkiri lagi dalam daya tangkal terhadap penyakit, namun hasil temuan di RSU Fikri Medika Karawang pada tahun 2019 – 2021 masa merebaknya dampak Covid-19 sangat berbeda. Kunjungan pasien pada usia produktif 20 – 30 tahun sangat memprihatinkan 54%, dan usia 31 – 40 tahun 25%, justru pada usia di atas 50 tahun rata – rata mereka takut untuk berkunjung ke rumah sakit dengan berbagai alasan. Sesuai dengan hasil analisis dari Jurnal (Elviani et al., 2021), pada jurnal Gambaran Usia pada Kejadian Covid-19 di RSUP Dr. M. Hoesin Palembang periode 1 Maret 2020 s/d 31 Juli 2020 yang berjumlah 666 responden.

Usia Responden  
100 responden



- Kurang 20 tahun
- 20 - 30 tahun
- 31 - 40 tahun
- 41 - 50 tahun
- Lebih 50 tahun

Gambar 3. Usia

**ENTREPRENEUR**  
**Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan**  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka  
Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941  
Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>



**Tabel 4. Jenis Pekerjaan**

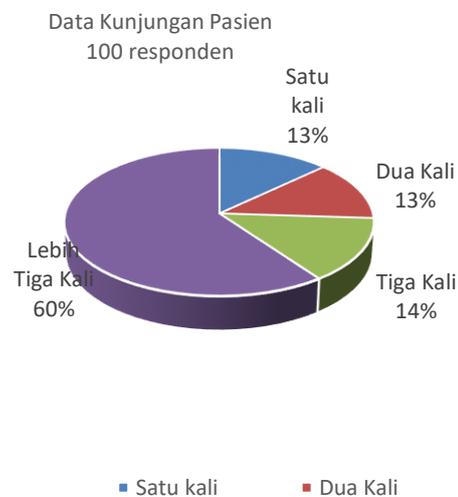
**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Usia Responden**

Usia	N	Persentase (%)
>65	83	12,5
56-65	133	20,0
46-55	108	16,2
36-45	102	15,3
26-35	141	21,2
17-25	48	7,2
12-16	12	1,8
6-11	6	0,9
<5	33	5,0
<b>Total</b>	<b>666</b>	<b>100</b>

Beban Psikologi dalam 3 (tiga) tahun terakhir memang menggugah diberbagai kalangan dalam kajian 100 responden di RSU Fikri Medika Karawang yang sangat terdampak adalah kalangan ekonomi ke bawah 50% Petani dan pedagang kambuhan, serta karyawan perusahaan yang terdampak dengan pengurangan jam kerja harian nya. Sesuai dengan jurnal Atnike Nova Sigiros, dkk 2020, pada wawancara “Beban kerja rumah tangga jadi tambah. Ekonomi menjadi semakin sulit, perempuan nelayan/petani jadi harus mencari pinjaman, hutang. Secara psikis beban mereka tentu sangat bertambah mengingat tidak ada pemasukan tetapi pengeluaran semakin tinggi. Perempuan tidak bisa membiarkan keluarganya kelaparan. Bantuan bahan pokok dari kelompok, itu hanya bisa bertahan beberapa hari di keluarga nelayan/petani yang

makannya banyak. Kemudian perempuan kembali harus memutar otak untuk menyambung hidup keluarga”.(MAS 2020, wawancara, 5 Oktober).

Deskripsi dari 100 responden bahwa pada gambar 2, perempuan sangat rentan sakit pada 3 (tiga) tahun terakhir masa pandemic Covid-19, serta usia muda (*milenial*) sebagai kontribusi jumlah kunjungan, dilanjutkan dengan jenis pekerjaan petani – pedagang, rata – rata lebih dari 3 (tiga) kali mereka berkunjung ke RSU Fikri Medika Karawang.



**Gambar 5. Data Kunjungan Pasien**

Distribusi data kunjungan pasien dalam 2019 – 2021 lebih dari 3 (tiga) kali 60% masyarakat Karawang berkunjung ke RSU Fikri Medika.

Sesuai dengan temuan hasil penelitian (Elviani et al., 2021) pada jurnal Gambaran Usia pada Kejadian Covid-19 di RSUP Dr. M. Hoesin Palembang periode 1 Maret 2020 s/d 31 Juli 2020 yang berjumlah 666 responden.

**ENTREPRENEUR**  
**Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan**  
**Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka**  
Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941  
Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

**Tabel 3 Distribusi Frekuensi usia dan Konfirmasi Positif Covid-19**

Usia	Positif		Negatif	
	n	%	n	%
>65	35	11.3	48	13.5
56-65	59	19	74	2.8
46-55	55	17.7	53	14.9
36-45	48	15.5	54	15.2
26-35	74	23.9	67	18.8
17-25	20	6.5	28	7.9
12-16	4	1.3	8	2.2
6-11	1	0.3	5	1.4
<5	14	4.5	19	23.3
Total	310	46.54	356	53.46

**Uji Instrumen**

Berdasarkan hasil kuesioner Kualitas Pelayanan yang tercantum dalam lampiran, maka selanjutnya penulis melakukan uji

validitas dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 23 yang hasil outputnya dapat dilihat pada lampiran. Dasar pengambilan keputusan uji validitas menurut (V. Wiratna Sujarweni, 2014):

1. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid.
2. Jika nilai  $r$  hitung  $\leq$   $r$  tabel, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner dinyatakan tidak valid.
3. Data yang dinyatakan tidak valid sebaiknya dibuang dan tidak dipergunakan sebagai perhitungan lebih lanjut, agar hasil penulisan menjadi lebih baik.

**Tabel 4. Uji Validitas**

Pernyataan	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keputusan
1. Ruang rawat inap di RSUD Fikri Medika tertata rapi, bersih dan nyaman	0.652	0.197	Valid
2. Pemeriksaan, Pengobatan dan perawatan di RSUD Fikri Medika dilakukan secara cepat	0.742	0.197	Valid
3. RSUD Fikri Medika memberikan informasi kepada pasien secara jelas	0.835	0.197	Valid
4. Dokter memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya	0.712	0.197	Valid
5. Dokter memberikan penjelasan tentang penyakit pasien	0.761	0.197	Valid
6. Dokter selalu menanyakan keluhan pasien	0.717	0.197	Valid
7. Perawat dapat menjawab keluhan pasien	0.758	0.197	Valid
8. Adanya waktu untuk berkonsultasi bagi keluarga pasien yang ingin mendapatkan informasi lebih lanjut	0.826	0.197	Valid
9. RSUD Fikri Medika beroperasi 24 jam sehari sehingga pasien dapat terlayani	0.709	0.197	Valid
10. Karyawan di RSUD Fikri Medika murah senyum dan senang menyapa	0.726	0.197	Valid
11. Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien	0.780	0.197	Valid
12. Sikap kepedulian yang dimiliki tenaga kesehatan RSUD Fikri Medika sangat baik sekali	0.820	0.197	Valid
13. RSUD Fikri Medika memiliki tempat parkir yang nyaman	0.545	0.197	Valid

**ENTREPRENEUR**  
**Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan**  
**Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka**  
Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941  
Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

14. Tarif jasa pelayanan kesehatan RSU Fikri Medika sudah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada para pasien	0.687	0.197	Valid
15. Kerahasiaan status pasien di RSU Fikri Medika sangat di rahasiakan sekali	0.754	0.197	Valid
16. Nomor telepon pelayanan di RSU Fikri Medika selalu nyambung saatdi telepon atau dikirim pesan	0.720	0.197	Valid
17. Mudah untuk berkonsultasi di RSU Fikri Medika karena selalu ada perawat jaga atau resepsionis yang selalu mudah ditemui	0.726	0.197	Valid
18. Kecepatan proses pelayanan yang diberikan oleh pihak RSU Fikri Medika sangat baik sekali	0.639	0.197	Valid

Nilai r<sub>hitung</sub> dapat dilihat pada table 4, dengan r<sub>tabel</sub> 0,197, nilai n = 100, nilai df = n – 2 = 98; dengan nilai α = 0,05).

Hasil Uji Reliabilitas dapat dilihat dalam tabel 4.

**Tabel 4. Uji Reliabilitas**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	18

Berdasarkan hasil uji reliabilitas nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,948, sehingga

keputusan kualitas pelayanan adalah reliable, karena nilai Cronbach's Alpha 0,948 > 0,60.

**KUNJUNGAN PASIEN POLI KLINIK**

NO.	POLI KLINIK	BULAN		
		AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER
1	DALAM	703	819	922
2	OBGYN	548	589	614
3	MATA	338	483	554
4	FISIOTERAPI	312	476	562
5	SARAF	351	473	514
6	ANAK	274	388	423
7	IGD	340	385	477
8	IGGI	235	333	344
9	BEDAH	203	263	272
10	REHAB.MEDIK	160	184	202
11	IHT	101	164	181
12	LABORATORIUM	219	110	71
13	HEMODIALISA	106	94	110
14	ORTHOPEDI	72	77	88
15	MGU	37	36	40
16	RADIOLOGI	9	7	8
17	P.VUMIUM	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>4008</b>	<b>4880</b>	<b>5382</b>
<b>PX BARU</b>		<b>692</b>	<b>809</b>	<b>697</b>
<b>PX LAMA</b>		<b>3366</b>	<b>4071</b>	<b>4682</b>
<b>TOTAL PX</b>		<b>4008</b>	<b>4880</b>	<b>5379</b>

**KUNJUNGAN PASIEN RAWAT INAP**

NO.	RUANG RAWATAN	BULAN		
		AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER
1	PU 2	315	374	376
2	PERINA	229	241	255
3	NIFAS	215	223	244
4	PU 1	118	148	163
5	PU ANAK	90	136	173
6	PU 3	93	74	138
7	ICU	5	7	7
8	ISOLASI	24	7	1
9	PU 4	1	1	2
<b>TOTAL</b>		<b>1090</b>	<b>1211</b>	<b>1359</b>
<b>PX BARU</b>		<b>573</b>	<b>639</b>	<b>604</b>
<b>PX LAMA</b>		<b>517</b>	<b>572</b>	<b>755</b>
<b>JUMLAH</b>		<b>1090</b>	<b>1211</b>	<b>1359</b>

Sumber: HRD RSU Fikri Medika 2021

## ENTREPRENEUR

### Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

#### SIMPULAN DAN IMPLIKASI

Pademi global Covid-19 sampai dengan akhir tahun 2021 belum juga usai dan dengan adanya varian baru Omicron setelah varaiian Delta sangat menggemparkan dunia kesehatan khususnya di Indonesia, RSUD Fikri Medika Karawang merasa terpanggil sebagai rumah sakit rujukan. Tiga tahun berjalan dengan visi misinya yang dikemas dalam kepuasan customer, etos kerja dan kebersamaan tergambar dalam kualitas pelayanan.

Fenomena terjadi bahwa kaum perempuan dimasa muda (*millenial*) yang berkontribusi menjadi pasien yang sering berkunjung ke RSUD Fikri Medika Karawang, masa sulit di pandemic Covid – 19, kaum petani – pedang yang terdampak serius tertimpa berbagai kesulitan dalam memenuhi kebutuhan hidupnya secara psikologi menambah derita yang harus di alami. Hasil sebaran data dari 100 responden diketahui bahwa pasien yang berkunjung ke RSUD Fikri Medika Karawang lebih dari 3 (tiga) kali. Pemutusan hubungan kerja juga menambah beban masyarakat dan timbulnya diteksi penyakit baru. Hasil sebaran kuesioner kepada 100 responden bahwa kualitas pelayanan rumah sakit sangat penting di masa pandemic Covid-19 dalam 3 (tiga) tahun berturut – turut, dalam uji validitas dalam 18 pernyataan dinyatakan valid semua, dengan tingkat kepercayaan *Cronbach's Alpha*  $0,948 > 0,60$ , pada  $\alpha = 0,05$ .

Hasil penyampaian data 3 (tiga) bulan di akhir tahun 2021 (Agustus – Oktober) menggambarkan volume kunjungan RSUD Fikri Medika Karawang cukup meningkat pesat. Dapat disarankan oleh penulis bahwa RSUD Fikri Medika Karawang tetap menjaga visi dan misi yang sudah sangat sesuai dengan kontek pelayanan dan kepuasan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Efawati, Y. (2016). Faktor penentu keberhasilan pasar fashion tradisional. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, Vol. 2 No., 11. <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/an/article/view/61>
- Elviani, R., Anwar, C., & Januar Sitorus, R. (2021). Gambaran usia pada kejadian covid-19. *JAMBI MEDICAL JOURNAL "Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan,"* 9(1), 204–209. <https://doi.org/10.22437/jmj.v9i1.11263>
- Freddy Rangkuti. (2009). *Strategi promosi yang kreatif & analisis kasus integrated marketing communication*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2009. <https://doi.org/978-979-22-4702-2>
- Moh.Muslim. (2017). Membangun visi perusahaan. *Jurnal ESENSI*, 110265(3), 110493. <https://ibn.e-journal.id/index.php/ESENSI/article/view/34>
- Nova, R. F. (2013). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta* [Universitas Sebelas Maret Surakarta]. <https://eprints.uns.ac.id/id/eprint/4677>
- Philip Kotler, Kevin Lane Keller ; alih bahasa, B. M. (2009). *Manajemen pemasaran* (Philip Kot). Indeks Jakrta. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=946875>
- Philip Kotler, K. L. K. (2009). *Manajemen pemasaran jilid 1 -13/E*. Airlangga, Jakarta. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.i>

## ENTREPRENEUR

### Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

d/pustaka/9509/manajemen-pemasaran-  
jilid-1-13-e-.html

Santoso, S. (2012). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS Roemani Muhammadiyah Semarang* [Universitas Negeri Semarang].

<http://eprints.undip.ac.id/35664/>

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian pendidikan, pendekatan kuantitatif. intro* (Sugiyono (ed.)). Alfabeta Bandung.

<https://www.pdfdrive.com/prof-dr-sugiyono-metode-penelitian-kuantitatif-kualitatif-dan-rd-intro-e56379944.html>

Sulistyawati, N. M. A., & Seminari, N. K.

(2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4, 15.

<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/12882>

Tjiptono, F. (1995). *Strategi pemasaran*. 373.

<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=309878>

V. Wiratna Sujarweni. (2014). *Metodologi penelitian : lengkap, praktis, dan mudah dipahami* (V. Wiratna). Pustaka Baru Press, 2014.

<http://balaiyanpus.jogjaprovo.go.id/opac/detail-opac?id=303228>