

---

## ANALISIS PELAYANAN RUMAH SAKIT dr. BRATANATA JAMBI SELAMA PANDEMI COVID 19

**Bettrianto**

Prodi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Garuda Putih; [bettrianto0278@gmail.com](mailto:bettrianto0278@gmail.com)

**Vina Dwi Lestari**

Prodi D3 Keperawatan, STIKES Garuda Putih; [vinadl@stikes-garudaputih.ac.id](mailto:vinadl@stikes-garudaputih.ac.id)

**Anipah**

Prodi D3 Keperawatan, STIKES Garuda Putih; [anipah897@gmail.com](mailto:anipah897@gmail.com)

### ABSTRACT

*Pandemic (COVID-19) is a problem that is being faced in more than 200 countries around the world. Our country, Indonesia is also badly affected by COVID-19 where the death rate reached 8.9% at the end of March 2020. Based on data from the Task Force in Indonesia, on January 26, 2021 there were 1,012,350 positive cases, 820,356 recovered and those who died as many as 28,468 people. In South Sumatra the number of cases was 13,911. The Lahat district of South Sumatra, 547 positive data were obtained, 571 suspected, 23 probable, with 507 recovered cases, 33 died. The increase in the number of confirmed COVID-19 cases is increasingly making the Lahat community to seek treatment at the hospital to be of particular concern. The current development situation that is always changing can create opportunities or even become a threat to other health care hospitals. One of the efforts to find out the right strategy for the hospital is a SWOT analysis.*

*This study explains the SWOT analysis at TK III.02.06.01 Dr. Bratanata Jambi Hospital with combined qualitative and quantitative research methods based on SWOT analysis and a matrix. IFE and EFE with descriptive analysis methods. The data sources were obtained from primary data and secondary data at TK III.02.06.01 Dr. Bratanata Jambi Hospital. The results of this study stated that the total strength was 2.41; weakness 1.41; odds 2.53 and threats 1.45. The strategic position of the TOWS diagram is in the upper right quadrant I or aggressive position. The hospital's strategy is to make the hospital a referral place for COVID-19 patients and collaborate with the private sector and the government.*

**Keywords : SWOT Analysis, COVID-19, Dr. Bratanata Hospital**

---

### ABSTRAK

Pandemi infeksi virus corona 2019 (COVID-19) adalah masalah yang sedang dihadapi di lebih dari 200 negara di dunia. Negara kita, Indonesia juga terkena dampak buruk dari COVID-19 di mana tingkat kematiannya mencapai 8.9% pada akhir Maret 2020. Berdasarkan data dari Gugus Tugas di Indonesia, pertanggal 19 Januari 2021 di dapatkan kasus positif sejumlah 1.012.350, sembuh 820.356 dan yang meninggal sebanyak 28.468 orang. Di Se jumlah kasus sebesar 4.024 untuk di daerah Jambi 2.950 orang sembuh, suspek 126 orang ,terkonfirmasi 1.008 orang,dan 66 meninggal. Peningkatan jumlah kasus terkonfirmasi COVID-19 semakin membuat masyarakat jambi untuk berobat ke rumah sakit menjadi keawatiran tersendiri. Setiap rumah sakit atau pelayanan kesehatan harus melakukan strategi pemasaran yang tepat dengan mempersiapkan perencanaan untuk dapat bersaing dimasa sekarang dan yang akan datang dalam menghadapi pandemi COVID 19 ini. Situasi perkembangan sekarang yang selalu berubah-ubah dapat menjadikan peluang atau bahkan menjadi ancaman bagi rumah sakit pelayanan kesehatan lainnya. Salah satu upaya untuk mengetahui strategi yang tepat bagi rumah sakit adalah dengan analisis SWOT.

Penelitian ini menjelaskan analisa SWOT di RS TK III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi dalam pengelolaan pasien baik rawat inap maupun rawat jalan dalam rangka meningkatkan kunjungan dan pendapatan Rumah Sakit TK III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi untuk dapat menentukan strategi pemasaran dalam menghadapi pandemi corona, dengan metode

penelitian gabungan kualitatif dan kuantitatif berdasarkan analisa SWOT dan matriks IFE dan EFE dengan metode analisis deskriptif. Sumber data diperoleh dari data primer serta data sekunder di RS. Hasil penelitian ini menyebutkan hasil total kekuatan 2,41; kelemahan 1,41; peluang 2,53 dan ancaman 1,45. Posisi strategis diagram TOWS berada pada kuadran I kanan atas atau posisi agresif. Upaya strategi RS dengan menjadikan RS tempat rujukan pasien COVID-19 dan melakukan kerjasama dengan pihak swasta dan pemerintah.

**Kata kunci : Analisa SWOT, COVID-19, RS dr. Bratanata**

## **PENDAHULUAN**

Corona virus disease 2019 (COVID-19) merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh corona virus, yang telah membuat krisis kesehatan dunia karena penyebarannya yang sangat cepat, yang mana COVID-19 mulai terjadi pada bulan Desember 2019, pertama kali terjadi di kota Wuhan di Provinsi Hubei Tengah Cina. Pada tanggal 11 Januari Cina mengumumkan kematian COVID-19 yang pertama yaitu pada seorang pria berusia 61 tahun, yang terpapar saat ke pasar makanan laut. Secara global, pada 26 Januari 2021, terdapat 98.925.221 kasus COVID-19 yang dikonfirmasi, termasuk 2.127.294 kematian yang dilaporkan [1]. Pada tanggal 2 Maret 2020 Indonesia telah melaporkan 2 kasus konfirmasi COVID-19. Pada tanggal 11 Maret 2020, WHO sudah menetapkan COVID-19 sebagai pandemi.[2][3]

COVID-19 memiliki masa inkubasi lebih lama dan penularannya lebih tinggi. Penularan terjadi melalui droplet saluran nafas dan kontak erat dengan penderita. Pandemi terjadi dengan sangat cepat, hingga 19 Mei 2020 telah teridentifikasi 4.943.077 kasus dengan angka kematian 321.998 orang dari 212 negara. Gejala yang paling sering muncul adalah demam, fatigue, batuk kering, myalgia, dan sesak. Tingkat keparahan penyakit meningkat pada lansia dan penderita dengan comorbid (penyakit jantung, diabetes melitus, penyakit paru kronis, hipertensi, dan kanker). Infeksi ini memiliki CFR sebesar 2.3% dan komplikasi yang paling sering menyebabkan kematian adalah komplikasi jantung dan paru.[4]

Berdasarkan data dari Gugus Tugas di Indonesia, pertanggal 26 Januari 2021 di dapatkan kasus positif sejumlah 1.012.350, sembuh 820.356 dan yang meninggal sebanyak 28.468 orang. Di Jambi jumlah kasus sebesar 12.143 (28,3%) sementara untuk di daerah Kota Jambi diperoleh data 1.418 positif, 54 suspek, 54 Probable, dengan 963 kasus sembuh, 13 meninggal. Peningkatan jumlah kasus terkonfirmasi COVID-19 semakin membuat masyarakat Kota Jambi untuk berobat ke rumah sakit menjadi kekhawatiran tersendiri.

Rumah sakit TK.III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi adalah suatu rumah sakit TNI AD tingkat III dengan kode 02.06.01 yang berada di Kota Jambi, adalah suatu rumah sakit militer yang dibawah pengawasan dan kendali dari detasemen kesehatan wilayah (Denkesyah) Jambi yang bertanggung jawab kepada Kesehatan Daerah Militer (Kesda) II Sriwijaya yang bemarkas di daerah Ibukota Provinsi Jambi, Dimana RS TK.III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi ini mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan kesehatan bagi para Prajurit TNI AD, Keluarga dan PNS yang berada di wilayah Kota Jambi dan sekitarnya, juga bagi masyarakat umum sekitarnya yang memerlukannya. Dengan adanya badai pandemi COVID-19 ini, dampaknya juga menimpa dalam roda manajemen RS TK.III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi, hal ini dapat dilihat dari jumlah kunjungan pasien selama setahun sebelum corona terjadi, yakni adanya penurunan jumlah kunjungan pasien di Rumah sakit TK.III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi, hal tersebut terlihat dari data rekam medis RS TK.III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi tercatat tahun 2019 jumlah pasien rawat inap sebesar 4.233 orang, dengan rawat jalan sebesar 13.029 orang, sedangkan tahun 2020 didapatkan jumlah kunjungan pasien, yakni pasien rawat inap sebesar 2.440 dengan rawat jalan sebesar 8.811 orang. Pelayanan Rumah sakit sangat berdampak dengan adanya pandemi COVID-19 ini, terlihat dengan penurunan jumlah kunjungan pasien yang datang ke rumah sakit. Ada ketakutan masyarakat

datang berobat ke rumah sakit oleh karena adanya kekhawatiran akan tertular Corona ataupun sebab lainnya yang perlu dikaji lebih lanjut.

Konsep Analisa SWOT di dalam manajemen strategi suatu perusahaan atau suatu rumah sakit, diawali dengan penyesuaian rumah sakit tersebut dengan lingkungan kepada kekuatan (Strength), kelemahan (Weakness), peluang (Opportunities), dan ancaman (Threats) dari rumah sakit tersebut. Analisis SWOT mengidentifikasi faktor internal rumah sakit sebagai kekuatan dan kelemahan, sedangkan faktor eksternal rumah sakit sebagai peluang dan ancaman.[6] Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti melakukan penelitian dengan melakukan analisa SWOT di rumah sakit TK.III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi dihadapkan pada kondisi pandemi COVID-19 sekarang ini.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit pada bulan Juli- agustus 2021. Sumber data kami peroleh dari data primer dan sekunder. Data primer diambil melalui wawancara kepada para informan. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui sumber tertulis berupa studi dokumen yang ada di Rumah Sakit TK III.02.06.01 Dr. Bratanata Jambi. Untuk teknik pengumpulan data adalah dengan observasi, wawancara mendalam, studi dokumentasi dan literatur serta *focus group discussion*. Penelitian ini berfokus pada penentuan langkah dan upaya strategi Rumah sakit dalam upaya menghadapi penurunan kunjungan pasien dalam menghadapi pandemi COVID-19. Penurunan kunjungan pasien yang berobat ke rumah sakit semenjak pandemi COVID-19 sangat dirasakan oleh hampir semua rumah sakit, termasuk di RS TK.III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi.

Tahap pertama pengambilan data dilakukan melalui wawancara para subjek penelitian sehingga diperoleh tentang faktor internal dan eksternal RS dr. Bratanata Jambi. Setelah tahap pertama diperoleh data analisa lingkungan internal dan eksternal selanjutnya dilakukan analisis komparatif untuk memperoleh bobot yang dimasukkan ke dalam matriks IFE (*Internal Factor Evaluation*) dan matriks EFE (*External Factor Evaluation*). Data dilakukan analisis SWOT (*Strenghts, Weakness, Opportunities, Threats*) dan melalui matrik QSPM (*Quantitative Strategic Planning Matrix*) dan diagram TOWS.

## HASIL

Berdasarkan data yang diperoleh melalui hasil analisis SWOT dan Matriks EFE dan IFE dapat dilihat dari tabel di bawah ini :

**Tabel. 1 Data analisa SWOT RS TK.III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi**

FAKTOR INTERNAL	
Kekuatan ( <i>STRENGTHS</i> )	KELEMAHAN ( <i>WEAKNESSES</i> )
1. Komitmen RS dan stakeholder lainnya untuk menjadikan RS kebanggaan bagi masyarakat Kota Jambi. 2. Komitmen RS terhadap pengembangan RS 3. Tarif yang diberlakukan cukup kompetitif 4. RS sudah terakreditasi utama bintang 5 5. Sistem pembayaran akuntabel dan menggunakan sistem pascabayar, tunai maupun non tunai.	1. RS TK III. 02.06.01 dr. Bratanata Jambi mempunyai gedung serta sarana dan prasarana yang belum sesuai teknologi menuju RS unggulan, bangunan lama bekas peninggalan jaman Belanda. 2. Pengelolaan aturan SDM lemah sehingga kinerja personel kurang maksimal

- |  |   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Kepercayaan masyarakat untuk berobat di RS TK III. 02.06.01 dr. Bratanata Jambi masih tinggi.</li> <li>7. Lokasi yang strategis sebagai jalur utama di kota Jambi</li> <li>8. SIMRS sudah ada dan berjalan</li> <li>9. Sudah kerjasama dengan BPJS</li> <li>10. Dukungan dan perhatian dari komando atas</li> <li>11. Sistem keuangan menggunakan BLU</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Belum lengkapnya alat kesehatan dalam mendukung RS menjadi RS unggulan.</li> <li>4. Masih lamanya waktu tunggu di IGD, sebagian besar lebih dari 5 menit.</li> <li>5. Tenaga dokter sebagian besar dokter mitra dari RS Pemerintah</li> <li>6. Dokter spesialis masih banyak yang purna waktu dalam pelayanan di RS</li> <li>7. SOP di RS belum berjalan dengan optimal.</li> </ol> |
|--|---|

---

### FAKTOR EKTERNAL

---

<b>PELUANG (<i>OPPORTUNITIES</i>)</b>	<b>ANCAMAN (<i>THREATS</i>)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. RS TK.III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi menjadi RS langganan werving/pemeriksaan seleksi calon anggota TNI secaba dan secata untuk wilayah kodam II sriwijaya yang terpusat di RS TK.III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi</li> <li>2. RS TK.III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi melayani 11 satuan TNI AD yang ada di wilayah Jambi</li> <li>3. RS TK.III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi tersebut merupakan rujukan dari paskes 1</li> <li>4. Adanya dukungan bantuan alat kesehatan dari komando atas</li> <li>5. RS telah bekerjasama dengan BPJS</li> <li>6. Pertumbuhan penduduk makin bertambah</li> <li>7. Semakin tinggi pendidikan masyarakat kota jambi</li> <li>8. Banyak perusahaan sawit di wilayah jambi dan sekitarnya</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pandemi COVID-19 belum diketahui kapan berakhir.</li> <li>2. Meningkatnya pertumbuhan klinik swasta dan rumah sakit di kota Jambi</li> <li>3. Pendapatan perkapita kota jambi masih dibawah rata-rata angka provinsi</li> <li>4. Letak RS Mitra berdekatan dengan RS TK.III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi</li> </ol>

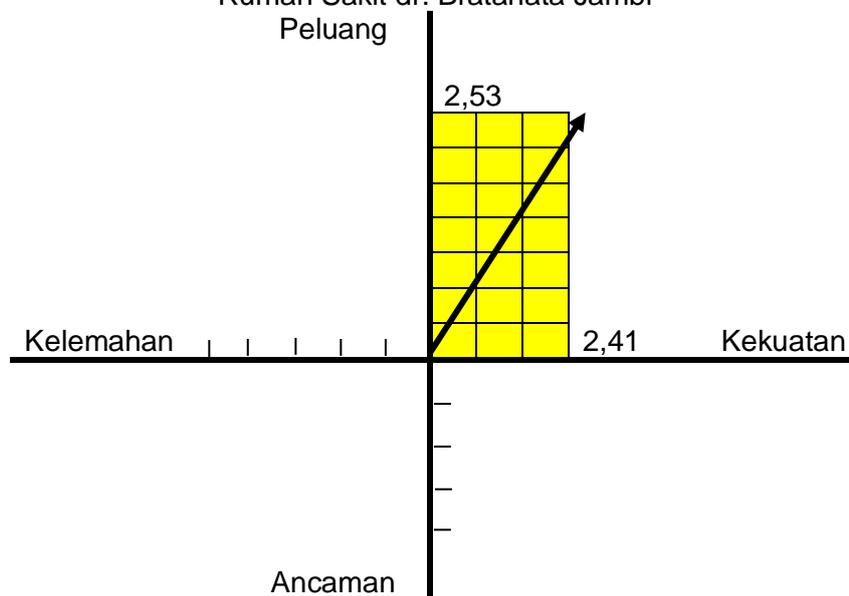
Matriks EFE adalah merupakan analisa lingkungan Eksternal dimana variabel yang digunakan adalah variabel eksternal yang terdiri peluang dan ancaman bagi rumah sakit Tk.III 02.06.01 Dr. Bratanata Jambi, dengan nilai terendah untuk signifikan yang ditentukan oleh peneliti adalah berada dalam rentang 2,9 sampai 1 dan nilai rentang 3 sampai dengan nilai tertinggi adalah 5. Hasil dari analisis matriks EFE untuk Peluang diketahui bahwa nilai RS TK.III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi menjadi RS langganan werving/pemeriksaan seleksi calon anggota TNI secaba dan secata untuk wilayah kodam II sriwijaya yang terpusat di RS TK.III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi adalah 3,6 artinya nilai ini cukup, untuk kategori penilaiannya, selanjutnya untuk RS TK.III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi melayani 11 satuan TNI AD yang ada di wilayah Jambi diberi nilai 4,3 berarti nilainya signifikan kalo dilihat dari rentang nilai signifikan 3 sampai 5, untuk kategori RS TK.III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi tersebut merupakan rujukan dari paskes 1 diketahui niainya signifikan yaitu 4,3, selanjutnya untuk penilaian tentang Adanya dukungan bantuan alat kesehatan dari komando atas

---

diketahui nilainya signifikan yaitu 4. Kemudian untuk kategori RS telah bekerjasama dengan BPJS berada dalam rentang nilai 4,07 berarti nilainya signifikan, dan untuk kategori Pertumbuhan penduduk makin bertambah berada dalam rentang nilai 4.13 yang berarti sangat signifikan.

Untuk analisis matriks EFE Treath atau ancaman diketahui untuk kategori Pandemi COVID-19 belum diketahui kapan berakhir berada dalam rentang 3,67 berarti nilainya cukup signifikan, untuk kategori Meningkatnya pertumbuhan klinik swasta dan rumah sakit di kota Jambi juga berada dalam rentang nilai 3,67 yang berarti juga cukup signifikan, sedangkan untuk Pendapatan perkapita kota Jambi masih dibawah rata-rata angka provinsi berada dalam rentang nilai 3,87 yang berarti signifikan, kemudian untuk Letak RS Mitra berdekatan dengan RS TK.III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi diketahui cukup signifikan dengan rentang nilai 3,33. Matriks IFE adalah analisa lingkungan internal dimana variabel yang digunakan adalah variabel internal yang terdiri kekuatan dan kelemahan rumah sakit Tk.III 02.06.01 Dr. Bratanata Jambi diketahui untuk kategori Komitmen RS dan stakeholder lainnya untuk menjadikan RS kebanggaan bagi masyarakat Kota Jambi dan Komitmen RS terhadap pengembangan RS berada dalam rentang nilai 3,87 yang berarti signifikan, kemudian untuk Tarif yang diberlakukan cukup kompetitif dan RS sudah terakreditasi utama bintang 5 berada dalam rentang nilai 4,13 yang berarti nilainya sangat signifikan. Kemudian untuk Sistem pembayaran akuntabel dan menggunakan sistem pascabayar, tunai maupun non tunai dengan rentang nilai 3,73 yang berarti signifikan, untuk kategori Kepercayaan masyarakat untuk berobat di RS TK III. 02.06.01 dr. Bratanata Jambi masih tinggi berada dalam rentang nilai 4,13 yang berarti sangat signifikan, kemudian untuk Lokasi yang strategis sebagai jalur utama di kota Jambi diketahui nilainya signifikan yaitu 3,93, sedangkan untuk SIMRS sudah ada dan berjalan berada dalam nilai signifikan yaitu 3,6, kemudian untuk RS sudah melakukan kerjasama dengan BPJS berada dalam kategori sangat signifikan yaitu 4,13, selanjutnya untuk kategori Dukungan dan perhatian dari komando atas dan Sistem keuangan menggunakan BLU berada dalam rentang nilai 3,87 yang berarti signifikan. Dari hasil analisis kelemahan dari matriks IFE diketahui bahwa untuk kategori RS TK III. 02.06.01 dr. Bratanata Jambi mempunyai gedung serta sarana dan prasarana yang belum sesuai teknologi menuju RS unggulan, bangunan lama bekas peninggalan jaman Belanda dan Pengelolaan aturan SDM lemah sehingga kinerja personel kurang maksimal didapatkan nilai 3,8 yang berarti signifikan, kemudian untuk kategori belum lengkapnya alat kesehatan dalam mendukung RS menjadi RS unggulan berada dalam rentang nilai 3,93 artinya signifikan, selanjutnya untuk kategori Masih lamanya waktu tunggu di IGD, sebagian besar lebih dari 5 menit dan Dokter spesialis masih banyak yang purna waktu dalam pelayanan di RS serta SOP di RS belum berjalan dengan optimal diketahui berada dalam rentang nilai 3,73 yang berarti nilainya signifikan. Sedangkan untuk kategori Tenaga dokter sebagian besar dokter mitra dari RS Pemerintah nilainya signifikan yaitu 3,67.

Gambar 1  
 Diagram Medan Kekuatan Analisis Strategis Faktor Internal dan Eksternal  
 Rumah Sakit dr. Bratanata Jambi



Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa hasil perkalian antara masing-masing SWOT didapatkan bahwa Rumah Sakit berada pada posisi kwadran I artinya RS berada dalam strategi yang agresif dalam mengembang peluang yang ada, dalam hal ini RS memiliki peluang yang lebih besar dari kekuatan yang ada karena sesuai dengan hasil analisis rumah sakit masih stabil dengan kondisi saat ini.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat di ketahui bahwa pada dasarnya ada hubungan dan pengaruh kondisi covid saat ini dengan terjadinya penurunan pendapatan dan kunjungan pasien, hal ini menimbulkan dampak yang cukup luas bagi manajemen RS dapat dilihat dari jawaban partisipan manajerial yang mengatakan bahwa RS dr. Bratanata memiliki kekuatan yang baik untuk bisa menangkap peluang yang ada, tetapi karena kondisi pandemi hal ini sedikit mengganggu keuangan rumah sakit sehingga RS perlu melakukan strategi pemasaran dengan menangkap peluang dari kerjasama dengan pihak pemerintah pusat dan daerah, penelitian sejalan dengan konsep yang dikemukakan oleh H.K.Zya.R Semiarty dan R.P Lita 2018 yang mengemukakan bahwa Analisa SWOT merupakan metode dalam riset pemasaran yang dilakukan untuk menganalisis faktor lingkungan yang kompetitif, melalui identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi rumah sakit Secara umum, kemudian melaukan strategi yang sesuai untuk rumah sakit dimulai dengan memahami *strengths* (kekuatan) dan *weaknesses* (kelemahan) pada aspek internal serta mengetahui *opportunities* (peluang) dan *threats* (ancaman) yang terdapat pada lingkungan eksternal rumah sakit. Sehingga diharapkan, rumah sakit dapat mampu bersaing dan mengapai tujuan secara efektif dan efisien [7]. Hal ini sesuai dengan konsep teori yang dikemukakan oleh S Suhartini (2018) dijelaskan bahwa : merupakan situasi yang sangat menguntungkan. Organisasi mempunyai peluang dan kekuatan sehingga dapat menggunakan peluang yang ada. Strategi yang harus ditempuh dalam hal ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*Growth Oriented Strategy*), hal ini dikarenakan hasil dari analisis SWOT dan hasil wawancara yang saling mendukung baik dari manajerial, dokter dan perawat [8].

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nurika Amaliah dkk 2016 skor internal 0,817 dan eksternal 0,796 serta berada pada kuadran I, serta penelitian dan penelitian Charina Halim Sugiono dkk 2019 dan penelitina Fahmi Fadhilah Saiful 2020, dimana hasil penelitiannya juga menunjukkan bahwa diagram matriks twos berada pada kwadran kanan, hal ini dapat dilihat dari keseragaman jawaban partisipan terhadap kekuatan dan kelemahan rumah sakit misalnya dari kesimpulan jawaban partisipan manjerial RS sudah terakreditasi paripurna, merupakan RS tipe C dan milik sendiri TNI-AD, untuk tenaga kesehatan dan medis sudah mencukupi, RS sudah BLU dan menggunakan SIM RS, selanjutnya juga hasil wawancara dengan dokter dan perawat bahwa kekuatan RS adalah sudah terakreditasi paripurna dan sudah merupakan BLU dan menggunakan SIM RS sehingga rumah sakit dimungkinkan dapat berkembang lagi [9][10].

Selanjutnya dari penelitian Novia Juni Nawarini 2020 dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan analisis Strategi Pengembangan Bisnis menggunakan matriks EFE dan IFE, matriks IE, matriks SWOT dan QSPM, dari penelitian tersebut didapat hasil yang hampir sama dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu total skor matriks IFE adalah 3,59 dan EFE adalah 2,62 Didapatkan nilai total dari faktor internal X sebesar 0,49 dan nilai total dari faktor eksternal Y sebesar 1,01 sehingga didapatkan diagram kartesius pada kuadran I. Hal ini mungkin karena adanya keseragaman dari jawaban antara manajerial, para dokter perawat dan pasien serta tokoh masyarakat bahwa RS dr.Bratnata merupakan RS yang sudah sangat dikenal dan terkemuka di Kota Jambi dengan fasilitas dan SDM yang memadai, sehingga dapat dipercaya masyarakat untuk tempat berobat, namun seiring dengan kondisi covid pada saat ini terjadi pergeseran dimana jumlah kunjungan menjadi berkurang dikarenakan RS merupakan tempat penularan covid yang menjadi anggapan masyarakat [11].

Upaya yang harus dilakukan oleh manajerial adalah menangkap peluang yang ada dengan menjadikan RS sebagai RS rujukan covid juga sehingga dapat meningkatkan jumlah pasien yang di rawat, selain itu perlu adanya terobosan lain dari pihak RS dengan melakukan pendekatan kepada masyarakat bahwa kondisi covid tidak akan mengurangi pelayanan yang baik dengan menambah sarana prasarana pelayanan seperti laboratorium pemeriksaan covid dan ruang perawatan covid center serta tenaga kesehatan yang siap dalam 24 melayani pasien Covid, dukungan ini juga di perlukan dari pemerintah pusat dan daerah seperti dari kesehatan angkatan darat.

Strategi pemasaran yang tepat akan sangat mempengaruhi atensi masyarakat akan tingkat kepercayaan terhadap RS sebagai salah satu RS yang sudah siap dalam setiap segala kondisi terutama pada saat kondisi pandemi covid sekarang ini.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian yang dilakukan pada partisipan dapat disimpulkan bahwa: Upaya strategi pemasaran Rumah Sakit TK.III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi, dengan melakukan pengembangan membuat kerjasama dengan pihak swasta dan pemerintah seperti menjadikan RS rujukan pasien covid. Nilai total dari kekuatan 2,41, kelemahan 1,41, peluang 2,53 dan ancaman 1,45 Rawat Inap dan Rawat Jalan, Rumah Sakit TK.III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi. Hasil analisis IFE (penilaian komparasi urgensi factor internal seperti kekuatan nilai total 2,41 dan kelemahan nilai total 1,41) dan EFE (penilaian komparasi urgensi faktor eksternal seperti peluang dan ancaman). Posisi strategi diagram TOWS untuk RS dr. Bratanata berada pada kwadran I kanan atas, dapat disimpulkan bahwa RS berada pada posisi I artinya RS berada dalam strategi yang agresif dalam mengembangkan peluang yang ada, dalam hal ini RS memiliki peluang yang lebih besar dari kekuatan yang ada karena sesuai dengan hasil analisis rumah sakit masih stabil dengan kondisi saat ini. Strategi pemasaran Rawat Inap dan Rawat Jalan RS TK.III 02.06.01 dr. Bratanata Jambi, dalam menghadapi pandemi COVID-19 dengan meningkatkan jangkauan pelayanan masyarakat dan menjadikan RS yang juga dapat menjadi rujukan pasien Covid

**PENGAKUAN**

Terimakasih kepada pihak-pihak yang sudah membantu dalam penelitian ini, dikhususkan RS Dr. Bratanata Jambi.

**REFERENSI**

1. Kementerian Kesehatan RI, "Dokumen resmi," *Pedoman kesiapan menghadapi COVID-19*, pp. 0–115, 2020.
2. H. Djasri, "Corona Virus dan Manajemen Mutu Pelayanan Klinis di Rumah Sakit," *J. Hosp. Accredit.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–2, 2020, doi: 10.35727/jha.v2i1.62.
3. S. Setiati and M. K. Azwar, "COVID-19 and Indonesia," *Acta Med. Indones.*, vol. 52, no. 1, 2020.
4. N. Hairunisa and H. Amalia, "Review: penyakit virus corona baru 2019 (COVID-19)," *J. Biomedika dan Kesehat.*, vol. 3, no. 2, pp. 90–100, 2020, doi: 10.18051/jbiomedkes.2020.v3.90-100.
5. E. Burhan *et al.*, "Protokol Tatalaksana COVID-19 Tim Penyusun Perhimpunan Dokter Paru Indonesia (PDPI) Perhimpunan Dokter Spesialis Kardiovaskular Indonesia (PERKI) Perhimpunan Dokter Spesialis Penyakit Dalam Indonesia (PAPDI) Perhimpunan Dokter Anestesiologi dan Terapi Int," 2020.
6. P. A. T. Adiputra, "Dampak Pandemi COVID-19 pada Pelayanan Pasien Kanker di Rumah Sakit Tersier di Indonesia: Serial Kasus," *JBN (Jurnal Bedah Nasional)*, vol. 4, no. 1, p. 29, 2020, doi: 10.24843/jbn.2020.v04.is01.p07.
7. H. K. Zia, R. Semiarty, and R. P. Lita, "Analisis Swot Sebagai Penentu Strategi Pemasaran Pada Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Baiturrahmah Padang," *J. Kesehat. Andalas*, vol. 7, no. Supplement 4, p. 6, 2018, doi: 10.25077/jka.v7i0.914.
8. S. Suhartini, "Analisa Swot Dalam Menentukan Strategi Pemasaran Pada Perusahaan," *MATRIK (Jurnal Manaj. dan Tek.*, vol. 12, no. 2, p. 82, 2018, doi: 10.30587/matrik.v12i2.394.
9. N. Amaliah, Y. T. Herawati, E. Witcahyo, B. Administrasi, and F. K. Masyarakat, "Analisis SWOT di Instalasi Gawat Darurat ( IGD ) Rumah Sakit Fathma Medika Gresik untuk Meningkatkan Kunjungan Tahun 2016 SWOT Analysis in the Emergency Room ( ER ) of Fathma Medika Hospital Gresik in Order to Increasing Visits 2016," vol. 5, no. 2, pp. 223–230, 2017.
10. S. Nurhayati, "Analisis Strategis Sistem Teknologi Informasi dengan Pendekatan Analisis SWOT (Studi Kasus: Divisi IT Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung)," *Semin. Nas. Inform. 2009*, vol. 2009, no. semnasIF, pp. 149–154, 2009.
11. J. Witoro, "The Influence of Church Leaders Understanding on The Aplication of Health Protocols in the Development of People Facing Covid-19 Educators," vol. 17, no. 4, pp. 707–708, 2020, doi: 10.1038/pnas.