

Penggunaan Analisis *Multidimensional Scaling* Untuk Mengetahui Kemiripan Rumah Sakit Swasta Yang Ada di Jakarta Selatan Berdasarkan Karakteristik Pelanggan

Dana Nasihardani^{1*}, Renno Satrio², M. Fikri Khairullah³, Ridwan Abdurahman⁴, Rahid Pambengkas⁵

¹²³⁴⁵Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana, Jakarta

*Email Korespondensi: dnasihardani@gmail.com

Abstrak

Rumah sakit merupakan instansi yang mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Rumah sakit di Indonesia sangat banyak dimulai dari tingkat swasta maupun negeri. Banyaknya rumah sakit ini memberikan kesulitan masyarakat dalam membedakannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh deskripsi pelanggan terhadap rumah sakit swasta serta mengetahui kemiripan antara rumah sakit swasta yang dijadikan objek penelitian. Metode yang digunakan adalah *Multidimensional Scalling (MDS)*. *MDS* merupakan salah satu teknik peubah ganda yang dapat digunakan untuk menentukan posisi suatu objek lainnya berdasarkan penilaian kemiripannya. Hasil dari peta analisis *Multidimensional Scalling* dapat dilihat bahwa rumah sakit swasta RS Metropolitan Medical Center dan RS Jakarta memiliki tingkat kemiripan di ketersediaan obat yang lengkap karena jarak yang saling berdekatan. Sedangkan untuk RS Tebet, RS Medistra, dan RS Mayapada Kuningan Jakarta Selatan menempati posisi relatif saling berjauhan antar satu dengan yang lain yang berarti ketiga rumah sakit ini tidak mempunyai kemiripan atau ketakmiripan.

Kata kunci : *Multidimensional Scalling*, Pemetaan, Peta Persepsi, Rumah Sakit

Abstract

The hospital is an institution that supports the implementation of health services. Hospitals in Indonesia are very much started from the private and public levels. The number of these hospitals makes it difficult for the community to differentiate between them. The purpose of this study was to obtain customer descriptions of private hospitals and to find out the similarities between the private hospitals that were used as research objects. The method used is Multidimensional Scalling (MDS). MDS is a multiple variable technique that can be used to determine the position of another object based on its similarity assessment. The results of the Multidimensional Scalling analysis map can be seen that the private hospitals Metropolitan Medical Center Hospital and Jakarta Hospital have a level of similarity in the availability of complete medicines because of their close proximity to each other. As for Tebet Hospital, Medistra Hospital, and Mayapada Kuningan Hospital, South Jakarta, they are relatively far from one another, which means that these three hospitals have no resemblance or dissimilarity.

Keywords : *Multidimensional Scalling, Mapping, Map Perception, Hospital*

1. Pendahuluan

Manusia merupakan makhluk ciptaan Tuhan yang diberikan sakit dan sehat, dengan adanya riwayat sakit pada manusia, maka adanya pelayanan Kesehatan untuk mnegatasi sakit tersebut. Pelayanan Kesehatan banyak jenisnya diantaranya yaitu pelayanan Kesehatan tingkat pertama seperti klinik, pusat Kesehatan masyarakat (Puskesmas), dan pelayanan kesehatan tingkat lanjutan yaitu rumah sakit (Intan et al., 2021).

Rumah sakit adalah salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan (Kaunang & Walandouw, 2015). Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Pengertian rumah sakit menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialis, dan subspecialis yang mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara terpadu dan serasi dengan peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan. Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit memiliki enam dimensi, yaitu *equity*, *accessibility*, *acceptability*, *efficiency*, dan *effectiveness*, dengan penekanan pada tiga dimensi terakhir. *Acceptability* berarti suatu pelayanan berorientasi kepada pasien. *Efficiency*, artinya rumah sakit melakukan sesuatu dengan benar dan menggunakan segala sesuatu dengan seksama dan dengan standar profesi yang jelas. *Effectiveness*, artinya rumah sakit dalam melakukan segala sesuatu dengan benar dan kualitas merupakan hasil dari kualitas teknis, kualitas hubungan *interpersonal* antara staf rumah sakit dengan pelanggan dan kondisi lingkungan dimana pelayanan itu diberikan.

Setiap orang yang sakit menginginkan pelayanan prima, sehingga dapat mengobati, merawat dan menyembuhkan penyakitnya. Pelayanan Kesehatan bertujuan untuk mengatasi penyakit pasien sehingga dibutuhkan sarana dan prasarana yang cukup dan memadai, kadangkala sarana dan prasarana di pusat pelayanan Kesehatan tingkat pertama kurang memadai, sehingga tidak sedikit pasien yang dirujuk ke rumah sakit yang sarana dan prasarana memadai. Rumah sakit merupakan pusat pelayanan Kesehatan yang melayani rujukan dari berbagai pelayanan Kesehatan tingkat pertama baik puskesmas maupun klinik. Rujukan yang dimaksud harus disertai dengan surat rujukan dari pelayanan Kesehatan awal kepada rumah sakit yang dituju, sehingga dapat memperlancar proses pengobatan pasien lebih lanjut. Berjalan dengan baik atau tidak baiknya suatu rumah sakit, dipengaruhi oleh system tata Kelola rumah sakit tersebut. Terciptanya tata Kelola yang baik dirumah sakit dan dimilikinya instrument organisasi yang handal untuk menjadikan rumah sakit tetap *survive* sebagai pelayanan public merupakan tuntutan yang harus dipenuhi. Hal ini merupakan isu yang sangat sentral dan penting karena rumah sakit merupakan pusat pertanggung jawaban yang bertanggung jawab terhadap pelayanan Kesehatan masyarakat, sehingga pelayanan Kesehatan yang di terima masyarakat dapat terjangkau dan berkualitas. Era globalisasi ini persaingan pelayanan kesehatan akan menjadi sangat ketat. Salah satu persaingan pelayanan kesehatan yang terus berkembang di Jakarta adalah dengan semakin banyaknya rumah sakit yang sangat bagus dalam memberikan pelayanan. Hal ini disebabkan karena semua orang membutuhkan Kesehatan. Secara umum faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelayanan rumah sakit adalah pelayanan yang baik dan ramah kepada pasien, pemilihan lokasi rumah sakit yang tepat, disertai pelayanannya (Fauzan et al., 2016; Walundungo et al., 2014; Windyaswari et al., 2020).

Analisis *Multidimensional Scaling* (MDS) merupakan salah satu teknik peubah ganda yang dapat digunakan untuk menentukan posisi suatu objek lainnya berdasarkan penilaian kemiripannya. *MDS* berhubungan dengan pembuatan *map* untuk menggambarkan posisi sebuah objek dengan objek lainnya berdasarkan kemiripan objek-objek tersebut (Nahar, 2017; Rinawiyanti et al., 2018; Walundungo et al., 2014). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh deskripsi tentang persepsi pelanggan terhadap pelayanan rumah sakit swasta yang ada di Jakarta serta untuk mengetahui kemiripan antara rumah sakit yang ada di Jakarta dengan menggunakan analisis *MultidimensionalScaling*.

2. Metode

Analisis *multidimensional scaling* merupakan salah satu teknik peubah ganda yang dapatdigunakan untuk menentukan posisi suatu objek lainnya berdasarkan penilaian kemiripannya. *Multidimensional Scaling* (MDS) digunakan untuk mengetahui hubungan interdependensi atau saling ketergantungan antar variabel atau data. *Multidimensional Scaling* (MDS) dibedakan atas *Multidimensional Scaling* (MDS) berskala metrik dan *Multidimensional Scaling* (MDS) berskala non-metrik. *Multidimensional Scaling* adalah kumpulan teknik-teknik statistika untuk menganalisis kemiripan dan ketakmiripan antarobjek. Tujuan dari *multidimensional scaling* adalah menemukan suatu konfigurasi sedemikiansehingga jarak

antar titik sesuai dengan ketakmiripan antar objek (Aswin & Wahidun, 2016; Azzahra et al., 2022; Islami & Handayani, 2019)

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner. Responden dalam penelitian ini ialah pelanggan yang pernah berkunjung ke rumah sakit swasta yang ada di Jakarta. Dan jumlah responden dalam penelitian adalah 30 responden, dimana setiap rumah sakit terdapat masing-masing 15 responden. Penelitian ini menggunakan *software* SPSS 20.

Adapun objek pengamatan yang diteliti yaitu RS Tebet, RS Metropolitan Medical Center, RS Medistra, RS Jakarta dan RS Mayapada Kuningan Jakarta Selatan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik scoring skala likert, yaitu pertanyaan- pertanyaan yang memberikan lima alternatif pilihan yang diberi skor sebagai berikut :

1. Sangat Puas diberi skor 5
2. Puas diberi skor 4
3. Kurang Puas diberi skor 3
4. Tidak Puas diberi skor 2
5. Sangat tidak Puas diberi skor 1

Tabel 1. Variabel Penelitian

| Variabel | Deskripsi |
|----------|---|
| X1 | Pelayanan rumah sakit |
| X2 | Dokter yang kompeten di bidangnya |
| X3 | Ketersediaan obat yang lengkap |
| X4 | Kelengkapan alat medis |
| X5 | Kelengkapan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit |
| X6 | Keramahan perawat kepada pasien |
| X7 | Kecepatan pelayanan yang di berikan tenaga kesehatan kepada pasien |
| X8 | Pelayanan yang di berikan tenaga Kesehatan kepada pasien saat ingin melakukan pendaftaran |
| X9 | Keramahan dokter kepada pasien |
| X10 | Waktu tunggu pelayanan rawat jalan eksklusif |
| X11 | Kenyamanan Kamar Rawat Inap |
| X12 | Tarif pelayanan yang terjangkau |
| X13 | Kelengkapan Pemeriksaan Laboratorium |
| X14 | Kelengkapan Pemeriksaan Radiologi |
| X15 | Ketersediaan Bed yang ada di RS |

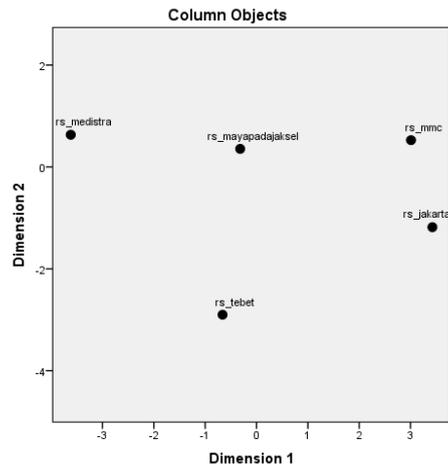
3. Hasil dan Pembahasan

Hasil dari pengolahan program *Multidimensional Scaling* (MDS) ini didapatkan koordinat (*stimulus coordinates*) masing-masing rumah sakit yang ditunjukkan pada Gambar 1

| | Final Column Coordinates | |
|-------------------|--------------------------|--------|
| | 1 | 2 |
| rs_tebet | -.662 | -2.902 |
| rs_mmc | 3.010 | .526 |
| rs_medistra | -3.618 | .632 |
| rs_jakarta | 3.425 | -1.183 |
| rs_mayapadajaksel | -.318 | .355 |

Gambar 1. *Stimulus Coordinates* Kelima Rumah Sakit Swasta di Jakarta

Berdasarkan koordinat dari Gambar 1, dapat dihasilkan peta posisi dari masing- masing rumah sakit dengan konfigurasi seperti Gambar 2



Gambar 2 Peta Posisi Rumah Sakit Swasta di Jakarta

Ini adalah peta hasil ALSCAL untuk menampilkan map *Multidimensional Scaling* (MDS). Terlihat bahwa RS Metropolitan Medical Center mempunyai kemiripan dengan RS Jakarta. Karena jarak paling berdekatan dan berada pada kuadran yang sama. Kemiripan dari kedua rumah sakit tersebut dapat dilihat dari Tabel 2 *stimulus coordinates*

Tabel 2. *Stimulus Coordinates*

| Final Row Coordinates | | |
|-----------------------|-----------|--------|
| | Dimension | |
| | 1 | 2 |
| 1 | 0.299 | 0.869 |
| 2 | 0.518 | 0.440 |
| 3 | 0.079 | -2.317 |
| 4 | 0.518 | 0.440 |
| 5 | 0.299 | 0.869 |
| 6 | -1.569 | -0.688 |
| 7 | 1.333 | 1.332 |
| 8 | 0.518 | 0.440 |
| 9 | 0.494 | 0.234 |
| 10 | 0.494 | 0.234 |
| 11 | -0.642 | -0.489 |
| 12 | -0.559 | -0.445 |
| 13 | -1.461 | -0.148 |
| 14 | -1.079 | 0.900 |
| 15 | -1.079 | 0.900 |

| Stimulus Number | Stimulus Name | Dimension | |
|-----------------|---------------|-----------|---------|
| | | 1 | 2 |
| 1 | rs_tebet | ,2801 | ,6475 |
| 2 | rs_mmc | -,0152 | -1,0018 |
| 3 | rs_medis | 1,1784 | ,7756 |
| 4 | rs_jakar | ,8708 | -,6021 |
| 5 | rs_mayap | -2,3140 | ,1808 |

Gambar 3. *Stimulus Coordinates* untuk RS Metropolitan Medical Center dan RS Jakarta

Dapat digunakan criteria *Size Difference* untuk mengetahui selisih-selisih dari hasil dimensi 1 dan dimensi 2 yang mempunyai besaran berkisar antara 0 – 1. Untuk memperoleh hasil yang menunjukkan tingkat kemiripan dari masing-masing karakteristik yang telah dibandingkan, maka harus memperoleh selisih yang mendekati 0. Sesuai dengan gambar (3), maka kemiripan dari kedua rumah sakit ini adalah dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Kemiripan Rumah Sakit

| 1. Ketersediaan obat yang lengkap(x3). | | | |
|--|---------|--------------------------------|----------|
| Pada Dimensi 1 | Nilai | Pada Dimensi 2 | Nilai |
| Nama RS | | Nama RS | |
| RS Metropolitan Medical Center | -0,0152 | RS Metropolitan Medical Center | -1,0018 |
| RS Jakarta | 0,8708 | RS Jakarta | -0,6021 |
| Selisih | -0,886 | Selisih | -0,94159 |
| 2. Keramahan perawat kepada pasien (x6). | | | |
| Pada Dimensi 1 | Nilai | Pada Dimensi 2 | Nilai |
| Nama RS | | Nama RS | |
| RS Metropolitan Medical Center | -1,569 | RS Metropolitan Medical Center | -0,688 |
| RS Jakarta | -0,642 | RS Jakarta | 0,489 |
| Selisih | -0,927 | Selisih | -0,199 |
| 3. Kenyamanan Kamar Rawat Inap (x11). | | | |
| Pada Dimensi 1 | Nilai | Pada Dimensi 2 | Nilai |
| Nama RS | | Nama RS | |
| RS Metropolitan Medical Center | -0,642 | RS Metropolitan Medical Center | -0,489 |
| RS Jakarta | -0,559 | RS Jakarta | -0,445 |
| Selisih | 0,083 | Selisih | -0,044 |
| 4. Tarif pelayanan yang terjangkau (x12). | | | |
| Pada Dimensi 1 | Nilai | Pada Dimensi 2 | Nilai |
| Nama RS | | Nama RS | |
| RS Metropolitan Medical Center | -0,559 | RS Metropolitan Medical Center | -0,445 |
| RS Jakarta | -1,461 | RS Jakarta | -0,148 |
| Selisih | 0,902 | Selisih | -0,297 |
| 5. Kelengkapan Pemeriksaan Laboratorium (x13). | | | |
| Pada Dimensi 1 | Nilai | Pada Dimensi 2 | Nilai |
| Nama RS | | Nama RS | |
| RS Metropolitan Medical Center | -1,461 | RS Metropolitan Medical Center | -0,148 |
| RS Jakarta | -1,079 | RS Jakarta | -0,900 |
| Selisih | -0,382 | Selisih | 0,752 |
| 6. Kelengkapan Pemeriksaan Radiologi (x14). | | | |
| Pada Dimensi 1 | Nilai | Pada Dimensi 2 | Nilai |
| Nama RS | | Nama RS | |
| RS Metropolitan Medical Center | -1,079 | RS Metropolitan Medical Center | 0,900 |
| RS Jakarta | -1,079 | RS Jakarta | 0,900 |
| Selisih | 0 | Selisih | 0 |
| 7. Ketersediaan Bed yang ada di RS (x15). | | | |
| Pada Dimensi 1 | Nilai | Pada Dimensi 2 | Nilai |
| Nama RS | | Nama RS | |
| RS Metropolitan Medical Center | -1079 | RS Metropolitan Medical Center | 0,900 |
| RS Jakarta | -1079 | RS Jakarta | 0,900 |
| Selisih | 0 | Selisih | 0 |

Setelah dilakukan perhitungan untuk semua dimensi 1 dan dimensi 2 yang jumlah keseluruhannya ada 15 karakteristik, maka diperoleh 7 karakteristik yang memiliki angka selisih mendekati 0 yang artinya mempunyai perbedaan yang sangat kecil. Dengan demikian ketujuh karakteristik yang tersebut untuk RS Metropolitan Medical Center dan RS Jakarta mempunyai kemiripan.

4. Kesimpulan

Peta hasil analisis *Multidimensional Scaling* (MDS) dapat dilihat bahwa RS Metropolitan Medical Center dan RS Jakarta memiliki tingkat kemiripan yaitu pada x3, x6, x11, x12, x13, x14 dan x15. karena jarak yang saling berdekatan. Sedangkan untuk RS Tebet, RS Medistra dan RS Mayapada Kuningan Jakarta Selatan menempati posisi relatif saling berjauhan antar satu dengan yang lain. Hal ini berarti RS Tebet, RS Medistra dan RS Mayapada Kuningan Jakarta Selatan tidak mempunyai kemiripan atau ketakmiripan. Kontribusi untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Penilaian Kualitas Layanan: Penggunaan *Multidimensional Scaling* (MDS) dapat membantu mengidentifikasi dan memahami persepsi pelanggan tentang kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit swasta di Jakarta Selatan. Dengan menganalisis karakteristik pelanggan dan memetakan hubungan antara rumah sakit, penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan pelanggan.
- Pemetaan Pasar: Analisis *Multidimensional Scaling* (MDS) dapat membantu memetakan posisi relatif rumah sakit swasta di pasar. Dengan membandingkan karakteristik pelanggan yang berbeda, penelitian ini dapat mengidentifikasi segmen pelanggan yang berbeda dan preferensi mereka terhadap rumah sakit. Informasi ini dapat membantu rumah sakit dalam merancang strategi pemasaran yang lebih efektif untuk melayani pelanggan mereka dan mengembangkan keunggulan kompetitif.
- Perencanaan Penempatan Rumah Sakit: Dengan menggunakan *Multidimensional Scaling* (MDS), penelitian ini dapat membantu pemerintah dan lembaga kesehatan dalam merencanakan penempatan rumah sakit swasta di Jakarta Selatan. Pemahaman tentang kemiripan rumah sakit berdasarkan karakteristik pelanggan dapat memberikan informasi yang berharga dalam menentukan lokasi yang tepat untuk memenuhi kebutuhan kesehatan penduduk. Hal ini dapat membantu dalam mengoptimalkan pelayanan kesehatan dan memastikan akses yang lebih baik bagi masyarakat.
- Peningkatan Efisiensi Operasional: Melalui analisis *Multidimensional Scaling* (MDS), penelitian ini dapat mengidentifikasi kemiripan atau perbedaan dalam karakteristik pelanggan antara rumah sakit swasta di Jakarta Selatan. Informasi ini dapat digunakan untuk mengoptimalkan sumber daya dan meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit. Misalnya, jika terdapat kesamaan dalam preferensi pelanggan, rumah sakit dapat berbagi atau menyatukan layanan yang serupa untuk mengurangi redundansi dan memaksimalkan efisiensi.

Serta untuk penelitian ini dapat memberikan dasar untuk penelitian lanjutan dalam bidang kesehatan dan pemasaran. Metode *Multidimensional Scaling* (MDS) yang digunakan dalam penelitian ini dapat diterapkan untuk memahami kemiripan dan perbedaan karakteristik pelanggan di sektor kesehatan lainnya atau dalam konteks geografis yang berbeda. Hasil penelitian ini dapat mendorong penelitian lebih lanjut untuk meningkatkan pemahaman tentang preferensi dan perilaku pelanggan dalam layanan kesehatan. Melalui penggunaan Analisis *Multidimensional Scaling*, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga tentang kemiripan rumah sakit swasta di Jakarta Selatan berdasarkan karakteristik pelanggan.

Daftar Pustaka

- Aswin, & Wahidun, A. (2016). Analisis Atribut Produk Samsung Dan Asus Menggunakan Metode Multidimensional Scaling (Mds) Di Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(2), 62–74.
- Azzahra, F. M., Wulandari, S., & Normalia, I. (2022). Jurnal Pendidikan dan Konseling Mapping dengan Metode Multidimensional Scaling (MDS) dan SWOT Analysis. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(5), 540–550.
- Fauzan, R., Rukmi, H. S., & Novirani, D. (2016). Usulan Strategi Pemasaran Jasa Pengiriman Barang Di PT X Berdasarkan Preferensi Dan Persepsi Konsumen Dengan Menggunakan Metode Multidimensional Scaling. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 4(01), 194–204.

- Intan, T., Hasanah, F., Wardiani, S. R., & Handayani, V. T. (2021). Peningkatan Kualitas Hidup di Masa Pandemi Covid-19 dengan Penerapan Pola Hidup Sehat. *Jurdimas (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 4(1), 27–32.
- Islami, M. B., & Handayani, L. (2019). Penerapan Analisis Multidimensional Scaling (MDS) Pada Pemetaan Kabupaten / Kota di Provinsi Sulawesi Tengah Berdasarkan Indikator Tenaga Kesehatan (Application of Multidimensional Scaling (MDS) Analysis to the Mapping of Districts / Cities in Centra. *Journal of Science and Technology*, 08(02), 138–143.
- Kaunang, B., & Walandouw, S. K. (2015). Penerapan Metode Activity Based Costing System Dalam Menentukan Besarnya Tarif Jasa Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Bethesda Kota Tomohon the Application of Activity Based Costing System Method To Determine the Rates of Hospitalization Services in Bethes. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1), 1214–1221.
- Nahar, J. (2017). Penerapan Metode Multidimensional Scaling dalam Pemetaan Sarana Kesehatan di Jawa Barat. *Jurnal Matematika Integratif*, 12(1), 43. <https://doi.org/10.24198/jmi.v12.n1.10283.43-50>
- Rinawiyanti, E. D., Hadiyat, A., & Yanto, H. (2018). Analisis positioning dengan Multi Dimensional Scalling (MDS) dan Analisis Faktor untuk Pemetaan City Car di Makassar. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan | Journal of Theory and Applied Management*, 11(1), 1. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v11i1.7645>
- Walundungo, G., Paendong, M., & Manurung, T. (2014). Penggunaan Analisis Multidimensional Scaling Untuk Mengetahui Kemiripan Rumah Makan Di Manado Town Square Berdasarkan Karakteristik Pelanggan. *D'CARTESIAN*, 3(1), 30. <https://doi.org/10.35799/dc.3.1.2014.3806>
- Windyaswari, A. S., Hermanto, F., Narvikasari, S., Riyanti, S., Syam, A. K., & Febrinella, C. (2020). Tantangan Industri Farmasi Indonesia Di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Abdimas Kartika Wijayakusuma*, 1(2), 137–143. <https://doi.org/10.26874/jakw.v1i2.74>