

**ANALISIS TREND PENINGKATAN JUMLAH KUNJUNGAN PASIEN  
DITINJAU DARI *MARKETING MIX***

***Analysis of the Trend of Increase  
Number Patient Visits in the Review of  
The Marketing Mix***

Ratna Wardani  
Dosen Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat  
STIKES Surya Mitra Husada Kediri  
Email: Ratnawardani1978@yahoo.com

***Abstract***

*Increase in the human population and the state of the economy more advanced, giving impact public awareness of health increase. Increasing visitors in the hospital, so the hospital have to increase the facilities to existing and improve the quality of services given. These are aiming that the patients will be served rapidly and well. Purpose of this research is to analyze increasing trend the number of patient visits in terms of marketing mix done Hospital HVA Toeloengredjo, Pare. This research using design descriptive research by analysis time series using moving average with a model ARIMA. Observational research methodology, with the subject is the medical record and marketing officer, as well as its object is the data on the number of patient visits new and old patient. The results of testing model got that model ARIMA (1,1,0) is a model that can be used to do a forecast or estimate of. The prediction of visitors keeps increasing, where predictions the number of visits all patients during 60th month (December 2016) is 10746 visits, the prediction of the number of patient visits new is 1660 visits, the prediction of the number of patient visits long been 9290 visits. With the results of the number of a prediction patient visits that rises this, is expected to help hospital for prepared an increase in-patient room facilities, free wifi in waiting room to add comfort visitors, prime service, the addition of medical equipment, extension worker medical or so far and also resources support to create customers satisfied who come to the Hospital HVA Toeloengredjo, Pare.*

**Keywords :** *Marketing Mix, Time Series, Visit*

**Abstrak**

Bertambahnya populasi manusia dan keadaan perekonomian yang semakin maju, berdampak kesadaran masyarakat terhadap kesehatan semakin meningkat. Hal ini memberikan akibat kepada peningkatan jumlah pengunjung di rumah sakit, sehingga rumah sakit harus menambah kapasitas terhadap fasilitas-fasilitas yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini bertujuan agar proses penanganan pasien bisa berjalan dengan cepat dan pasien dapat terlayani dengan baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis *trend* peningkatan jumlah kunjungan pasien ditinjau dari *marketing mix* yang dilakukan Rumah Sakit HVA Toeloengredjo, Pare. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan analisis *time series*

1. Ratna Wardani adalah Dosen Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat STIKes Surya Mitra Husada Kediri

menggunakan *moving average* dengan model ARIMA. Metode penelitian observasional, dengan subjek adalah petugas rekam medik dan petugas pemasaran, serta objeknya adalah data jumlah kunjungan pasien baru dan pasien lama. Hasil pengujian model didapatkan bahwa model ARIMA (1,1,0) adalah model yang bisa digunakan untuk melakukan suatu prediksi atau perkiraan. Prediksi pengunjung terus mengalami kenaikan, dimana prediksi jumlah kunjungan seluruh pasien pada bulan ke-60 (Desember 2016) adalah 10746 kunjungan, Prediksi jumlah kunjungan pasien baru adalah 1660 kunjungan, prediksi jumlah kunjungan pasien lama adalah 9290 kunjungan. Dengan hasil jumlah prediksi kunjungan pasien yang meningkat ini, diharapkan dapat membantu Rumah sakit untuk mempersiapkan penambahan fasilitas ruang rawat inap, free wifi diruang tunggu untuk menambah kenyamanan pengunjung, pelayanan prima, penambahan alat-alat kesehatan, penambahan tenaga medis atau non medis dan juga sumber daya yang mendukung untuk menciptakan kepuasan pasien yang berobat ke Rumah Sakit HVA Toeloengredjo, Pare.

**Kata Kunci :** *Kunjungan, Marketing Mix, Time series*

## PENDAHULUAN

Seiring perkembangan zaman, rumah sakit saat ini tengah dihadapkan dengan era persaingan global diberbagai sektor kesehatan. Keberadaan rumah sakit mutlak diperlukan karena setiap orang yang mengalami gangguan kesehatan pasti membutuhkan pengobatan dan salah satu penyedia layanan kesehatan adalah rumah sakit. Seiring dengan bertambahnya populasi manusia dan keadaan perekonomian yang semakin maju, maka kesadaran masyarakat terhadap kesehatan semakin meningkat. (Yuningsih, 2009).

Seiring perkembangan zaman, rumah sakit saat ini tengah dihadapkan dengan era persaingan global diberbagai sektor kesehatan. Data profil kesehatan Indonesia tahun 2013, menyebutkan bahwa jumlah rumah sakit di Indonesia baik rumah sakit umum (RSU) maupun rumah sakit tipe khusus (RSK) mengalami peningkatan yang cukup signifikan sejak empat tahun terakhir. Pada tahun 2009 diketahui terdapat 1.523 rumah sakit kemudian naik 44,42% menjadi 2.201 pada tahun 2013. (Kemenkes, 2013).

Rumah Sakit harus menambah kapasitas terhadap fasilitas-fasilitas yang

ada. Selain penambahan kapasitas, pihak rumah sakit juga harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini bertujuan agar proses penanganan pasien bisa berjalan dengan cepat dan pasien dapat terlayani dengan baik. (Anggraeni, 2012).

Banyak faktor yang dapat menyebabkan terjadinya angka peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit. Faktor-faktor demografis seperti pertumbuhan jumlah penduduk, tingkat pendapatan, promosi, persepsi tarif, mutu pelayanan, persepsi sakit, pengalaman sakit. (Alfiati, 2008)

Salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk peningkatan jumlah pasien adalah dengan melakukan pemasaran. Departemen pemasaran Rumah Sakit HVA Toeloengredjo, Pare di Kabupaten Kediri telah melakukan upaya pemasarannya itu berupa melakukan pendekatan dengan para tokoh masyarakat, paramedis, instansi, institusi pemerintahan, selain itu dengan melakukan promosi melalui media *advertising* di surat kabar harian, radio lokal, brosur dan banner yang diletakan di tempat strategis. Rumah sakit HVA

Toeloengredjo juga menjadi sponsor diberbagai acara kesehatan yang dilakukan oleh institusi pemerintahan dan swasta. (Unit Pemasaran HVA Toelengredjo, Pare).

Berdasarkan data rekam medis jumlah kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo mengalami peningkatan. Pada tahun 2013 jumlah total kunjungan pasiennya 61196, dan sampai bulan september pada tahun 2015 jumlah total kunjungan pasiennya 86643. Permasalahan yang di hadapi oleh RS. HVA Toeloengredjo Pare adalah ketersediaan Ruang Rawat Inap yang sekarang ini masih kurang sehingga pasien yang masuk sering harus antri menunggu di IGD atau bahkan harus pindah ke RS yang lain. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis *trend* peningkatan jumlah kunjungan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data jumlah kunjungan pasien lama Rumah Sakit HVA Toeloengredjo Pare januari 2012 sampai dengan september 2015, kunjungan pasien tertinggi terjadi pada bulan Maret 2015 dengan jumlah kunjungan mencapai 8293 pasien, dan kunjungan terendah yaitu pada bulan Desember 2012 yakni 3503 pasien lama.

Data jumlah kunjungan pasien baru Rumah Sakit HVA Toeloengredjo Pare januari 2012 sampai dengan september 2015, kunjungan pasien tertinggi terjadi pada bulan Januari 2015 dengan jumlah kunjungan mencapai 2010 pasien, dan kunjungan terendah yaitu pada bulan Januari 2012 yakni 637 pasien baru.

Data jumlah kunjungan pasien Rumah Sakit HVA Toeloengredjo Pare januari 2012 sampai dengan september 2015, kunjungan tertinggi terjadi pada bulan Maret 2015 yakni sebesar 10270

pasien ditinjau dari *marketing mix* yang dilakukan Rumah Sakit HVA Toeloengredjo, Pare sehingga Rumah Sakit HVA Toeloengredjo bisa melakukan persiapan penambahan fasilitas dan kapasitas.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan *time series*. Metode penelitian observasional, dengan subjek penelitian observasional, dengan subjek penelitian adalah petugas rekam medik dan petugas pemasaran, serta objeknya adalah data sekunder jumlah kunjungan pasien baru dan pasien lama tahun 2012- September 2015.

Uji statistik menggunakan analisis *time series* dengan metode *autoregressive integrated moving average* (ARIMA). kunjungan dan terendah pada bulan April 2012 yakni 4331. Naiknya jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo perbulan disebabkan karena kunjungan pasien lama dengan rata-rata 5170, sedangkan kunjung pasien baru dengan rata-rata 1237 kunjungan.

Promosi yang dilakukan Rumah Sakit HVA Toeloengredjo sangat beragam mulai dari pendekatan dengan tokoh masyarakat, paramedis, iklan di Radio setiap hari Sabtu, surat kabar di Jawa Pos, pembuatan banner dan brosur, mengadakan seminar kedokteran, kebidanan, dan keperawatan, gathering agen, baksos seperti khitanan massal, pembagian sembako, setiap tahunnya promosi yang dilakukan makin gencar dengan penambahan alat dan fasilitas yang ada di rumah sakit, mengadakan roadshow seminar kesehatan, dan yang terbaru pada tahun 2015 yaitu launching stiker Rumah Sakit HVA dibelakang angkutan umum pare. Produk yang dimiliki Rumah Sakit HVA Toeloengredjo yang menjadi unggulan yaitu hemodialisa, radiologi,

beauty SPA, ESWL, CT Scan, Dokter spesialis lengkap, treadmill test, echocardiography, dan fasilitas lainnya yang mendukung seperti penambahan AC di ruang tunggu, dan penambahan dokter

117 *Jurnal IKESMA Volume 11 Nomor 1 September 2015*

dibandingkan RS Pelem di Kabupaten Kediri, yaitu ukuran kamar yang lebih luas untuk kelas kamar yang sama, parkir yang luas, dan menjadi menjadi Rumah Sakit yang melayani Pasien Umum (tidak hanya untuk karyawan Pabrik Gula).

Untuk meningkatkan sumber daya manusia (people) seperti petugas medis dan non medis Rumah Sakit HVA Toeloengredjo melakukan pelatihan service excellent 1 tahun dilakukan 2x, seminar kesehatan, dan melakukan pelayanan prima, memberikan kesempatan kepada para tenaga kesehatan untuk melanjutkan pendidikan sehingga dapat meningkatkan kemampuan dan ketrampilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Tempat (*place*), pasien Rumah Sakit HVA tidak hanya melayani pasien Pabrik Gula saja, jumlah pasien umum dan BPJS yang berobat ke Rumah sakit HVA juga sangat banyak terutama yang berobat pada dokter spesialis. Di Pare hanya ada dua Rumah sakit besar yaitu Rumah Sakit Pelem Kabupaten Kediri dan Rumah Sakit HVA Toeloengredjo, sehingga positioning RS HVA menguntungkan secara geografis.

Tarif (*Price*) kamar Rumah Sakit HVA Toeloengredjo tahun 2013 sampai 2014 tidak mengalami kenaikan tarif, hanya pada tahun 2015 terjadi kenaikan sebesar Rp.25.000 diruangan kelas VIP C, Kelas 1, Kelas 2, Kelas 3 dan Isolasi.

Analisis prediksi analisis ARIMA (1,1,0) menerangkan nilai prediksi untuk bulan April 2016 sampai Desember 2016 dimana prediksi jumlah kunjungan seluruh pasien pada bulan Desember 2016 adalah 10746 kunjungan dalam selang kepercayaan 95% terdapat dalam 4323-17169 kunjungan. (Lihat Tabel 1).

Jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo antara Januari 2012-September 2015 rata-ratanya adalah 6404 kunjungan perbulan. Dilihat dari rata-rata jumlah kunjungan pasien mengalami peningkatan baik dari pasien baru dan pasien lama. Namun bila dilihat dari jumlah kunjungan pasien baru dan pasien lama, kunjungan pasien di Rumah Sakit HVA didominasi oleh pasien lama.

Data jumlah kunjungan pasien baru Rumah Sakit HVA Toeloengredjo, Pare januari 2012 sampai dengan september 2015, kunjungan pasien tertinggi terjadi pada bulan Januari 2015 dengan jumlah kunjungan mencapai 2010 pasien, dan kunjungan terendah yaitu pada bulan Januari 2012 yakni 637 pasien baru.

Tabel 1. Tabel Prediksi Seluruh Pasien, Pasien lama dan pasien baru bulan April 2016-Desember 2016

Bulan	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nop	Des
Seluruh pasien	10164	10237	10310	10382	10455	10528	10600	10673	10746
Pasien Baru	1660	1660	1660	1660	1660	1660	1660	1660	1660
Pasien Lama	8616	8699	8783	8868	8952	9037	9121	9205	9290

Sumber : output SPSS

Data jumlah kunjungan pasien lama Rumah Sakit HVA Toeloengredjo, Pare januari 2012 sampai dengan september 2015, kunjungan pasien tertinggi terjadi pada bulan Desember 2012 yakni 3503 pasien lama.

Selain kunjungan pasien lama yang mendominasi, perlu diperhatikan juga peningkatan jumlah pengunjung baru, data jumlah kunjungan pasien baru Rumah Sakit HVA Toeloengredjo, Pare pada bulan Januari 2012 sampai dengan September 2015, kunjungan pasien tertinggi terjadi pada bulan ke-37 dengan jumlah kunjungan mencapai 2010 pasien, dan kunjungan terendah yaitu pada bulan ke-1 yakni 637 pasien baru.

Dilihat dari hasil marketing mix yang dilakukan oleh Rumah Sakit HVA Toeloengredjo, Pare banyaknya pasien lama yang loyal terhadap Rumah Sakit HVA Toeloengredjo dikarenakan dari fasilitas dan petugas kesehatan yang dimiliki, dilihat dari jenis penyakit tertinggi di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo pada triwulan pertama yaitu januari-maret 2015 yaitu GGK (Gagal Ginjal Kronis) yaitu 1812 penderita di rawat jalan dan 156 penderita rawat inap. Dengan adanya alat Hemodialisa sehingga banyak pasien yang menderita GGK memilih untuk berobat ke Rumah Sakit HVA Toeloengredjo. Peneliti menyarankan untuk dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai penyebab naiknya kunjungan pasien lama dan baru ditinjau dari *marketing mix*.

Diketahui nilai signifikansi jumlah kunjungan seluruh pasien sebesar 0,519 ( $> 0,05$ ), maka hipotesis nol diterima yang berarti bahwa model ARIMA (1,1,0) adalah model yang bisa digunakan untuk melakukan prediksi. (Sofyan, 2009).

Hasil analisis dengan menggunakan ARIMA menunjukkan nilai prediksi untuk bulan April 2016 sampai Desember 2016 untuk jumlah kunjungan dengan kepercayaan 95% terdapat dalam 4323-17169 kunjungan.

Dengan hasil jumlah prediksi kunjungan pasien yang semakin meningkat, diharapkan dapat membantu Rumah sakit untuk mempersiapkan penambahan fasilitas ruang rawat inap terutama untuk kelas 1 dan kelas 2, free wifi diruang tunggu untuk menambah kenyamanan pengunjung, pelayanan prima, penambahan alat-alat kesehatan, penambahan tenaga medis atau non medis dan juga sumber daya yang mendukung untuk menciptakan kepuasan pasien yang berobat ke Rumah Sakit HVA Toeloengredjo.

## SIMPULAN DAN SARAN

Peningkatan jumlah kunjungan pasien dilihat dari jumlah pengunjung baru dan jumlah pengunjung lama yang lebih dominan adalah jumlah pengunjung lama yang menunjukkan bahwa pengunjung lama memiliki loyalitas terhadap Rumah Sakit HVA Toeloengredjo. Naiknya jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo perbulan disebabkan karena kunjungan.

Pasien lama dengan rata-rata 5170, sedangkan kunjungan pasien baru dengan rata-rata 1237 kunjungan. Rata-rata jumlah kunjungan baru yang terus meningkat karena Rumah Sakit HVA Toeloengredjo gencar melakukan promosi dan meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas untuk menunjang kebutuhan pasien.

*Marketing mix* yang dilakukan untuk meningkatkan kunjungan pasien salah satunya yaitu peran produk atau fasilitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo, dengan adanya alat-alat canggih yang dimiliki seperti Hemodialisa.

119 *Jurnal IKESMA Volume 11 Nomor 1 September 2015*

model ARIMA (1,1,0) pengunjung RSHVA Toelongsredjo terus mengalami kenaikan. Prediksi jumlah kunjungan pasien pada bulan Desember 2016 adalah 10746 kunjungan dalam selang kepercayaan 95% terdapat dalam 4323-17169 kunjungan.

Dengan mengetahui *trend* kunjungan pasien dan prediksi jumlah pasien kedepan diharapkan pihak rumah sakit untuk mempersiapkan perencanaan untuk peningkatan kualitas RS, meliputi penambahan dan peningkatan sumber daya manusia, fasilitas (seperti free wifi di area rumah sakit, penambahan tempat tidur, alat canggih seperti, LINAC, ESMR), sistem informasi RS secara online dan selalu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi (*service excellent*).

## DAFTAR RUJUKAN

- Alfiati, Y. 2008. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Poli Obgyn Di RSUD Banjarnegara*. Jurnal Kesmas UAD .
- Anggraeni, W. 2012. *Prediksi Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode Genetics Fuzzy Systems Studi Kasus Rumah Sakit Usada Sidoarjo*. Jurnal Teknik ITS .
- Florentina. 2008. *Pemanfaatan Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Indrasari Rengat Dan Puskesmas Pekan Heran Kabupaten Indragiri Hulu*. Program Pascasarjana Universitas Gajah Mada.
- Hendrik. 2010. *Etika & Hukum Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Herlambang, S. 2012. *Manajemen Kesehatan Dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Indriyani. 2013. *Profil Kesehatan Kabupaten Indragiri Hulu*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kuswanti, N. D. 2012. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Berobat Di Rumah Sakit*. FE USU.
- Prasko. 2013. *Pengertian Hak Dan Kewajiban Pasien*. (prasko17.blogspot.com) Diakses tanggal 17 Oktober 2015.
- Raykuti, F. 2012. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- R.I, Kemenkes. 2013. *Profil Kesehatan Indonesia*. Kementerian Kesehatan RI .
- Sabran. 2014. *Evaluasi Bauran Pemasaran Di Rumah Sakit Universitas Hasanudin*.
- Santosa, D. P. 2005. *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel & SPSS*. Semarang: ANDI.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian .Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Supriyanto. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: FKM UNAIR.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke 3. Yogyakarta: Andi
- Yulianto. 2012. *Analisa Time Series*. (https:digensia.wordpress.com) Diakses tanggal 19 Oktober 2015.
- Yuningsih, R. 2009. *Hubungan Bauran Pemasaran*. FKM UI .
- Yamin, Sofyan. 2009. *Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS*. Salemba Infotek.