

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

### ***Trend Analysis of Improving The Number of Visitors Patients Reviewed From Marketing Mix***

**Ratna Wardani**

Dosen Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat STIKes Surya Mitra Husada Kediri  
[Ratnawardani1978@yahoo.com](mailto:Ratnawardani1978@yahoo.com)

#### **Abstract**

*Increase in human populations and the state of the economy more advanced, impact public awareness of increasing health. This provides a result to increase in the number of visitors in hospital. The purpose of this research is to analyze increasing trend the number of patient visits in terms of marketing mix done Hospital HVA Toeloengredjo. This research using design descriptive with research analysis using time series with a moving average model arima. Observational research method, with the subject is officer medical record and marketing officer, as well as its object was data on the number of patient visits new and old patient. Testing model results got that model ARIMA( 1,1,0 ) is a model that could be used to perform a forecast or estimate. A prediction visitors keeps increasing, where a prediction the number of visits all patients on the moon 60<sup>th</sup> (december 2016) is 10746 visits, a prediction the number of visits new patients is 1660 visits, a prediction the number of patient visits long been 9290 visits .*

**Keywords :** *Time series , Visits , ARIM*

#### **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. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis trend peningkatan jumlah kunjungan pasien ditinjau dari *marketing mix* yang dilakukan Rumah Sakit HVA Toeloengredjo. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan analisis *time series* 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 terungkap 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.

**Kata Kunci :** *Time series, Kunjungan, ARIMA*

*Ratna Wardani adalah Bagian Dosen Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat STIKes Surya Mitra Husada Kediri*

## 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. Hal ini dapat meningkatkan jumlah pengunjung rumah sakit. Pihak 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.

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.

Salah satu usaha yang dapat dilakukan untuk peningkatan jumlah pasien adalah dengan melakukan pemasaran. Departemen pemasaran Rumah Sakit HVA Toeloengredjo telah melakukan upaya pemasaran yaitu berupa melakukan pendekatan dengan aparatokoh masyarakat, paramedis, instansi, dan institusi pemerintahan, selain itu dengan melakukan promosi melal

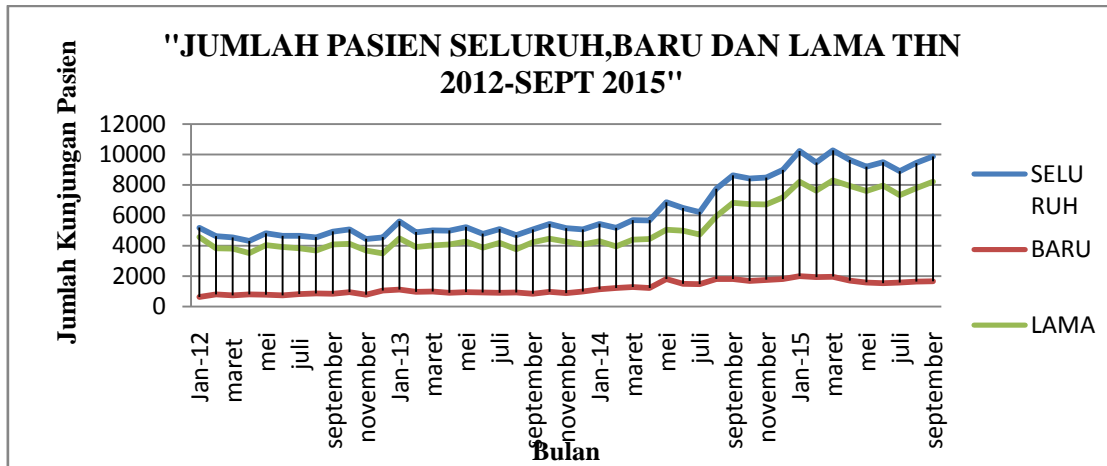
ui media *advertising* di surat kabar harian, radio lokal, brosur dan banner yang diletakan di tempat strategis. Rumah sakit HVA Toeloengredjo juga menjadi sponsor diberbagai acara kesehatan yang dilakukan oleh institusi pemerintah dan swasta.

Berdasarkan data rekam medis jumlah kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo mengalami peningkatan dan penurunan setiap bulannya. Pada tahun 2013 jumlah total kunjungan pasiennya 61196, dan sampai bulan september pada tahun 2015 jumlah total kunjungan pasiennya 86643. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis *trend* peningkatan jumlah kunjungan pasien ditinjau dari *marketing mix* yang dilakukan Rumah Sakit HVA Toeloengredjo sehingga Rumah Sakit HVA Toeloengredjo bisa melakukan persiapan penambahan fasilitas dan kapasitas.

## METODE

Penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan *time series*. Metode penelitian observasional, dengan subjek 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 yang digunakan adalah analisis *time series* dengan metode *autoregressive integrated moving average* (ARIMA).



Gambar 1. Jumlah pasien seluruh, lama dan baru

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Jumlah Kunjungan Pasien

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 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 kunjungan pasien baru dengan rata-rata 1237 kunjungan. (Lihat Gambar 1).

### Marketing mix

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, melayani pasien BPJS, dan penambahan dokter spesialis.

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.

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.

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.

#### **AnalisisTrendPeningkatanKunjungan Pasien.**

Hasil prediksianalisis 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**

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. TabelPrediksiSeluruhPasien, Pasien lama danpasienbarubulan April 2016-Desember 2016

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

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.

Selain kunjungan pasien lama yang mendominasi, perlu diperhatikan

juga peningkatan jumlah pengunjung baru, data jumlah kunjungan pasien baru Rumah Sakit HVA Toeloengredjo Pare 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.

Dahulu Rumah Sakit HVA Toeloengredjo Pare dikenal dengan rumah Sakit untuk para karyawan pabrik gula, setelah Rumah Sakit HVA

toeloengredjo menjadi Rumah Sakit Umum pasien yang datang ke Rumah Sakit HVA toeloengredjo lebih banyak pasien umumnya yaitu dengan perbandingan 70% pasien umum dan 30% karyawan pabrik gula. Setelah adanya BPJS di tahun 2014 peningkatan pasien umum menjadi 80% dan karyawan pabrik gula 20%.

### **Marketing mix**

Dilihat dari hasil marketing mix yang dilakukan oleh Rumah Sakit HVA Toeloengredjo. Peneliti berasumsi 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*.

### **Analisis Trend Kunjungan Pasien**

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 bias digunakan untuk melakukan prediksi.

Hasil analisis dengan menggunakan nARIMA menunjukkan nilai prediksi untuk bulan April 2016 sampai Desember 2016 untuk jumlah kunjungan seluruh pasien pada bulan Desember 2016 adalah 10746 kunjungan dalam selang

kepercayaan 95% terdapat dalam 4323-17169 kunjungan.

Dengan hasil jumlah prediksi kunjungan pasien yang semakin meningkat, diharapkan dapat membantu Rumah sakit untuk mempersiapkan menambah fasilitas seperti ruang rawat inap, free wifi di ruang 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**

### **Simpulan**

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 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

Hemodialisa.

Berdasarkan hasil analisis *time series* menggunakan *moving average* model ARIMA (1,1,0) pengunjung RSHVA Toelongredjoterus mengalami kenaikan. Prediksi jumlah kunjungan pasien pada bulan Desember 2016 adalah 10746 kunjungan dalam selang kepercayaan 95% terdapat dalam 4323-17169 kunjungan.

### Saran

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

Bagi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya dapat dikembangkan dengan menggunakan teori-teori yang sudah ada, seperti penyebab naiknya kunjungan pasien lama dan baru ditinjau dari *marketing mix*.

### DAFTAR RUJUKAN

- [1] Alfiati, Y. 2008. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Poli Obgyn Di RSUD Banjarnegara*. Jurnal Kesmas UAD.
- [2] Anggraeni, W. 2012. *Prediksi Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode Genetics Fuzzy Systems Studi Kasus Rumah Sakit Usada Sidoarjo*. Jurnal Teknik ITS .

- a. 2008. *Pemanfaatan Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Indrasari Rengat Dan Puskesmas Pekan Heran Kabupaten Indragiri Hulu*. Program Pascasarjana Universitas Gajah Mada.
- [4] Hendrik. 2010. *Etika & Hukum Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- [5] Herlambang, S. 2012. *Manajemen Kesehatan Dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- [6] Triyono, Joko. 2011. *Pemasaran Pelayanan Kesehatan*. (<http://id.shvoong.com/social-sciences/economics/1805317-pemasaran-pelayanan-kesehatan>). Diakses tanggal 17 Oktober 2015.
- [7] Kemenkes. 2013. *Profil Kesehatan Indonesia*. Kementerian Kesehatan RI.
- [8] Kuswanti, N. D. 2012. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Berobat Di Rumah Sakit*. FE USU.
- [9] Prasko. 2013. *Pengertian Hak Dan Kewajiban Pasien*. ([prasko17.blogspot.com](http://prasko17.blogspot.com)) Diakses tanggal 17 Oktober 2015.
- [10] Raykuti, F. 2012. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [11] R.I, Kemenkes. 2013. *Profil Kesehatan Indonesia*. Kementerian Kesehatan RI .
- [12] Sabran. 2014. *Evaluasi Bauran Pemasaran Di Rumah Sakit Universitas Hasanudin*.
- [13] Santosa, D. P. 2005. *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel & SPSS*. Semarang: ANDI.
- [14] Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian* 15. *Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- [16] Sukardi. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Bumi Aksara.

- [17] Supriyanto. 2005. *Metode Analisis Data*. Yogyakarta: Andi. 58
- [18] Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke 3. Yogyakarta: Andi
- [19] Yulianto. 2012. *Analisa Time Series*. (<https://digensia.wordpress.com>) Diakses tanggal 19 Oktober 2015.
- [20] Ratna Wardani: *Trend Analisis Peningkatan Jumlah.....* 58
- [21] Yamin, Sofyan. 2009. *Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan Software SPSS*. Salemba Infotek