

LITERATUR REVIEW : STRATEGI PENINGKATAN KUNJUNGAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT

Oleh

Triandana Budi Wisesa¹, Yani Restiani Widjaja², Purwadhi Purwadhi³

^{1,2,3}Magister Manajemen, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

Email: ¹triandana.bw1609@gmail.com, ²yani.yrw@ars.ac.id, ³purwadhi@ars.ac.id

Article History:

Received: 27-08-2024

Revised: 04-09-2024

Accepted: 24-09-2024

Keywords:

Bed Occupancy Rate (BOR), Kesehatan, Rumah Sakit, Strategi, Analisa, Literatur, Rawat Inap

Abstract: Kunjungan Rawat Inap merupakan salah satu indikator terpenuhinya layanan kesehatan kepada masyarakat khususnya di Rumah sakit dengan perhitungan Bed Occupancy Rate (BOR). Pendekatan komunitas dianggap efektif dalam meningkatkan BOR dengan melibatkan berbagai pihak terkait, termasuk tenaga kesehatan dan masyarakat. Strategis peningkatan pemasaran yang efektif dan peningkatan kualitas layanan merupakan kunci untuk meningkatkan kunjungan rawat inap di rumah sakit. Dalam penulisan ini mengulas literatur untuk mengeksplorasi bagaimana strategi peningkatan kunjungan Rawat Inap Rumah sakit dapat menghasilkan profit pada pemanfaatan BOR oriented. Studi ini menggunakan tinjauan Literatur sistematis Kuantitatif, Kualitatif, Literature review dilakukan melalui Google Scholar, Pubmed, dan Garuda untuk melakukan analisa sesuai artikel yang relevan dengan judul penelitian. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa dengan beberapa metode analisa strategis peningkatan rawat inap berdasarkan BOR jelas memengaruhi pendapatan rumah sakit. Kondisi tersebut terlihat jelas sebelum kondisi pandemi terjadi peningkatan BOR diikuti dengan peningkatan pendapatan rumah sakit, namun saat kondisi pandemi BOR ruang rawat inap yang mengalami penurunan memengaruhi turunnya pendapatan rumah sakit. Pengendalian BOR dengan cara peningkatan kapasitas ruang rawat dapat menjadi solusi kebijakan untuk pimpinan rumah sakit. Usulan ini memberikan pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana strategi meningkatkan Kunjungan rawat inap Rumah Sakit yang mendukung dengan cara segi pengukuran kualitas dan pendapatan bauran pemasaran jasa Rumah Sakit. Adapun Penyebab penurunan kunjungan rawat inap terbesar yang mengakibatkan inefisiensi nilai BOR dengan analisa fishbone adalah faktor manusia dan peningkatan adanya Marketing plan. Untuk itu perlu dilakukan peningkatan kompetensi sumber daya manusia sehingga tercapai tujuan yang diharapkan tanpa melupakan perbaikan faktor lainnya

PENDAHULUAN

Kunjungan Rawat Inap merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja rumah sakit. Penurunan kunjungan rawat inap dapat berdampak negatif pada pendapatan rumah sakit dan kualitas pelayanan yang diberikan. Beragamnya kebutuhan masyarakat akan produk dan jasa kesehatan maka pihak rumah sakit berlomba-lomba semaksimal mungkin melayani konsumen. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi strategi yang efektif untuk meningkatkan kunjungan rawat inap. Cara dalam Mengidentifikasi dan menganalisis strategi yang dapat meningkatkan kunjungan rawat inap di rumah sakit dari beberapa komponen kerangka teori bauran pemasaran ada 7P (*Product, Price, Promotion, Place, People, Process, Physical Evidence*) yaitu untuk menganalisis strategi pemasaran rumah sakit. Adapun strategi pemasaran yang efektif dan peningkatan kualitas layanan dapat meningkatkan kunjungan rawat inap. Pada penelitian Smith et al. 2020.

Dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan rawat inap. Hasil, dari beberapa *Literatur Review Artikel* Jurnal dengan kata kunci strategi peningkatan kunjungan Rawat Inap di Rumah Sakit menunjukkan bahwa strategi pemasaran yang efektif, seperti penggunaan media sosial dan kampanye kesehatan, serta peningkatan kualitas layanan, seperti pelatihan staf dan peningkatan fasilitas, dapat meningkatkan kunjungan rawat inap dan Implikasi dari temuan ini adalah bahwa rumah sakit perlu mengadopsi strategi pemasaran yang inovatif dan terus meningkatkan kualitas layanan untuk menarik lebih banyak pasien. Strategi pemasaran yang efektif dan peningkatan kualitas layanan merupakan kunci untuk meningkatkan kunjungan rawat inap di rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang digunakan dalam penulisan ini Kuantitatif, Kualitatif, *Literature review* dilakukan melalui *Google Scholar, Pubmed, dan Garuda* dengan Analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*), Rekomendasi Rumah sakit disarankan untuk mengadopsi strategi pemasaran yang inovatif, seperti penggunaan media sosial dan kampanye kesehatan, serta terus meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan staf dan peningkatan fasilitas. Dalam Kebutuhan penelitian penulis menggunakan 10 artikel jurnal pendukung sesuai Strategi Peningkatan Kunjungan Rawat Inap Rumah Sakit dengan kriteria Inklusi dan Eksklusi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

N O	JUDUL ARTIKEL	PENULIS	TUJUAN PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1.	Hubungan Bauran Pemasaran dengan Pemanfaatan Layanan Kesehatan Pasien Umum RSUD Kota Makassar.	Nurfardiansyah Bur. 2019.	Mengetahui Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Manfaat Layanan Kesehatan Pada Pasien Umum Rawat Inap Rsud Kota Makasar Pada	Kuantitatif	Rumah Sakit Umum Bahteramas provinsi Sulawesi Tenggara, dari 100 responden hasil menunjukkan ada hubungan product dan people (tenaga kesehatan) dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas, tidak ada hubungan place (lokasi pelayanan) dan physical evidence (bukti fisik) dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas

			Tahun 2018		
2.	Strategi Pemasaran Layanan Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar Tahun 2020	I Nyoman Linggih. 2020	Menyusun Strategi Pemasaran Layanan Rawat Inap Dengan Tujuan Meningkatkan Penjualan Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Tk II Udayana.	Kualitatif.	strategi pemasaran yang diutamakan untuk layanan rawat inap di Rumah Sakit Tk II Udayana adalah Penetrasi Pasar (Market Penetration). Penetrasi pasar melibatkan upaya untuk meningkatkan pangsa pasar dengan memperluas basis pelanggan yang sudah ada
3.	Analisis Efisiensi Penggunaan Tempat Tidur Ruang Rawat Inap Berdasarkan Grafik Barber Johnson Guna Meningkatkan Mutu pelayanan Di RSAU Dr. M. Salamun	Prince Lorena Sitanggang Yuyun Yunengsih. 2022	Untuk Memahami Efisiensi Penggunaan Tempat Tidur Berdasarkan Grafik Barber-Johnson Di RSAU DR. M. Salamun	Kualitatif	Hasil penelitian akan memberikan wawasan tentang bagaimana rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi penggunaan tempat tidur, sehingga mutu pelayanan dapat ditingkatkan

4.	Hubungan Demand Kelas Perawatan Berdasarkan Bed Occupancy Ratio Terhadap Pendapatan di Instalasi Pelayanan Rawat Inap	Addinda Intan Mayangsari, Budi Hidayat, Christina Nursarita Intama. 2022	Untuk Mengetahui Hubungan Antara Demand Kelas Perawatan Berdasarkan BOR Dengan Pendapatan Di Instalasi Pelayanan Rawat Inap Di Berbagai Rumah Sakit.	Literature review dilakukan melalui Google Scholar, Pubmed, dan Garuda	Hasil penelitian membuktikan bahwa dengan beberapa metode analisis permintaan kelas perawatan berdasarkan BOR, hal ini jelas memengaruhi pendapatan rumah sakit. Sebelum kondisi pandemi, terjadi peningkatan BOR yang diikuti oleh peningkatan pendapatan rumah sakit. Namun selama pandemi, BOR di ruang rawat inap mengalami penurunan, yang berdampak pada penurunan pendapatan rumah sakit.
5.	Analisis Efisiensi Nilai Bed Occupancy Rate (Bor) Pada Masa Pandemi Covid-19 Periode Triwulan 4 Tahun 2020	Herlina Nur Yuniawati, Hera Siti Rohmah, Sali Setiatin. 2021	Untuk Mengetahui Efisiensi Nilai BOR Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Sumber Waras Cirebon.	Kuantitatif.	Berdasarkan penelitian, ditemukan hasil BOR pada bulan Oktober sebesar 53,99%, bulan November sebesar 47,41%, dan bulan Desember sebesar 50,76%. Nilai BOR yang rendah menandakan bahwa semakin sedikit tempat tidur digunakan untuk merawat pasien dibandingkan dengan tempat tidur yang tersedia.
6.	Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Peningkatan Pemanfaatan Rawat Inap (Studi Di Rumah Sakit X Kelas C Kota Surabaya)	Dina Dwi Ramadhani, Hermanto Wijaya, Linta Meyla Putri, Silvia Haniwijaya Tjokro. 2023.	Penelitian Ini Bertujuan Untuk Menyelidiki Hubungan Antara Bauran Pemasaran Dan Peningkatan Pemanfaatan	Kuantitatif	Berdasarkan data yang dihasilkan dari variabel independen (bauran pemasaran) dan variabel dependen (keputusan

			Layanan Rawat Inap.		pembelian), ditemukan bahwa produk, harga, tempat, dan proses memiliki hubungan signifikan dengan keputusan pembelian. Pemanfaatan ruang rawat inap di Rumah Sakit X dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti produk layanan yang ditawarkan, tarif, lokasi, dan proses pelayanan
7	Analisis Faktor Determinan Efisiensi Nilai Bed Occupancy Ratio (BOR) dengan Fishbone Analysis	Apidian Nusantara, Budi Hartono. 2021	Mengembangkan strategi pemecahan masalah untuk meningkatkan efisiensi Bed Occupancy Rate (BOR) di rumah sakit.	Kualitatif	Terdapat banyak masalah yang menyebabkan nilai BOR tidak efisien. Masalah utamanya adalah beban kerja yang tinggi. Diikuti dengan fasilitas pelayanan kurang lengkap dan jumlah tenaga kesehatan yang terbatas

8	Strategi Peningkatan Bed Occupancy Rate Rawat Inap Maternal Dengan Pendekatan Komunitas Di Rumah Sakit Baptis Batu	Raden Roro Merina Diah Erinurmasari, Kuswantoro Rusca Putra, Eriliana Aryanti	Tujuan Penelitian Ini Adalah Untuk Mengidentifikasi Masalah Belum Tercapainya Target Bor Rawat Inap Sesuai Standar Depkes Ri Di Rs Baptis Batu, Mengidentifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Capaian Bor Di Rs Baptis Batu, Serta Menyusun Rencana Intervensi Perbaikan Atau Plan Of Action Terhadap Peningkatan Capaian Bor Di Rs Baptis Batu.	Kualitatif	Hasil Penelitian Yang Dilakukan Oleh Djohan (2015) Bahwa Reputasi Rumah Sakit, Keandalan Dokter, Keandalan Perawat, Serta Operational Benevolence Berpengaruh Signifikan Positif Terhadap Kepercayaan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Banjarmasin.
9	Peningkatan Bor Rumah Sakit "X" Dengan Pendekatan Marketing Plan	Dian Suminar Pertiwi, Nikma Fitriasisari, Lilik Lailiyah. 2019.	Identifikasi Faktor Yang Mempengaruhi Penurunan BOR Dan Upaya Untuk Meningkatkan BOR.	Kualitatif	Analisis STP (Segmenting, Targeting, Positioning) menunjukkan kunjungan pasien rawat jalan riil sebesar 13.078 pasien dan kunjungan rawat jalan calon pelanggan (prospective customer) sebesar 25.679 pasien. Dengan meningkatkan kunjungan rawat jalan, diharapkan BOR juga akan meningkat.
10	Peningkatan Strategi Bed Occupancy Rate (BOR) Pelayanan Rawat Inap RS Anggrek Mas Jakarta	Dini Derinayu Toriawaty, Cicilia Windiyaningsih, Ahdun Trogono. 2022	Penelitian ini bertujuan untuk menentukan strategi peningkatan BOR pelayanan rawat inap di RS Anggrek Mas.	kualitatif dan kuantitatif	RS Anggrek Mas berada pada kuadran III dalam Diagram TOWS, yang menunjukkan strategi prioritas peningkatan BOR berdasarkan posisi organisasi di kuadran III

					adalah strategi W-O (Weakness-Opportunity) dengan fokus pada market penetration dan product development.
--	--	--	--	--	--

PEMBAHASAN

Analisis Strategi Peningkatan Kunjungan Rawat Inap di Rumah Sakit.

Dalam penelitian ini untuk mengetahui Analisis pemasaran *marketing mix* dengan pemanfaatan layanan kesehatan oleh pasien umum rawat inap di Rumah Sakit. Adapun Bauran pemasaran meliputi elemen-elemen seperti produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik. Customer service dan lokasi (*place*) memiliki pengaruh signifikan terhadap pemanfaatan layanan kesehatan oleh pasien umum rawat inap di RS. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan melalui fokus pada *customer service* dan lokasi layanan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa strategi prioritas untuk pemasaran layanan rawat inap adalah penetrasi pasar (*market penetration*). Ini berarti rumah sakit perlu fokus pada peningkatan pangsa pasar dengan menarik lebih banyak pasien dari segmen yang sudah ada. Fokus pada peningkatan kualitas layanan yang tepat dapat membantu rumah sakit bersaing lebih baik di pasar yang kompetitif.

Hubungan BOR dan Pendapatan Hasil Terhadap Peningkatan Kunjungan Rawat Inap

Sebelum pandemi COVID-19, peningkatan BOR diikuti dengan peningkatan pendapatan rumah sakit. Namun, selama pandemi, penurunan BOR di ruang rawat inap berdampak pada penurunan pendapatan rumah sakit. Pengendalian BOR dengan cara peningkatan kapasitas ruang rawat dapat menjadi solusi kebijakan untuk meningkatkan pendapatan rumah sakit.

BOR memiliki pengaruh signifikan terhadap pendapatan rumah sakit. Peningkatan kapasitas ruang rawat dan pengelolaan BOR yang efektif dapat membantu rumah sakit meningkatkan pendapatan dan kinerja keseluruhan. Efisiensi penggunaan tempat tidur di rumah sakit selama triwulan keempat tahun 2020 masih rendah, yang berdampak pada kualitas pelayanan dan pendapatan rumah sakit. Diperlukan sistem yang ideal untuk menyeimbangkan kualitas pelayanan medis, kepuasan pasien, keselamatan pasien, dan kesejahteraan petugas untuk meningkatkan efisiensi penggunaan tempat tidur. Semua variabel memiliki tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, menunjukkan adanya hubungan yang kuat. Bahwa elemen-elemen bauran pemasaran seperti produk, harga, tempat, dan proses memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan pemanfaatan layanan rawat inap di Rumah Sakit. Implementasi strategi pemasaran yang tepat dapat membantu rumah sakit meningkatkan pemanfaatan layanan dan kinerja keseluruhan.

Faktor manusia dan mesin merupakan penyebab terbesar inefisiensi BOR menurut analisis Fishbone.

Peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan perbaikan sistem serta fasilitas rumah sakit diperlukan untuk mencapai efisiensi yang diharapkan. Wawasan penting bagi manajemen rumah sakit dalam mengidentifikasi dan mengatasi faktor-faktor yang menyebabkan inefisiensi BOR. Hasil Penelitian Faktor Penyebab Rendahnya BOR Beberapa faktor yang diidentifikasi meliputi kurangnya rujukan dari fasilitas kesehatan primer, keterbatasan pengetahuan tenaga kesehatan tentang risiko kehamilan, dan kurangnya promosi layanan rumah sakit. Strategi Peningkatan Strategi yang diusulkan meliputi peningkatan kerjasama dengan fasilitas kesehatan primer, edukasi berkelanjutan untuk tenaga kesehatan, dan kampanye promosi layanan rumah sakit kepada komunitas.

Analisis fishbone menunjukkan faktor-faktor seperti kurangnya promosi, segmentasi pasar yang tidak tepat, dan kurangnya kerjasama dengan fasilitas kesehatan primer. Strategi STP *Segmenting* Pasar utama adalah pasien perempuan, wiraswasta, usia 45-55 tahun, yang banyak berada di wilayah Patrang, *Targeting* Menggunakan pendekatan undifferentiated segment untuk menarik segmen pasar yang lebih luas dan *Positioning* Memperkuat motto rumah sakit "Kesehatan Anda adalah Harapan Kami" untuk meningkatkan citra dan daya tarik. Peningkatan kunjungan rawat jalan diharapkan dapat meningkatkan pemanfaatan layanan rawat inap. wawasan penting bagi manajemen rumah sakit dalam mengembangkan strategi pemasaran yang efektif untuk meningkatkan BOR.

Implementasi strategi meningkatkan efisiensi penggunaan tempat tidur dan kinerja keseluruhan rumah sakit

Strategi meningkatkan efisiensi penggunaan tempat tidur dan Kinerja RS prioritas adalah Weakness-Opportunity (W-O). Ini berarti rumah sakit harus fokus pada penetrasi pasar dan pengembangan produk untuk meningkatkan BOR. Strategi Peningkatan Strategi yang diusulkan meliputi peningkatan kerjasama dengan fasilitas kesehatan primer, peningkatan kualitas layanan, dan promosi yang lebih efektif untuk menarik lebih banyak pasien. Kesimpulan Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi W-O dengan fokus pada penetrasi pasar dan pengembangan produk dapat membantu meningkatkan BOR di Rumah Sakit.

KESIMPULAN

Strategi dalam peningkatan BOR di Rumah Sakit dengan pengendalian kapasitas ruang rawat dapat menjadi solusi kebijakan serta Kinerja keseluruhan Tenaga ahli pemasaran RS perlu mengadakan kegiatan marketing mix secara berkala guna meninjau ulang kebutuhan konsumen yang bisa saja berubah mengenai layanan kesehatan, menarik customer baru, dan tetap menjaga hubungan baik dengan konsumen loyal agar Customer segments RS tidak pindah ke RS kompetitor. Khusus untuk customer segments JKN, perlu diadakan pertemuan dan pelatihan rutin tenaga casemix, case manager, dan tim verifikator internal RS untuk menyelaraskan persepsi tentang clinical pathway sesuai diagnosis penyakit yang ditegakkan agar klaim semua pasien JKN yang sudah terlayani dapat terbayarkan oleh JKN maupun asuransi swasta.

Dalam hal ini efisiensi kontribusi pada peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit yang dapat dilihat dari pengurangan waktu tunggu pasien dan peningkatan kepuasan pasien

menjadi rencana strategi yang tepat untuk bauran pemasaran pemanfaatan pelayanan rawat inap Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anastasia Yekti Heningnurani. 2019. Strategi Pemasaran RSUD H Abdul Manap Kota Jambi Program Pasca Sarjana Kajian Administrasi Rumah Sakit Indonesia Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Indonesia. Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia.
- [2] Ahdun Trogono, dkk. 2022. Peningkatan Strategi Bed Occupancy Rate (BOR) Pelayanan Rawat Inap RS Anggrek Mas Jakarta. Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI).
- [3] Arifatun Nisaa, S.K.M. 2019. Sistem Informasi Kesehatan & Statistik di Pelayanan Kesehatan. Penerbit Lakeisha.
- [4] Brown, A., et al. 2019. *Improving Hospital Services: A Case Study Internationa Journal of Healthcare Management*.
- [5] Johnson, Garfik Barber. 2020. 4.1 Pengertian Grafik Barber Jhonson. Buku Ajar Statistik Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- [6] I Nyoman Linggih. 2020. *Strategi Pemasaran Layanan Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar Tahun 2020. Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit, 4(1), 112–121.*
- [7] Nisak, U. K. 2020. Statistik Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. In Buku Ajar Statistik Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. UMSIDA Press.
<https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-94-0>.
- [8] Nurfardiansyah Bur, dkk. 2019. Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Pemanfaatan Layanan Kesehatan Umum Rawat Inap RSUD Kota Makassar. Jurnal Kesehatan Masyarakat volume 9 Nomor 1.
- [9] Smith, J., et al. 2020. *The Impact of Social Media Marketing on Hospital Inpatient Visits. Journal of Healthcare Marketing*.
- [10] Putri L. M. 2022. Budaya Kerja, Motivasi Kerja Dan Perancangan Pekerjaan. . Hukum Kesehatan dan Sumber Daya Manusia Kesehatan. Media Sains Indonesia.
- [11] WHO. 2020. Coronavirus disease pandemic
<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel.coronavirus-2019>.
- [12] Widiyanto dan Wijayanti, Rossalina Adi. 2020. Analisis Faktor Penyebab Rendahnya Bed Occupancy Rate (Bor) di Rumah Sakit Mitra Medika Kabupaten Bondowoso. Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan. Vol. 1 No. 4.
- [13] Zulfikar, M., & Ghofar, A. G. 2020. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Keputusan*

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN