

**3.1.1.1. Customer Acquisition (Pertumbuhan Pasien Baru RS) dan Customer Loyalty (Perolehan Kunjungan Ulang Pasien Lama)**

*Customer Acquisition* (CA) adalah indikator yang digunakan untuk mengukur jumlah pertumbuhan pasien baru di rumah sakit yang dinyatakan dalam persentase dari jumlah pasien baru tahun ini dibagi jumlah kunjungan pasien tahun ini dikurangi dengan jumlah pasien baru tahun lalu dibagi jumlah kunjungan pasien tahun lalu. Pasien baru adalah pasien yang baru mendapatkan nomor rekam medik pertama kali. Sedangkan *Customer Loyalty* (CL) adalah indikator yang digunakan untuk mengukur jumlah kunjungan ulang pasien lama yang berkunjung kembali ke rumah sakit (pasien masuk melalui Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Instalasi Rawat Jalan (IRJ)) dihitung berdasarkan periode pelayanan 1 (satu) tahun dan tidak dibedakan antar kasus penyakit yang diderita oleh pasien.

Pada Tahun 2023 perolehan kunjungan ulang pasien lama (*customer loyalty*) di RSUD Sidoarjo adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 *Customer Acquisition* (Pertumbuhan Pasien Baru RS) dan *Customer Loyalty* (CL) (Kunjungan ulang pasien lama) Tahun 2023 adalah di RSUD Sidoarjo:

No	Uraian	Satuan	<i>Customer Acquisition</i>	<i>Customer Loyalty</i>	Total Kunjungan Th 2023
1	2	3	4	5	6
1	Instalasi Poliklinik Eksekutif Graha Delta Husada (GDH)	Orang	68.873	59.788	128.661