

Analysis of Determinant Factors of The Bed Occupancy Rate of Ar-Rahman and Al-Ikhlas Inpatients at IBNU SINA YW UMI Hospital, 2023

Mutiara^{1*}, Nurelly², Iin Widya Ningsi³, Zulfitriani Murfat³, & Zulfahmidah³

¹Medical Education Study Program, Faculty of Medicine, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia;

²Department of Skin and Venerology, Faculty of Medicine, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia;

³Department of Biochemistry, Faculty of Medicine, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia;

Article History

Received : February 05th, 2024

Revised : March 12th, 2024

Accepted : March 25th, 2024

*Corresponding Author:

Mutiara, Medical Education Study Program, Faculty of Medicine, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia;

Email:

mutiaraumar63@gmail.com

Abstract: Hospitals are required to provide the best and highest quality services so that more and more patients will be comfortable and satisfied when going to the hospital for treatment. This study aims to analyze the determinants of the BOR value of Ibnu Sina YW UMI Hospital. The type of research is quantitative research, descriptive analysis using a cross sectional method, and the research sample was 27 people. Data were analyzed using univariate analysis to describe the characteristics of each research variable. The research results found that the BOR (Bed Occupancy Rate) value for Ar-Rahman and Al-Ikhlas inpatient care at Ibnu Sina YW UMI Hospital was efficient according to standards. The hospital service that influences the inpatient BOR value is satisfaction with the nutritional food menu provided. Hospital facilities that influence inpatient BOR values are satisfaction with radiology facilities. The general perception of patients that influences the inpatient BOR value is a feeling of great satisfaction with fast service. It is hoped that this research can help determine the factors determining the Bed Occupancy Rate (BOR) value of Ar-Rahman and Al-Ikhlas Inpatients at Ibnu Sina YW UMI Hospital.

Keywords: Bed occupancy rate, determinant, factor, hospital.

Pendahuluan

Rumah Sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang mencakup berbagai fungsi pelayanan, pendidikan, penelitian, dan memiliki jenis disiplin, sehingga mampu melaksanakan fungsi yang profesional pada aspek administrasi kesehatan maupun teknis medis (Nisa, 2020). Rumah Sakit harus mempunyai kemampuan pelayanan sekurang-kurangnya pelayanan medik umum, gawat darurat, pelayanan keperawatan, rawat jalan, operasi atau bedah pelayanan medik spesialis dasar, rawat inap, farmasi, penunjang medik, sterilisasi, gizi, pelayanan administrasi, rekam medik, dan manajemen, penyuluhan kesehatan masyarakat, pemulasaran jenazah, *laundry*, dan *ambulance*, pemeliharaan sarana Rumah Sakit, serta pengelolaan limbah (Seha *et al.*, 2021).

Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik serta berkualitas dengan demikian akan semakin banyak pasien yang nyaman dan puas untuk berobat ke Rumah Sakit tersebut. Pelayanan yang bermutu harus ditunjang dengan kualitas sumber daya yang handal. Salah satu mutu dalam fasilitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan rawat inap dalam ketersediaan jumlah tempat tidur (Yuniawati *et al.*, 2021). Indikator untuk mengetahui pemanfaatan serta mutu dalam penilaian pelayanan Rumah Sakit salah satunya adalah *Bed Occupancy Rate* atau yang biasa dikenal dengan BOR.

BOR adalah nilai persentase penggunaan tempat tidur di unit rawat inap tertentu berdasarkan satuan waktu tertentu dengan nilai parameter ideal yaitu antara 60-85% (Ramadhaniah & Wulandari, 2022). Gambaran

tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan dan efisiensi penggunaan tempat tidur pada Rumah Sakit dapat dilihat dari *Bed Occupancy Rate* (BOR). Tinggi rendahnya nilai BOR dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, hal inilah yang menjadi tujuan dari penelitian yang akan peneliti lakukan, dengan menganalisis faktor-faktor determinan nilai BOR Rumah Sakit Ibnu Sina YW UMI (Widiyanto & Wijayanti, 2020).

Bahan dan Metode

Waktu dan tempat penelitian

Penelitian bertempat di Rumah Sakit Ibnu Sina YW UMI dan berlangsung pada bulan Desember 2023.

Alat dan bahan penelitian

Alat adalah pulpen, kertas, ponsel, dan laptop. Bahan adalah data perhitungan nilai BOR Rumah Sakit Ibnu Sina YW UMI 2023, daftar pertanyaan wawancara, dan lembar kuesioner. kamera.

Jenis penelitian dan desain penelitian

Penelitian ini adalah kuantitatif bersifat deskriptif analitik melalui metode *cross sectional*.

Populasi dan sampel penelitian

Populasi penelitian yaitu pasien rawat inap pada Rumah Sakit Ibnu Sina YW UMI. Sementara itu, sampel yang digunakan sebanyak 27 orang dari rumus slovin.

Kriteria penelitian

Kriteria inklusi

1. Pasien rawat inap yang dirawat minimal satu hari perawatan.
2. Keluarga atau pendamping pasien rawat inap.
3. Pasien dalam kondisi sadar.
4. Pasien bersedia untuk diwawancarai, kooperatif, dan dapat berkomunikasi dengan baik.

Kriteria eksklusi

1. Pasien dalam keadaan koma atau kesadaran menurun.
2. Pasien tidak bersedia untuk diwawancarai.

Analisis data

Data dianalisis menggunakan analisis univariat. Analisis ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan karakteristik tiap variabel penelitian. analisis univariat dilakukan bergantung dari jenis datanya. Penelitian ini menggunakan analisis yaitu menggambarkan tiap variabel, baik variabel bebas (persepsi umum pasien, pelayanan dan fasilitas) dan variabel terikat (nilai BOR).

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik responden

Hasil analisis univariat diperoleh umur paling terbanyak responden yaitu umur 20-40 tahun sebanyak 22 orang (81,5%) dan responden paling sedikit ada pada umur 41-60 tahun sebanyak 5 orang (18,5%) (Tabel 1). Karakteristik mengacu pada jenis kelamin ditemukan responden lebih banyak pada perempuan 23 orang (85,2%) dan paling sedikit responden laki-laki s 4 orang (14,8%). Tingkat pendidikan didapatkan bahwa tingkat pendidikan yang telah di tempuh responden lebih banyak pada tingkat SMA 18 orang (66,7%) dan paling sedikit ada pada SD 1 orang (3,7%).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden

Variabel	Frekuensi (n)	Persen (%)
Usia		
20-40	22	81,5
41-60	5	18,5
Jenis Kelamin		
L	4	14,8
P	23	85,2
Pendidikan		
S1	5	18,5
SD	1	3,7
SMA	18	66,7
SMP	3	11,1
Total	27	100,0

Sumber : Data Primer, 2023

Nilai Bed Occupancy Rate (BOR) Rawat Inap Ar-Rahman dan Al-Ikhlas RS Ibnu Sina YW UMI 2023

Data pada tabel 2 ditemukan ada ketidak-konsistenan pencapaian nilai BOR tiap bulannya pada tahun 2023. Pencapaian terendah bulan Januari Ar-Rahman 38,91 % dan termasuk tidak

ideal menurut Depkes RI. Al-Ikhlas pencapaian terendah bulan September 65,87%. Sedangkan, pencapaian tertinggi Ar-Rahman bulan Mei 77,61% dan Al-Ikhlas 92,69% bulan Mei. Hasil rata-rata nilai BOR Ar-Rahman dan Al-Ikhlas 2023 RS Ibnu Sina YW UMI 65,75% dan 74,76% pada kategori ideal artinya penggunaan tempat tidur sudah efisien.

Tabel 2. Nilai BOR Ar-Rahman dan Al-Ikhlas RS Ibnu Sina YW UMI 2023

No.	Bulan	Nilai BOR (%)	
		Ar-Rahman	AL-Ikhlas
1.	Januari	38,91	73,34
2.	Februari	44,97	71,61
3.	Maret	73,73	73,51
4.	April	64,01	73,85
5.	Mei	77,61	92,69
6.	Juni	68,57	69,29
7.	Juli	73,14	71,13
8.	Agustus	69,04	74,03
9.	September	72,87	65,87
10.	Oktober	70,61	90,52
11.	November	69,05	70,04

12.	Desember	66,49	71,31
Rata-rata		65,75	74,76

Sumber : Data Sekunder, 2023

Pelayanan Rumah Sakit

Hasil analisis pada tabel 3 ditemukan responden yang merasa puas terhadap pelayanan dokter dalam memberikan reaksi cepat saat menangani keluhan pasien 14 orang (51,9%), dan sangat puas s 13 orang (48,1%). Pelayanan dokter saat memberikan informasi kesehatan, responden yang merasa sangat puas 12 orang (44,4%), puas 14 orang (51,9%), dan tidak puas 1 orang (3,7%). Dokter memberikan kesempatan untuk bertanya, responden yang merasa puas 16 orang (59,3%), dan sangat puas 11 orang (40,7%). Dokter dalam melakukan visit kepada pasien, didapatkan responden yang merasa puas 16 orang (59,3%), sangat puas 9 orang (33,3%), dan tidak puas 2 orang (7,4%). Responden yang merasa puas terhadap penampilan dokter yang rapi saat melayani pasien 19 orang (70,4%), dan sangat puas 8 orang (29,6%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pelayanan Rumah Sakit

Variabel	Frekuensi (n)	Persen (%)
Dokter memberikan reaksi cepat dalam menangani keluhan pasien?		
Puas	14	51,9
Sangat Puas	13	48,1
Dokter memberikan informasi kesehatan dengan jelas?		
Tidak Puas	1	3,7
Puas	14	51,9
Sangat Puas	12	44,4
Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien?		
Puas	16	59,3
Sangat Puas	11	40,7
Dokter visit tepat waktu?		
Tidak Puas	2	7,4
Puas	16	59,3
Sangat Puas	9	33,3
Dokter berpenampilan rapi saat melayani pasien?		
Puas	19	70,4
Sangat Puas	8	29,6
Perawat memberikan reaksi cepat dalam menangani keluhan pasien?		
Tidak Puas	2	7,4
Puas	10	37,0
Sangat Puas	15	55,6
Perawat memberi tahu cara perawatan dan cara minum obat?		
Puas	16	59,3

Sangat Puas	11	40,7
Perawat melayani dengan sopan?		
Puas	13	48,1
Sangat Puas	14	51,9
Perawat berpenampilan rapi saat melayani pasien?		
Puas	17	63,0
Sangat Puas	10	37,0
Obat yang diserahkan dalam kondisi baik?		
Puas	18	66,7
Sangat Puas	9	33,3
Menu gizi yang diberikan sesuai?		
Tidak puas	1	3,7
Puas	24	88,9
Sangat puas	2	7,4
Laboratorium cepat mengolah dan menyerahkan hasil pemeriksaan?		
Tidak puas	1	3,7
Puas	21	77,8
Sangat puas	5	18,5
Proses pendaftaran pasien dilayani dengan ramah?		
Tidak puas	1	3,7
Puas	17	63,0
Sangat puas	9	33,3
Petugas keuangan menjelaskan rincian pembayaran dengan baik?		
Tidak puas	1	3,7
Puas	17	63,0
Sangat puas	9	33,3
Total	27	100,0

Sumber : Data Primer, 2023

Pelayanan perawat dengan memberikan reaksi cepat dalam menangani pasien didapatkan responden yang merasa sangat puas sebanyak 15 orang (55,6%), puas 10 orang (37,0%), dan tidak puas 2 orang (7,4%). Responden yang merasa puas terhadap pelayanan perawat saat memberitahu cara perawatan dan cara minum obat pasien 16 orang (59,3%), dan sangat puas 14 orang (51,9%). Responden yang merasa sangat puas terhadap pelayanan perawat yang sopan 14 orang (51,9%), dan puas 13 orang (48,1%). Responden merasa puas terhadap penampilan perawat yang rapi sebanyak 17 orang (63,0%), dan sangat puas sebanyak 10 orang (37,0%).

Responden merasa puas pada obat yang diberikan sebanyak 18 orang (66,7%), dan sangat puas sebanyak 9 orang (33,3%). Responden yang merasa puas dengan menu gizi makanan yang diberikan sebanyak 24 orang (88,9%), sangat puas 2 orang (7,4%), dan tidak puas 1 orang (3,7%). Pelayanan laboratorium responden yang merasa puas s21 orang (77,8%), sangat puas 5 orang (18,5%), dan tidak puas 1 orang (3,7%).

Pada pelayanan saat proses pendaftaran responden yang merasa puas 17 orang (63,0%), sangat puas 9 orang (33,3%), dan tidak puas 1 orang (3,7%). Responden yang merasa puas terhadap petugas keuangan dalam menjelaskan rincian pembayaran sebanyak 17 orang (63,0%), sangat puas sebanyak 9 orang (33,3%), dan tidak puas sebanyak 1 orang (3,7%).

Fasilitas Rumah Sakit

HResponden yang merasa puas terhadap fasilitas tempat tidur rawat inap 18 orang (66,7%), dan sangat puas 9 orang (33,3%) (tabel 4). Fasilitas ruang rawat inap, responden merasa puas 16 orang (59,3%), sangat puas 6 orang (22,2%), dan tidak puas 5 orang (18,5%). Responden merasa puas terhadap fasilitas alat makan dan minum 23 orang (85,2%), dan sangat puas 4 orang (7,4%). Fasilitas toilet rawat inap, pasien yang merasa puas 22 orang (81,5%), sangat puas 2 orang (7,4%), dan tidak puas 3 orang (11,1%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Fasilitas Rumah Sakit

Variabel	Frekuensi (n)	Persen (%)
Tempat tidur yang disiapkan dalam keadaan rapi, bersih dan siap pakai?		
Puas	18	66,7
Sangat puas	9	33,3
Ruang rawat inap nyaman dan tertata rapi?		
Tidak puas	5	18,5
Puas	16	59,3
Sangat puas	6	22,2
Alat makan dan minum bersih dan baik?		
Puas	23	85,2
Sangat puas	4	14,8
Toilet rumah sakit selalu terlihat bersih dan wangi?		
Tidak puas	3	11,1
Puas	22	81,5
Sangat puas	2	7,4
Fasilitas radiologi yang pasien gunakan baik dan nyaman?		
Puas	27	100,0
Kantin rumah sakit memadai?		
Tidak Puas	2	7,4
Puas	24	88,9
Sangat Puas	1	3,7
Musala rumah sakit memadai?		
Tidak puas	1	3,7
Puas	26	96,3
Ruang tunggu pelayanan selalu nyaman?		
Tidak puas	1	3,7
Puas	26	96,3
Fasilitas parkir baik?		
Tidak puas	3	11,1
Puas	24	88,9
Total	27	100,0

Sumber : Data Primer, 2023

Persepsi umum pasien

Responden yang merasa puas terhadap fasilitas radiologi sebanyak 27 orang (100,0%). Responden yang merasa puas terhadap fasilitas kantin rumah sakit 24 orang (88,9%), sangat puas 1 orang (3,7%), dan tidak puas 2 orang (7,4%). Responden yang merasa puas terhadap fasilitas

musala 26 orang (96,3%), dan tidak puas 1 orang (3,7%). Responden yang merasa puas terhadap fasilitas ruang tunggu 26 orang (96,3%), dan tidak puas 1 orang (3,7%). Responden yang merasa puas terhadap fasilitas parkir 24 orang (88,9%), dan tidak puas 3 orang (11,1%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Persepsi Umum Pasien

Variabel	Frekuensi (n)	Persen (%)
Jarak rumah dekat dengan RS?		
Sangat tidak puas	1	3,7
Tidak puas	5	18,5
Puas	6	22,2
Sangat puas	15	55,6
Tidak sulit menemukan Rumah Sakit?		
Tidak puas	1	3,7
Puas	11	40,7
Sangat puas	15	55,6

Tarif biaya terjangkau?		
Tidak puas	1	3,7
Puas	12	44,4
Sangat puas	14	51,9
Pelayanan cepat?		
Puas	11	40,7
Sangat puas	16	59,3
Sudah memiliki pengalaman dirawat sebelumnya?		
Tidak puas	4	14,8
Puas	12	44,4
Sangat puas	11	40,7
Total	27	100,0

Sumber : Data Primer, 2023

Data pada tabel 5 ditemukan responden yang merasa puas dengan jarak rumah dengan Rumah Sakit 6 orang (22,2%), sangat puas 15 orang (55,6%), tidak puas 5 orang (18,5%), dan sangat tidak puas 1 orang (3,7%). Responden merasa puas terhadap tidak sulitnya menemukan Rumah Sakit 11 orang (40,7%), sangat puas 15 orang (55,6%), dan tidak puas 1 orang (3,7%). Responden yang merasa puas terhadap tarif biaya perawatan 12 orang (44,4%), sangat puas 14 orang (51,9%), dan tidak puas 1 orang (3,7%). Responden yang merasa puas pada pelayanan yang cepat 11 orang (40,7%), dan sangat puas 16 orang (59,3%). Responden yang merasa puas dengan pengalaman dirawat sebelumnya 12 orang (44,4%), sangat puas 11 orang (40,7%), dan tidak puas 4 orang (14,8%).

Pembahasan

Pelayanan Rumah Sakit

Pasien merasa puas dan sangat puas pada pelayanan dokter yang memberikan reaksi yang cepat dalam menangani keluhan pasien, kesempatan untuk bertanya bagi pasien, dan penampilan dokter yang rapi, sedangkan beberapa pasien merasa tidak puas pada informasi kesehatan yang didapatkan dan waktu visit dokter, dalam wawancara responden mengatakan adanya keterlambatan informasi terkait penyakit dan waktu visit dokter kepada pasien. Pasien merasa puas dan sangat puas pada pelayanan perawat yang melayani dengan sopan, memberitahu cara perawatan dan minum obat, dan penampilan perawat yang rapi, sedangkan beberapa pasien merasa tidak puas pada reaksi perawat dalam menangani keluhan pasien, dalam wawancara pasien mengatakan beberapa perawat

terkadang lambat merespon panggilan dan keluhan pasien.

Pelayanan menu makanan, pasien merasa puas karena makanan pasien disesuaikan dengan kondisi pasien, namun merasa tidak puas pada rasa makanan yang kurang enak. Pasien merasa puas pada obat yang diberikan karena obat dijaga kebersihannya dan kemasannya yang bagus, serta pemberiannya yang dibantu oleh perawat. Pasien merasa puas pada pelayanan laboratorium karena kecepatan tesnya dan hasil tes yang diberikan, namun beberapa pasien merasa tidak puas karena adanya keterlambatan hasil tes yang diberikan. Pasien merasa puas pada pelayanan saat pendaftaran dikarenakan pasien dilayani dengan ramah, dan penjelasan yang baik, sedangkan pasien merasa tidak puas karena waktu menunggu yang dibutuhkan cukup lama.

Hasil penelitian sejalan dengan studi (Suparti & Novratilova, 2022) nilai BOR juga dipengaruhi sikap tenaga kesehatan dalam melayani pasien sesuai dengan komponen mutu pelayanan, sehingga ketika pasien merasa senang dengan bantuan maka kualitas pelayanan akan lebih baik dan nilai BOR akan meningkat dan mencapai ideal. Pasien lebih percaya pada pelayanan kesehatan atau rumah sakit jika dokter dan stafnya dapat dipercaya dan memberikan pelayanan yang baik (Misniati *et al.*, 2021). Nilai BOR pasien rawat inap akan meningkat jika ruang tunggu yang nyaman, keindahan dan kebersihan gedung, tenaga medis yang menarik meningkat, peralatan yang lengkap (Misniati, 2022). Faktor yang paling signifikan dalam menentukan tingkat pelayanan pasien yang diberikan oleh rumah sakit adalah staf medis.

Dokter berperan sebagai jantungnya rumah sakit. Perannya adalah memberikan pelayanan medis kualitas terbaik pada pasien melalui

prosedur dan teknik yang telah dipelajari pada ilmu kedokteran. Kemampuan spesialis yang dimiliki dokter sesuai dengan ekspektasi, membuat pasien setia pada klinik sehingga mereka lebih tertarik untuk kembali ke klinik darurat untuk mendapatkan pengobatan. Seorang dokter yang mampu membina hubungan interpersonal yang positif dengan pasiennya akan membuat pasien merasa nyaman dalam memberikan pelayanan kepada dirinya. Perasaan nyaman akan membuat pasien merasa puas untuk berobat ke dokter spesialis yang dirujuk dan tidak akan menahan diri untuk kembali ke dokter spesialis serupa untuk berobat ketika mengalami gangguan kesehatan (Handayani *et al.*, 2022).

Pelayanan keperawatan berdasarkan sikap yang ditunjukkan atau dilakukan secara efektif dapat meningkatkan kesehatan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Jika perawat tidak peduli pada pemberian pelayanan keperawatan akan berdampak negatif pada pasien sehingga muncul rasa khawatir, kehilangan kendali, takut, dan putus asa (Siyoto & Tule, 2019). Menurut Handayani *et al.*, (2022) sikap tenaga medis dalam memberikan pelayanan mempengaruhi minat pasien untuk menerima pelayanan kesehatan. Pelayanan yang diberikan dokter dan perawat mempengaruhi kepuasan dan minat pasien dalam menerima pelayanan kesehatan (Handayani *et al.*, 2022). Pasien merasa puas pada dan sangat puas pada fasilitas tempat tidur karena keadaan tempat tidur yang disiapkan dalam keadaan bersih, rapi, dan nyaman.

Fasilitas Rumah Sakit

Fasilitas ruang rawat inap, pasien merasa puas karena ruangan rawat inap yang bersih, dan rapi, sedangkan beberapa pasien merasa tidak puas dikarenakan AC yang rusak, lampu yang mati, dan colokan yang rusak sehingga ini membuat pasien merasa tidak nyaman.



Gambar 1. Tempat Tidur Rawat Inap

Pasien merasa puas dan sangat puas pada alat makan dan minum yang diberikan karena kebersihannya yang senantiasa dijaga. Pada fasilitas toilet pasien merasa puas karena kebersihan toilet, dan kesadaran sesama pasien dalam menjaga kebersihan toilet, sedangkan pasien merasa tidak puas karena adanya ketidaknyamanan saat buang air dikarenakan penahan atau alas tempat duduk toilet yang tidak ada.



Gambar 2. Ruangan Rawat Inap

Pasien merasa puas pada fasilitas radiologi dikarenakan pelayanannya yang ramah, informatif, dan nyaman. Fasilitas kantin pasien merasa puas karena menu makanan yang beragam seperti bakso, rawon, palubasa, sop ubi, dan lain-lain, serta rasa yang enak, sedangkan pasien merasa tidak puas karena merasa kantin kurang luas dan jarak yang cukup jauh dari gedung baru Rumah Sakit.



Gambar 3. Toilet Rawat Inap

Fasilitas musala pasien merasa puas karena nyaman, dan bersih, dan merasa tidak puas karena musala yang kurang luas. Pasien merasa puas pada fasilitas ruang tunggu yang nyaman, dan merasa tidak puas karena masih memerlukan beberapa kursi lagi. Fasilitas parkir pasien merasa puas karena keamanannya, dan luasnya, sedangkan merasa tidak nyaman pada batas-batas yang kurang jelas, dan biaya parkir yang mahal.



Gambar 4. Kantin Rumah Sakit

Hasil penelitian Akbar (2019) menyatakan tingkat fasilitas fisik yang semakin tinggi, maka nilai BOR pasien rawat inap akan semakin bertambah. Nilai BOR akan meningkat karena sifat dari atribut item klinik kesehatan, salah satunya fasilitas yang disediakan Rumah Sakit, khususnya di bangsal yang sedang berjalan. Kantor bangsal jangka panjang adalah salah satu alasan mengapa pasien dan keluarga mereka mengambil keputusan. Fasilitas terapi juga banyak membantu terpenuhinya nilai BOR salah satunya hemodialisa, pada tahun 2023 pasien pada Rumah Sakit Ibnu Sina yang melakukan hemodialisa sebanyak 2.220, dan kemoterapi sebanyak 57 (Akbar, 2019). Aspek kenyamanan sangat berpengaruh pada bukti langsung karena ketika pasien baik-baik saja dengan layanan yang

tersedia di klinik darurat, mereka akan kembali ke klinik ini jika mereka lemah atau akan memberi tahu keluarga atau kerabat langsung mereka mengenai layanan yang memadai di Rumah Sakit ini.



Gambar 5. Parkiran Rumah Sakit

Persepsi umum pasien

Persepsi umum pasien, pasien merasa puas terkait jarak rumah yang dekat dengan Rumah Sakit sehingga memudahkan perawatan, namun ada beberapa pasien yang datang dari luar daerah. Lokasi yang strategis memudahkan pasien menemukan Rumah Sakit ini. Pasien juga merasa puas pada tarif biaya perawatan karena dapat menggunakan BPJS, namun ada beberapa pasien yang belum memiliki BPJS. Pasien merasa puas dan sangat puas pada kecepatan pelayanan Rumah Sakit, sehingga ini juga menjadikan alasan pasien untuk mendapatkan perawatan di Rumah Sakit ini. Pasien juga merasa puas pada adanya pengalaman dirawat yang baik sebelumnya di Rumah Sakit ini sehingga menjadikan alasan untuk datang kembali Ketika membutuhkan perawatan.

Persepsi pasien pada kualitas layanan diukur dan dievaluasi melalui dimensi kualitas layanan, yaitu (1) Fasilitas pelayanan seperti penampilan fisik penyedia layanan, alat atau peralatan yang digunakan untuk memberikan layanan, secara fisik presentasi layanan; (2) Keandalan, keterampilan dalam pelayanan yang dijanjikan dapat diandalkan dan akurat; (3) Daya tanggap, kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberikan layanan; (4) Kepastian, kesopanan karyawan layanan, pengetahuan, dan kemampuan mereka untuk menyampaikan keyakinan, dan kepercayaan; (5) Empati, perhatian dan individual memberikan perhatian pada pasien (Nurhayati, 2018).

Keterlibatan pasien sebelumnya dalam layanan kesejahteraan berdampak pada pilihannya untuk memilih atau melibatkan layanan ini di kemudian hari. Selain itu, hal ini

berdampak pada orang lain yang ingin menggunakan layanan yang sama karena rekomendasi orang lain biasanya cepat diterima sebagai acuan dalam memilih lokasi layanan kesehatan. Seringkali, seorang pasien tidak akan pindah ke rumah sakit lain untuk mendapatkan perawatan atau perawatan jika mereka sudah merasa diterima di sana dan memiliki hubungan emosional yang kuat dengannya. Padahal ada perubahan biaya di klinik darurat. Seseorang sudah merasa baik, percaya dan bijaksana dan tidak akan sulit untuk memajukan dan pasti mempengaruhi Rumah Sakit (Jayadipraja dan Nurzalmariah, 2021).

Faktor eksternal dan internal rumah sakit sama-sama berdampak terhadap nilai BOR. Namun faktor internal rumah sakit seperti faktor input dan proses pelayanan memegang peranan penting, sedangkan faktor eksternal rumah sakit antara lain adalah kondisi pasien. Faktor input terdiri dari sarana medis, sarana umum, tarif, sarana penunjang medis, tenaga medis, ketersediaan pelayanan, dan tenaga paramedis. Sementara itu, faktor proses pelayanan mempengaruhi adalah mentalitas dokter spesialis dalam memberikan jenis bantuan, sikap petugas medis dalam menawarkan jenis bantuan, dan korespondensi dalam menawarkan jenis bantuan. Sedangkan faktor yang mempengaruhi kondisi pasien antara lain jarak, transportasi, dan status sosial ekonomi (Gustomi *et al.*, 2023).

Kesimpulan

Faktor-faktor determinan nilai BOR RS Ibnu Sina YW UMI Makassar disimpulkan yaitu: Nilai BOR (*Bed Occupancy Rate*) rawat inap Ar-Rahman dan Al-Ikhlas Rumah Sakit Ibnu Sina YW UMI adalah efisien sesuai standar. Pelayanan Rumah Sakit yang mempengaruhi nilai BOR rawat inap adalah kepuasan pada menu gizi makanan yang diberikan. Fasilitas Rumah Sakit yang mempengaruhi nilai BOR rawat inap adalah kepuasan pada fasilitas radiologi. Persepsi umum pasien yang mempengaruhi nilai BOR rawat inap adalah rasa sangat puas pada pelayanan yang cepat.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih peneliti ucapkan pada pihak RS Ibnu Sina YW UMI Makassar yang telah

mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian pada rumah sakit tersebut. Selain itu, terima kasih juga pada pihak Universitas Muslim Indonesia yang telah menyediakan fasilitas untuk penelitian dalam menyelesaikan penelitian ini.

Referensi

- Akbar, P. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Peningkatan Bed Occupancy Rate di Rumah Sakit Umum Kaliwates, Jember. *SMIKNAS*, 139-145. <https://ojs.udb.ac.id/index.php/smiknas/article/view/725>
- Gustomi, M. P., Zahroh, R., Istiroha, I., Umah, K., Syafii, M., & Mustafidah, N. (2023). Analisis Faktor-Faktor Bed Occupancy Rate (BOR) Pada Intensive Care Unit (ICU) Rumah Sakit Petrokimia Gresik Driyorejo. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(1), 426-435. <https://doi.org/10.37385/msej.v4i1.1266>
- Handayani, W. D., Suyono, T., Nasution, S. L., & Girsang, E. (2022). Analysis of Service Factors that Influence the Bed Occupancy Rate in the Inpatient Room of Royal Prima Medan General Hospital. *International Journal of Health and Pharmaceutical (IJHP)*, 2(1), 148-161. <https://doi.org/10.51601/ijhp.v2i1.19>
- Herdiana, I., Natanael, R., & Gunawan, E. (2023). Pengaruh Jumlah Hari Perawatan Terhadap Peningkatan Bed Occupancy Rate (BOR) Di Rumah Sakit EMC Cikarang. *Health Information: Jurnal Penelitian*, e1057-e1057. <https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp/article/view/1057>
- Jayadipraja, E. S. N., & Nurzalmariah, W. O. S. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019. *Indonesian Journal of Health and Medical*, 1(2), 305-318. <https://ijohm.rcipublisher.org/index.php/ijohm/article/view/58>
- Misniati, M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Bor Selama Pandemi Dirawat Inap Non-Covid Rsjj

- Cempaka Putih. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 2(1), 69-88. <https://doi.org/10.24853/mpjh.v2i1.10255>
- Nisak, U. K. (2020). Buku Ajar Stastistik di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- Nurhayati, I. R. (2018). Factors Affecting The Quality of Hospital Bed Occupancy Levels With The Quality and Patients Safety An Variable Intervening In Siaga Raya Hospital Jakarta. *Hospitalia*, 1(2), 134-145. <https://ejournal.esaunggul.ac.id/index.php/johm/article/view/2621>
- Ramadhaniah, S. M., & Wulandari, S. D. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Bed Occupancy Ratio (BOR) Selama Pandemi Covid-19 di Unit Rawat Inap Covid RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan pada Bulan Agustus–Oktober 2021. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 6(2), 187-196. [10.52643/marsi.v6i2.2577](https://doi.org/10.52643/marsi.v6i2.2577)
- Seha, H. N., Nugroho, F. R. P., & Harno, H. (2021). Efisiensi Indikator Rawat Inap RS Rajawali Citra Tahun 2019. *PROSIDING DISKUSI ILMIAH" Inovasi dan Teknologi Informasi untuk Mendukung Kinerja PMIK dalam Masa Pandemi Covid 19"*.
- Siyoto, S., & Tule, A. R. (2019). Analysis of Bed Occupancy Rate (BOR) in Terms of Internal Factors (Procedures, Doctor, Nurse, Facilities and Infrastructure). *Global Journal of Health Science*, 11(13), 77. [10.5539/gjhs.v11n13p77](https://doi.org/10.5539/gjhs.v11n13p77)
- Suparti, S., & Novratilova, S. (2022). Analisis Faktor-Faktor Determinan Nilai Bor (Bed Occupancy Rate) Di Rsau Dr Siswanto. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)*, 1(2), 61-67. <https://doi.org/10.46808/jhimi.v2i1.35>
- Widiyanto, W., & Wijayanti, R. A. (2020). Analisis Faktor Penyebab Rendahnya Bed Occupancy rate (BOR) di Rumah Sakit Mitra Medika Kabupaten Bondowoso. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 1(4), 529-536. [10.25047/j-remi.v1i4.2060](https://doi.org/10.25047/j-remi.v1i4.2060)
- Yuniawati, H. N., Rohmah, H. S., & Setiatin, S. (2021). Analisis Efisiensi Nilai Bed Occupancy Rate (BOR) Pada Masa Pandemi COVID-19 Periode Triwulan 4 TAHUN 2020. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains dan Kesehatan*, 8(2), 116-122. <http://dx.doi.org/10.56710/wiyata.v8i2.502>