
ANALISIS FAKTOR PENYEBAB RENDAHNYA *BED OCCUPANCY RATE* (BOR) DI RUMAH SAKIT MITRA MEDIKA KABUPATEN BONDOWOSO

Widiyanto¹, Rossalina Adi Wijayanti²

Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Indonesia^{1,2}
e-mail:widyfold7@gmail.com¹

Abstrak

BOR (Bed Occupancy Rate) di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso masih rendah dimana pada bulan Oktober sebesar 59%, November sebesar 55% dan Desember sebesar 57%. Kondisi tersebut kemungkinan disebabkan oleh jumlah sumber daya manusia yang kurang, fasilitas atau prasarana yang masih belum lengkap, faktor lingkungan baik itu lingkungan internal dan eksternal maupun sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor penyebab rendahnya persentase BOR di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi yang melibatkan 5 responden meliputi kepala rekam medik, HRD, perawat, petugas rekam medik dan petugas administrasi atau pendaftaran. Penentuan prioritas utama penyebab masalah menggunakan metode USG (Urgency, Seriousnes, Growth) yang dilaksanakan dengan melakukan skoring. Selanjutnya menentukan alternatif solusi melalui diskusi bersama dengan responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab utama rendahnya persentase BOR di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso adalah fasilitas atau sarana dan prasarana yang masih belum lengkap. Alternatif solusi yang disarankan untuk mengatasi masalah tersebut dengan cara penyediaan fasilitas atau sarana dan prasarana yang masih belum lengkap. Sebagai saran, Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso harus segera berbenah dan melengkapi fasilitas atau sarana dan prasarana yang masih belum tersedia..

Kata kunci : rumah sakit, rawat inap, bed occupancy rate

Abstract

BOR (Bed Occupancy Rate) in Mitra Medika hospital, Bondowoso regency had low percentage. In October, it was 59%, November 55%, also December 57%. It may cause lack of human resources, incomplete of facilities and infrastructures, internal and external enviroments, and safety hospital clerk in providing patients services. This study focuses on analyzing the factors causing the low percentage of BOR (Bed Occupancy Rate) in Mitra Medika Hospital. The study causing the low through qualitative method by collecting data (interview, observations, and documentation). The sample were 5 respondents, those are the head of medical record, HRD, nurses, medical record and administrative officers. The main priority is to find solution of this research problem was using USG (Urgency, Seriousnes, Growth) method by scoring. Then, find an alternative solution by discussion method with all respondents. The result of this study showed the main factors that causing the low percentage of BOR in Mltra Medika Hospital is an incomplete of facilities and infrastructures. It was suggested that Mitra Medika Hospital should be aware to clean up and provide the less of facilities and infrastructures.

Keywords: hospital, inpatient, bed occupancy rate

1. Pendahuluan

Peraturan Menteri Kesehatan RI (2008) menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang menyediakan terapi atau rehabilitasi yang perlu menginap dan menggunakan tempat tidur serta mendapat makanan dan pelayanan perawat secara terus menerus. Salah satu upaya peayanan kuratif dan rehabilitatif yaitu dengan menyelenggarakan Unit Rawat Inap.

Unit rawat inap merupakan salah satu *renew center* rumah sakit dimana kegiatan di dalamnya dapat mencerminkan mutu pelayanan yang dihasilkan. Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan, semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka kesempurnaan pelayanan kesehatan akan tinggi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan akan tercapai (Respati dkk, 2012). Nababan 2012) menyatakan salah satu indikator pelayanan kesehatan yang dapat dipakai untuk mengetahui tinggi rendahnya mutu,

tingkat pemanfaatan fasilitas dan efisiensi pelayanan kesehatan adalah BOR (Bed Occupancy Rate).

BOR atau Bed Occupancy Rate merupakan rata-rata penggunaan tempat tidur. BOR sendiri digunakan untuk mengetahui tingkat pemanfaatan dan efisiensi penggunaan tempat tidur yang tersedia di rumah sakit (Sudra, 2010). Angka BOR yang rendah menunjukkan kurangnya pemanfaatan dari fasilitas rumah sakit sedangkan angka BOR yang tinggi menunjukkan tingkat pemanfaatan yang tinggi terhadap fasilitas rumah sakit.

Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe D yang bertempat di jalan HOS.Cokroaminoto nomor 98 Bondowoso dan mulai beroperasi sejak bulan 2011. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan, menuntut semua petugas dan pihak manajemen untuk bekerja secara optimal untuk mencapai target dan tujuan yang ditetapkan, salah satunya adalah tingkat efisiensi pelayanan yang dapat dilihat dari persentase BOR yang dihasilkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso diperoleh data yang ditunjukkan dalam Tabel 1

Tabel 1 Persentase Penggunaan Tempat Tidur di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso Tahun 2019

No.	Bulan	Hari Perawatan			Jumlah TT	BOR		
		BPJS	Umum	Total		BPJS	Umum	Total
1.	Oktober	810	347	1157	65	41%	18%	59%
2.	November	754	324	1078	65	39%	16%	55%
3.	Desember	913	231	1144	65	45%	12%	57%

Sumber : Data di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso Tahun 2019

Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai persentase BOR di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso masih rendah dimana pada bulan Oktober sebesar 59%, bulan November sebesar 55% dan pada bulan Desember sebesar 57%. Hal tersebut tidak sesuai dengan standar ideal BOR yaitu sebesar 75%-85% menurut Barber Jhonson ataupun sebesar 60%-85% menurut Depkes RI . Persentase BOR pada tabel 1 menunjukkan bahwa masih rendahnya pemanfaatan penggunaan tempat tidur atau masih rendahnya kunjungan pasien ke Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso. Jika hal tersebut terus dibiarkan maka akan berdampak terhadap mutu pelayanan medis maupun ekonomis (Sudra, 2010). Persentase BOR yang rendah menggambarkan pelayanan rumah sakit yang tidak efisien dan dari aspek ekonomis pendapatan rumah sakit juga akan rendah (Indharwati, 2018).

Mardian(2016)menyatakan faktor yang menyebabkan rendahnya BOR di rumah sakit terkait dengan sumber daya manusianya yang kurang, sarana dan prasarana atau fasilitas yang kurang memadai. petugas dirumah sakit mitra medika masih kurang dan tidak sebanding dengan tugas yang harus dilaksanakan. Bagian unit rekam medis saja hanya terdapat 6 orang petugas, hal ini tentunya tidak sesuai dengan Permenpan RI No 30(2013) dimana untuk rumah sakit tipe D harus mempunyai petugas rekam medis sebanyak 19 orang dengan tenaga terampil 15 orang dan tenaga ahli 4 orang, selain itu ketersediaan pelayanan yang masih terbatas serta sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung pelayanan masih dalam tahap pembangunan.

Faktor yang mempengaruhi BOR sangatlah kompleks, tetapi pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal dimana kedua faktor tersebut merupakan penjabaran dari faktor lingkungan. Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso menyatakan sudah melakukan kerjasama dengan fasyankes yang lain tapi masih belum dilakukan secara optimal. Kebijakan dari BPJS dan persaiangan antar fasilitas pelayanan kesehatan yang lain juga berdampak terhadap pelayanan maupun kunjungan rumah sakit.

Indharwati(2018) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi bed occupancy rate (BOR) meliputi faktor proses pelayanan dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. berdasarkan pengakuan salah satu petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien mengaku sikap yang diberikan kepada pasien tidak konsisten, terkadang petugas memberikan pelayanan secara ramah dan sebaliknya.

Hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dugaan sementara faktor penyebab rendahnya persentase BOR yaitu unsur masukan, unsur lingkungan dan unsur proses. Unsur masukan terdiri dari jumlah SDM dan fasilitas atau sarana prasarana. Unsur lingkungan yang terbagi menjadi lingkungan internal dan eksternal, lingkungan internal meliputi

tarif pelayanan, promosi rumah sakit dan sistem informasi. Lingkungan eksternal meliputi kebijakan dan persaingan. Unsur proses meliputi sikap petugas kesehatan baik medis maupun non-medis dalam memberikan pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, perlu adanya pembenahan kebijakan dan langkah yang perlu diambil oleh pihak manajemen untuk menciptakan lingkungan kerja yang efektif dan efisien baik dari segi mutu pelayanan maupun dari segi ekonomis.

2. Metode Penelitian

2.1 Jenis/desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif pada penelitian ini digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisis penyebab rendahnya persentase BOR di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso.

2.2 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini berjumlah 5 (tujuh) orang yaitu kepala unit kerja rekam medis sebagai informan 1, HRD Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso sebagai informan 2, perawat sebagai informan 3, petugas rekam medis sebagai informan 4 dan petugas administrasi atau pendaftaran sebagai informan 5.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Pengambilan data dilakukan pada bulan Agustus- November 2019.

2.4 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif dengan memaparkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi kemudian menentukan prioritas penyebab masalah dengan menggunakan metode USG dan brainstorming.

3. Hasil dan Pembahasan

Bagian ini berisi hasil analisis dan pembahasan penelitian. Uraikan secara terstruktur, rinci, lengkap dan padat, serta tambahkan teori referensi sehingga pembaca dapat mengikuti alur analisis dan diskusi peneliti dengan baik. Uraian pada bagian ini dapat menggunakan sub judul sesuai dengan poin-poin analisis dan pembahasan yang ingin dijelaskan oleh penulis. Analisis dan pembahasan dapat dilengkapi dengan tabel dan gambar sehingga lebih jelas dan menarik dengan tata cara seperti yang dijelaskan berikut ini.

3.1 Mengidentifikasi Unsur Masukan Meliputi SDM , Sarana dan Prasarana Sebagai Penyebab Terjadinya Rendahnya Persentase BOR di Rumah Sakit Mitra Medika Kabupaten Bondowoso

Unsur masukan yang dimaksud dalam penelitian ini merujuk pada sumber daya manusia dan fasilitas yang ada. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan disimpulkan bahwa jumlah dokter, dokter spesialis, perawat atau bidan bahkan petugas rekam medik masih kurang. selain itu, masih terdapat petugas yang tidak sesuai dengan kualifikasi yang ada, seperti petugas dibagian rekam medik dengan total petugas 6 orang hanya 2 orang dengan lulusan rekam medik sedangkan yang lain bukan merupakan lulusan rekam medik.

Kondisi tersebut tentunya menyebabkan waktu tunggu pelayanan yang relatif lama terhadap pasien, lamanya pelayanan tersebut dapat menyebabkan pasien menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan sehingga mengurangi kepuasan pasien. hal tersebut sesuai dengan penelitian Purwiyanti, dkk (2019) menjelaskan bahwa faktor yang menyebabkan waktu tunggu pasien yang lama antara lain kurangnya petugas, keterbatasan ruangan dan keterbatasan SDM yang ahli.

Kekurangan petugas menyebabkan petugas harus berkerja ekstra untuk mengerjakan tugas yang lain sehingga beban kerja petugas tersebut bertambah dan pelayanan akan menjadi lebih lama. Kurangnya pegawai atau tenaga kerja menyebabkan beban kerja bertambah berat sehingga menyebabkan kelalaian dan kelelahan.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan diketahui fasilitas yang dimiliki rumah sakit tersebut masih kurang terutama terbatasnya fasilitas pemeriksaan penunjang yang sering dibutuhkan oleh pasien. selain itu, masih ada sarana dan prasarana lain yang masih dalam tahap pembangunan seperti gedung perawatan dan tempat parkir pengunjung. kurangnya fasilitas tersebut menyebabkan pelayanan dirumah sakit kurang berjalan dengan optimal. Berdasarkan penelitian Titiwiarti, dkk (2018) menyatakan bahwa suatu program tidak akan

berjalan dengan optimal jika sarana dan prasarana masih kurang, ketersediaan dana yang belum mencukupi kebutuhan pelayanan, pencatatan dan pelaporan kurang maksimal.

Kurangnya fasilitas atau sarana dan prasarana menyebabkan minat pasien untuk berkunjung ke rumah sakit rendah sehingga menyebabkan kunjungan pasien menurun. Selain itu, pasien yang membutuhkan pelayanan penunjang tetapi rumah sakit tidak memiliki pelayanan tersebut terpaksa merujuk pasien ke rumah sakit yang lebih lengkap. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lumbantoruan (2018) menyatakan bahwa jumlah kunjungan yang rendah disebabkan oleh kurangnya pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan pasien

Rumah sakit dituntut untuk menyediakan pelayanan yang lengkap untuk melaksanakan pelayanan kesehatan yang optimal sehingga menimbulkan kepuasan bagi pasien dan menguntungkan rumah sakit. Kepuasan pasien sendiri menjadi salah satu indikator yang menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya (Deharja dkk, 2017)

3.2 Mengidentifikasi Unsur Lingkungan Yaitu Lingkungan Internal Meliputi Tarif Pelayanan, Promosi Rumah Sakit, Sistem Informasi Dan Lingkungan Eksternal Meliputi Kebijakan dan Persaingan Sebagai Penyebab Rendahnya Persentase BOR di Rumah Sakit Mitra Medika Kabupaten Bojonegara.

a. Lingkungan Internal

Lingkungan internal pada penelitian ini meliputi tarif pelayanan, promosi rumah sakit dan sistem informasi. Tarif pelayanan yang dimaksud adalah besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan HRD tarif pelayanan di rumah sakit mitra medika relatif lebih mahal jika dibandingkan dengan rumah sakit lain yang ada di wilayah Bojonegara. Untuk pasien BPJS kadangkalanya melakukan komplain terhadap pihak rumah sakit terkait dengan pengobatan, hal ini dikarenakan pihak pasien menganggap semua obat yang digunakan dicover sepenuhnya oleh pihak BPJS padahal terdapat beberapa obat yang tidak dicover oleh BPJS melainkan harus membeli dengan uang sendiri.

Kondisi tersebut menyebabkan minat pasien untuk berkunjung ke rumah sakit berkurang dan memilih berobat ke rumah sakit yang lain dimana harganya lebih terjangkau. Selain itu juga masih terdapat komplain yang dilakukan oleh pihak pasien yang menandakan bahwa pasien tersebut tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Islam(2018) menyatakan bahwa biaya yang mahal tanpa diikuti dengan kualitas pelayanan yang baik menyebabkan pasien tidak puas serta secara tidak langsung pasien lebih tertarik terhadap pelayanan kesehatan yang menawarkan pelayanan dengan harga yang lebih terjangkau.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan mengenai promosi, didapatkan bahwasannya RS Mitra Medika Bojonegara telah melaksanakan promosi. Promosi dilakukan sebagai media untuk mengenalkan rumah sakit kepada masyarakat, agar masyarakat mengetahui rumah sakit tersebut dan mau memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada. tetapi, kegiatan promosi yang dulu dilakukan dengan baik, tapi selama 2 tahun terakhir sudah tidak dilaksanakan kembali, sungguh sangat disayangkan padahal promosi sendiri jika dilakukan dengan baik dan konsisten akan berdampak pada peningkatan jumlah kunjungan pasien. padahal kegiatan promosi yang dilakukan oleh pihak rumah sakit dapat digunakan untuk dengan meningkatkan jumlah kunjungan pasien.

Rumah sakit mitra medika sendiri sudah menerapkan sistem informasi tersebut, tetapi masih belum terintegrasi antar setiap unit. Padahal sistem informasi yang dapat memberikan pelayanan yang baik, kemudahan dalam operasional dan dapat mengatasi kendala pelayanan pasien yang ada di rumah sakit adalah sistem informasi yang terintegrasi. Adanya sistem informasi yang masih belum terintegrasi menyebabkan pelayanan masih lama dan masih terjadi gangguan dalam implementasi SIMRS.

b. Lingkungan Eksternal

Lingkungan Eksternal pada penelitian ini meliputi kebijakan dan persaingan. Kebijakan yang dimaksud disini adalah peraturan diluar rumah sakit yang yang mempengaruhi jalannya pelayanan kesehatan di Rumah sakit Mitra Medika Bojonegara. kebijakan yang saat ini dirasakan oleh rumah sakit adalah kebijakan dari BPJS yaitu rujukan berjenjang. Rujukan

berjenjang tersebut sebenarnya dapat menguntungkan Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso sebagai rumah sakit tipe D. Hal ini dikarenakan pasien dari FKTP harus dirujuk ke rumah sakit tipe D dahulu sebelum dirujuk ke rumah sakit tipe B atau A sehingga memungkinkan pasien yang berkunjung lebih banyak sehingga meningkatkan persentase BOR. Tapi menurut HRD dengan adanya kebijakan berjenjang tersebut memang cukup memberikan keuntungan karena pasien dari puskesmas akan dirujuk terlebih dahulu ke rumah sakit Mitra Medika sebelum dirujuk ke rumah sakit yang lebih tinggi tingkatannya. Akan tetapi percuma juga jika rumah sakit tidak memiliki fasilitas atau sarana dan prasarana yang lengkap yang dibutuhkan oleh pasien, sehingga pasien harus dirujuk ke rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kepada pasien tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai persaingan didapatkan bahwasannya persaingan antara rumah sakit tentunya ada, tetapi persaingan tersebut tidak begitu penting mengingat saat ini banyak masyarakat yang menggunakan asuransi dan kebijakan mengenai sistem rujukan juga telah dilaksanakan. sehingga yang saat ini menjadi prioritas utama adalah pengembangan dan penyediaan sarana dan prasarana. HRD mengatakan bahwa dengan adanya fasilitas atau sarana dan prasarana yang lengkap dapat menguatkan rumah sakit Mitra Media di era kebijakan rujukan berjenjang saat ini. Memang dengan adanya prasarana yang lengkap akan menguatkan rumah sakit tersebut, dimana pasien dari puskesmas akan dirujuk ke rumah sakit ini terlebih dahulu sebelum dirujuk ke rumah sakit yang lebih tinggi, kecuali rumah sakit ini tidak bisa memberikan pelayanan yang diinginkan oleh pasien.

Permenkes RI (2012) menyatakan bahwa rujukan vertikal dari tingkatan pelayanan yang lebih rendah ke tingkatan pelayanan yang lebih tinggi dapat dilakukan apabila permasalahan kesehatan pasien tidak dapat ditangani oleh pelayanan kesehatan yang lebih rendah tetapi permasalahan kesehatan tersebut dapat ditangani oleh pelayanan yang lebih tinggi tingkatannya atau pasien membutuhkan pelayanan lanjutan yang dapat ditangani oleh tingkatan pelayanan kesehatan yang lebih tinggi dan untuk alasan kemudahan, efisiensi dan pelayanan jangka panjang dan atau perujuk tidak dapat memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien karena keterbatasan sarana, prasarana, peralatan dan/atau ketenagaan.

3.3 Mengidentifikasi Unsur Proses Meliputi Sikap Petugas Sebagai Penyebab Rendahnya Persentase BOR di Rumah Sakit Mitra Medika Kabupaten Bondowoso

Sikap petugas yang dimaksud disini adalah bagaimana petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan. Menurut petugas pendaftaran dan perawat yang memberikan pelayanan kepada pasien, petugas pendafatara dan perawat sudah memberikan pelayanan kepada petugas sesuai dengan SOP. tetapi terkait dengan sikap, petugas mengaku masih belum konsisten dimana kadang kalanya petugas melayani pasien dengan ramah dan terkadang sebaliknya, selain itu daya tanggap petugas dalam melayani pasien masih kurang dimana pasien harus bertanya atau bercerita terlebih dahulu baru setelah itu petugas memberikan respon. Padahal sikap dan daya tanggap petugas berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Deharja dkk, 2017). Pohan, (2006) menyatakan bahwa tindakan, perilaku atau sikap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan berdampak pada kepuasan pasien, jika perlakuan tenaga kesehatan baik maka pasien akan puas dan mutu pelayanan akan meningkat begitupun sebaliknya.

Berdasarkan hasil wawancara sebenarnya petugas mengetahui pentingnya sikap dalam memberikan pelayanan kepada pasien dimana dengan sikap yang baik dan ramah akan membuat pasien nyaman, merasa dihargai dan akan meningkatkan kepuasan pasien sehingga mutu pelayanan akan lebih baik. Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan yang telah diberikan kepada pasien sehingga menimbulkan perasaan puas pada diri setiap pasien.

3.4 Menganalisis prioritas penyebab utama rendahnya persentase BOR di Rumah Sakit Mitra Medika Kabupaten Bondowoso dengan metode USG dan Brainstorming.

Tahap pengumpulan terahir dalam penelitian ini adalah brainstorming dan USG. Peneliti menyampaikan hasil penelitiannya kepada informan apabila ada data yang disepakati, ditambah atau ditolak oleh informan. Tujuan dari brainstorming yaitu untuk menggali ide, saran dan kesepakatan dari peserta brainstorming untuk memecahkan permasalahan sebagai upaya perbaikan agar kedepan BOR di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso bisa meningkat.

Langkah pertama yang dilakukan peneliti yaitu menjelaskan informasi terkait rendahnya persentase BOR berdasarkan unsur masukan, unsur lingkungan dan unsur proses dan menjelaskan tujuan penelitian tersebut. Peneliti kemudian memaparkan permasalahan berdasarkan hasil penelitian. Hasil identifikasi permasalahan terkait dengan rendahnya persentase BOR sebagai berikut:

- a. Kurangnya jumlah petugas
- b. Fasilitas/sarana dan prasarana masih belum lengkap
- c. Tarif pelayanan yang relatif tinggi
- d. Promosi rumah sakit yang tidak berjalan dengan konsisten
- e. Sistem informasi yang ada belum terintegrasi
- f. Kebijakan yang berpengaruh terhadap jalannya pelayanan rumah sakit
- g. Persaingan antar rumah sakit
- h. Inkonsistensi sikap petugas dalam memberikan pelayanan

Langkah kedua peneliti memberi kesempatan kepada narasumber untuk melakukan prioritas masalah menggunakan teknik USG (Urgency, Seriousness, Growth) untuk menentukan masalah utama penyebab rendahnya persentase BOR di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso. Berdasarkan hasil scoring USG didapatkan bahwa prioritas penyebab masalah rendahnya persentase BOR di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso yaitu fasilitas/sarana dan prasarana masih kurang dan belum lengkap.

Hasil USG yang diperoleh menunjukkan bahwa prioritas penyebab masalah rendahnya persentase BOR yaitu fasilitas/sarana dan prasarana masih kurang dan belum lengkap dengan skoring tertinggi 79. Fasilitas/sarana dan prasarana masih kurang dan belum lengkap akan berdampak pada persentase BOR yang rendah. Berdasarkan prioritas penyebab permasalahan, peneliti memberikan kesempatan kepada informan untuk menanggapi serta memberi saran mengenai upaya penyelesaian permasalahan tersebut melalui kegiatan diskusi atau brainstorming. Hasil brainstorming tersebut dapat pada Tabel 3.1

Tabel 3.1 Hasil *Brainstorming*

No.	Masalah	Solusi
1.	Fasilitas/sarana dan prasarana masih belum lengkap	<ol style="list-style-type: none">1. Penyediaan fasilitas/sarana dan prasarana yang belum tersedia,2. Mengoptimalkan semua fasilitas/sarana dan prasarana yang dimiliki,3. Melakukan perbaikan dan maintenance terhadap fasilitas yang ada,4. Menjaga kualitas dan mutu peralatan medis maupun non medis,5. Dan sosialisai penggunaan peralatan medis sesuai dengan tujuan dan cara penggunaannya.

Semua solusi tersebut harus direncanakan dan dilaksanakan dengan baik. Perbaikan, pengadaan dan penambahan sarana dan prasarana tersebut harus direncanakan dengan baik berdasarkan kebutuhan dan kesanggupan rumah sakit untuk memperkecil resiko masalah yang akan dihadapi pada masa yang akan datang. Perlu perbaikan, pengadaan dan penambahan sarana dan prasarana seperti pelayanan yang masih belum tersedia agar dapat menarik minat masyarakat untuk berkunjung dan memanfaatkan fasilitas kesehatan tersebut sehingga BOR dirumah sakit bisa meningkat.

Penyediaan fasilitas/sarana dan prasarana yang belum tersedia harus segera mungkin dilakukan oleh rumah sakit agar apabila pasien menginginkan pelayanan tersebut rumah sakit mampu memberikannya dan tidak perlu lagi melakukan rujukan. Kurangnya fasilitas/sarana dan prasarana yang ada dapat menyebabkan BOR dirumah sakit rendah. Mardian (2016) menyatakan kurangnya sarana dan prasarana atau fasilitas dapat menyebabkan BOR di rumah sakit rendah.

4. Simpulan dan Saran

4.1 Simpulan

- a. Berdasarkan identifikasi pada unsur masukan didapatkan penyebab rendahnya BOR di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso adalah kurangnya jumlah petugas dan fasilitas/sarana dan prasarana yang belum lengkap
- b. Berdasarkan identifikasi pada unsur lingkungan didapatkan penyebab rendahnya BOR di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso adalah tarif yang relatif tinggi, promosi rumah sakit yang tidak berjalan konsisten, sistem informasi yang belum terintegrasi dan adanya persaingan antar rumah sakit
- c. Berdasarkan identifikasi pada unsur proses didapatkan penyebab rendahnya BOR di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso adalah tidak konsistensinya petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien,
- d. Hasil analisis penyebab utama rendahnya BOR di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso adalah belum lengkapnya fasilitas atau sarana prasarana yang ada.

4.2 Saran

- a. Rumah sakit harus melengkapi dan menambahkan fasilitas atau sarana dan prasarana yang masih kurang seperti fasilitas pemeriksaan penunjang yang sering dimanfaatkan oleh pasien,
- b. Rumah sakit juga harus memperbaiki dan memperhatikan beberapa fasilitas atau sarana dan prasarana yang ada seperti kebersihan dari ruang perawatan pasien khususnya pada kelas tiga, penyediaan kursi tunggu atau tempat tunggu yang nyaman bagi keluarga pasien, kebersihan toilet atau kamar mandi dan juga tempat parkir untuk pengunjung untuk meningkatkan kenyamanan bagi pasien atau keluarga pasien yang sedang berobat atau berkunjung ke rumah sakit.
- c. Penelitian ini hanya terfokus pada organisasi rumah sakit saja alangkah lebih baiknya jika peneliti selanjutnya juga melibatkan pasien demi pengembangan dan kesempurnaan penelitian.

Daftar Pustaka

- Deharja, A., Nuraini, N. dan Wijayanti, R. A. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Klinik Dr . M . Suherman Jember Tahun 2017*. Seminar Nasional Hasil Penelitian Politeknik Negeri Jember, pp. 201–205. Jurnal: <https://publikasi.poliije.ac.id/index.php/prosiding/article/view/785/542>.
- Deharja, A., Putri, F. dan Ikawangi, L. O. N. 2017. *Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Dengan Metode Servqual, CSI dan IPA di Klinik Dr. M. Suherman*. Jurnal Kesehatan Vol. 5 No. 1.
- Indharwati, R. 2018. *Sumber Daya Terhadap Rendahnya Capaian Bed Occupancy Rate (BOR) Berdasarkan Penilaian Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2017*. Jurnal: <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/86038>.
- Islam, M. A. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang Kabupaten Kampar*. Jurnal: <https://onesearch.id/Record/IOS7815.14711>.
- Lumbantoruan, V. P. 2018. *Gambaran Efisiensi Pelayanan Rawat Inap berdasarkan Grafik Barber Johnson di RSUD Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2017*. Jurnal: <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/5922>.
- Mardian, A. H. 2016. *Analisis Efisiensi Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Balung Tahun 2015 Melalui Pendekatan Barber-Johnson*. Efisiensi. pp. 1–110. Jurnal: <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/78122>.
- Nababan, B. 2012. *Analisis Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Bed Occupancy Rate*

(BOR) *Di Rumah Sakit Umum Daerah Sukamara Kalimantan Tengah*. Jurnal:
<http://repository.ut.ac.id/1139/%0A%0A>.

PERMENKES RI No 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Rekam Medik. Jakarta

----- No 004 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Promosi Kesehatan Rumah
Sakit. Jakarta

PERMENPAN RI No 30 Tahun 2013 Tentang Jabatan Fungsional Perekam Medik Dan Angka
Kreditnya. Jakarta.

Pohan. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*.
Jakarta.

Purwiyanti, D., Suryoputro, A. dan Fatmasari, E. Y. 2019. *Analisis Faktor Yang Berhubungan
Dengan Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota
Semarang Menurut Persepsi Pasien*. Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal), 7(1), pp.
41–47.

Respati, T., Djoerban, B. dan Maryani, H. 2012. *Penerapan Metode Barber Johnson Untuk
Menilai Efisiensi Pelayanan Rumah Sakit Di Indonesia*. Buletin Penelitian Sistem
Kesehatan, 4(1 Jun). doi: 10.22435/bpsk.v4i1Jun.1552.

Sudra .2010. *Statistik Rumah Sakit*. Yogyakarta.

Titiwiarti, T., Sakka, A., Yunawati, I., dan Suhadi, S. 2018. *Studi tentang pengelolaan program
pelayanan antenatal care di puskesmas pasarwajo kabupaten buton tahun 2017*. Jurnal
Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat, 3(1), pp. 1–10.