

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, kesehatan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Kesehatan tidak hanya diartikan sebagai kondisi tubuh yang bebas dari penyakit, tetapi juga mencakup kondisi kesehatan seseorang tidak hanya dilihat dari keadaan fisiknya, tetapi juga mencakup kesehatan mental, spritual dan hubungan sosial. Oleh karena itu, kesehatan menjadi salah satu kebutuhan utama yang perlu dipenuhi karena berperan dalam mendukung peningkatan kualitas hidup masyarakat. (Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023).

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas yang memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam rumah sakit. Rumah sakit merupakan tempat pelayanan kesehatan yang memberikan berbagai pelayanan kesehatan secara individu secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, mulai dari upaya promotif, preventif, kuratif, hingga rehabilitatif. Dalam pelaksanaannya, rumah sakit menyediakan berbagai jenis pelayanan, seperti pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan instalasi gawat darurat (IGD), yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat secara optimal. Melalui pelayanan yang berkualitas, rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan yang aman, efektif, efisien, serta berorientasi pada kepuasan pasien. (Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023).

Di dalam rumah sakit terdapat berbagai unit pelayanan yang memiliki fungsi dan peran masing-masing dalam memberikan pelayanan kepada pasien, salah satunya adalah unit rawat inap. Unit rawat inap merupakan salah satu pelayanan yang

diperuntukkan bagi pasien yang memerlukan perawatan secara intensif dan berkelanjutan, sehingga pasien harus menjalani perawatan di rumah sakit dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kondisi kesehatannya. Selama menjalani perawatan, pasien akan memperoleh pelayanan medis, keperawatan, serta pelayanan penunjang lainnya yang diberikan oleh tenaga kesehatan secara berkesinambungan untuk mendukung proses penyembuhan dan pemulihan kondisi pasien (Pohan 2021).

Dalam penyelenggaraan pelayanan rawat inap, rumah sakit perlu melakukan evaluasi terhadap tingkat pemanfaatan tempat tidur sebagai salah satu sumber daya utama. Tingkat pemanfaatan tempat tidur rawat inap menjadi indikator penting dalam menilai efisiensi dan efektivitas pelayanan rumah sakit. Salah satu indikator yang digunakan untuk menilai kinerja pelayanan rawat inap adalah *Bed Occupancy Rate (BOR)*. *Bed occupancy rate* merupakan indikator kinerja rumah sakit yang digunakan untuk menggambarkan tingkat pemanfaatan tempat tidur rawat inap dalam suatu periode tertentu, yang dihitung berdasarkan perbandingan antara jumlah hari perawatan pasien dengan jumlah tempat tidur yang tersedia. BOR digunakan untuk menilai efisiensi pelayanan rawat inap serta keseimbangan antara kapasitas tempat tidur dan kebutuhan pelayanan pasien (Sudrajat, R. 2022).

Rendahnya *Bed Occupancy Rate (BOR)* merupakan kondisi dimana tingkat pemanfaatan tempat tidur rawat inap berada di bawah standar yang diharapkan, sehingga menunjukkan bahwa kapasitas pelayanan rawat inap rumah sakit belum digunakan secara optimal. Rendahnya *Bed Occupancy Rate (BOR)* adalah kondisi ketika tingkat pemanfaatan tempat tidur rawat inap berada di bawah standar ideal rumah sakit, yang menunjukkan bahwa kapasitas tempat tidur belum digunakan secara optimal. Rendahnya

BOR dapat mencerminkan rendahnya jumlah kunjungan pasien rawat inap, ketidakefisienan pengelolaan pelayanan, serta kemungkinan adanya masalah pada mutu pelayanan, sistem rujukan, atau kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit (Haryanto 2023).

Berdasarkan penjelasan mengenai *Bed Occupancy Rate* (BOR), kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi pemanfaatan pelayanan rawat inap di rumah sakit. Kualitas pelayanan merupakan unsur utama dalam menciptakan kepuasan pasien karena mencerminkan kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan pasien, maka tingkat kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit akan meningkat. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pasien, hal tersebut dapat menurunkan minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan rumah sakit, termasuk pelayanan rawat inap, yang pada akhirnya dapat berdampak pada capaian *Bed Occupancy Rate* (BOR). (Kotler dan Keller 2024).

Berdasarkan penjelasan mengenai kualitas pelayanan, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari konsep dasar pelayanan itu sendiri. Pelayanan merupakan suatu bentuk tindakan atau aktivitas yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pengguna layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Meskipun pelayanan bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas suatu produk, pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk persepsi serta tingkat kepuasan pengguna jasa. Oleh karena itu, semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan, kepercayaan, dan penilaian positif masyarakat terhadap

pelayanan yang diterima. (Tjiptono 2024).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah disebutkan, terdapat beberapa persamaan dan perbedaan antar penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Haryanto (2023) dengan judul faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya Bed Occupancy Rate membahas mengenai penyebab rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit yang dipengaruhi oleh mutu pelayanan, sistem rujukan, dan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini berfokus pada faktor yang mempengaruhi capaian Bed Occupancy Rate (BOR).

Penelitian yang dilakukan oleh Sudrajat R (2022) dengan judul pengukuran efisiensi pelayanan rawat inap melalui Bed Occupancy Rate menitikberatkan pada penggunaan Bed Occupancy Rate sebagai indikator untuk menilai efisiensi pelayanan rawat inap di rumah sakit. Penelitian ini lebih menekankan pada bagaimana tingkat pemanfaatan tempat tidur dapat menggambarkan efisiensi pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Sandi Solihin et al. (2023) dengan judul hubungan kualitas keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap membahas mengenai hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini lebih menekankan pada aspek kualitas pelayanan tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Mulyadi et al. (2025) dengan judul hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap meneliti keterkaitan antara dimensi kualitas pelayanan secara umum dengan kepuasan pasien rawat inap. Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

Dan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul hubungan

kualitas pelayanan di unit rawat inap terhadap rendahnya *capaian bed occupancy rate* (BOR) di rumah sakit umum petala bumi provinsi riau ada persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya *bed occupancy rate* (BOR) yang dilakukan oleh haryanto(2023) .

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan peneliti melalui wawancara nonformal, diperoleh informasi bahwa tingkat kunjungan pasien rawat inap mempengaruhi rendahnya capaian BOR. Jumlah pasien yang dirawat yang masih sedikit berdampak pada penggunaan tempat tidur yang belum optimal. Dari sisi pelayanan, kompetensi klinis tenaga perawat dinilai berkaitan dengan tingkat kunjungan pasien. Kompetensi tersebut salah satunya dipengaruhi oleh pelatihan yang diikuti tenaga kesehatan. Namun, diketahui bahwa sebagian perawat terakhir mengikuti pelatihan sekitar lima tahun yang lalu.

Pelaksanaan pelatihan sebenarnya telah difasilitasi oleh rumah sakit, tetapi dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala, seperti proses seleksi yang mensyaratkan status kepegawaian tertentu serta pencairan dana yang membutuhkan waktu cukup lama. Kondisi ini menyebabkan sebagian tenaga kesehatan memilih menggunakan biaya pribadi untuk mengikuti pelatihan karena khawatir tidak memperoleh kesempatan jika menunggu pembiayaan dari rumah sakit. Selain itu, tingkat kunjungan pasien rawat inap juga berpengaruh terhadap capaian BOR. Rendahnya jumlah pasien yang dirawat berdampak langsung pada belum maksimalnya pemanfaatan tempat tidur yang tersedia.

Berdasarkan survey awal yang peneliti lakukan dengan telaah dokumen, di dapatkan hasil bahwa data kunjungan pasien RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2025, jumlah kunjungan rawat inap 1.018 pasien. Sementara itu, jumlah kunjungan rawat jalan 2.985 pasien. Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah kunjungan rawat jalan jauh lebih tinggi dibandingkan dengan rawat inap, sehingga menggambarkan bahwa pemanfaatan pelayanan rawat inap masih belum maksimal dibandingkan dengan potensi

kunjungan pasien yang ada.

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Pasien RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2025

No.	Jenis Pelayanan	Tahun 2025
1	Rawat Inap	1.018
2	Rawat Jalan	2.985

Selain data kunjungan, rumah sakit juga memiliki kapasitas tempat tidur yang cukup besar untuk menunjang pelayanan rawat inap. Berdasarkan data penetapan kapasitas tempat tidur RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2024, jumlah tempat tidur pada pelayanan rawat inap kelas I sebanyak 19 tempat tidur, kelas II sebanyak 17 tempat tidur, dan kelas III sebanyak 38 tempat tidur. Pada pelayanan intensive terdapat 7 tempat tidur ICU, 1 tempat tidur NICU, 2 tempat tidur Perinatologi Level 2, dan 4 tempat tidur HCU. Dengan total kapasitas tempat tidur rawat inap dan intensive sebanyak 88 tempat tidur rumah sakit sebenarnya memiliki sumber daya yang cukup untuk memberikan pelayanan optimal.

**Tabel 1.2 Penetapan Kapasitas Tempat Tidur RSUD Petala Bumi
Provinsi Riau Tahun 2024 (Rawat Inap dan Intensive)**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Tempat Tidur
1	Rawat Inap Kelas I	19
2	Rawat Inap Kelas II	17
3	Rawat Inap Kelas III	38
4	ICU	7
5	NICU	1
6	Perinatologi Level 2	2
7	HCU	4

Total	88
-------	----

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan di Unit Rawat Inap terhadap rendahnya capaian *Bed Occupancy Rate* (BOR) di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka didapat rumusan masalah yaitu “Bagaimana Hubungan Kualitas Pelayanan di Unit Rawat Inap terhadap Capaian *Bed Occupancy Rate* di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian dalam proposal ini yaitu untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan di unit rawat inap terhadap capaian *bed occupancy rate (BOR) di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau.*

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Petala Bumi Provinsi Riau

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan bahan evaluasi bagi manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada unit rawat inap. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat membantu rumah sakit dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya capaian *Bed Occupancy Rate* (BOR) sehingga dapat digunakan sebagai dasar perencanaan dan pengambilan keputusan untuk meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan kesehatan.

2. Bagi Universitas Awal Bros

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi ilmiah dan bahan

kajian akademik bagi Universitas Awal Bros, khususnya dalam bidang Administrasi Rumah Sakit, manajemen pelayanan kesehatan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi rujukan bagi mahasiswa dalam menyusun penelitian sejenis serta mendukung pengembangan keilmuan di lingkungan akademik Universitas Awal Bros.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, serta pengalaman peneliti mengenai kualitas pelayanan kesehatan dan hubungannya dengan capaian *Bed Occupancy Rate* (BOR) di rumah sakit. Penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan kemampuan peneliti dalam menyusun karya ilmiah, melakukan pengumpulan dan pengolahan data, menganalisis hasil penelitian, serta menarik kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh. Selain itu, penelitian ini menjadi sarana bagi peneliti untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam praktik penelitian secara langsung, sehingga dapat menjadi bekal dalam pengembangan kompetensi dan profesionalisme di bidang Administrasi Rumah Sakit.

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau, khususnya pada Unit Rawat Inap, pada bulan Januari sampai dengan Agustus 2026. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional* melalui pendekatan analitik observasional, dimana pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu untuk melihat hubungan antara variabel yang diteliti. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan di unit rawat inap yang meliputi keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, jaminan pelayanan, empati, dan bukti fisik pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah capaian *Bed Occupancy Rate* (BOR) di unit rawat inap RSUD Petala Bumi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di pada Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *total sampling*, Total sampling

adalah teknik pengambilan sampel di mana seluruh anggota populasi dijadikan responden, biasanya digunakan jika populasi kecil (kurang dari 100) atau untuk penelitian dengan karakteristik khusus sehingga seluruh populasi yang berjumlah 91 orang dijadikan sebagai sampel penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen rumah sakit, laporan arsip, dan sumber administrasi.

1.6 Penelitian Terkait

Dibawah ini adalah penelitian terkait berdasarkan penelitian, sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Penelitian Terkait

Nama dan Tahun	Judul	Metode	Variabel	Tujuan	Informan	Tempat Penelitian
Muthi ah nabila (2026)	Hubungan kualitas pelayanan di unit rawat inap terhadap rendahnya <i>capaian bed occupancy rate</i> (BOR) di rumah sakit umum daerah petala bumi provinsi riau	Kuantitatif	Variabel dependen (Y) <i>Bed Occupancy Rate</i> Variabel independen (X) Kualitas pelayanan	Mengetahui hubungan terhadap kualitas pelayanan di unit rawat inap terhadap rendahnya <i>capaian bed occupancy rate</i> (bor)	Pasien rawat inap	Rumah Sakit umum daerah petala bumi provinsi riau
Haryanto (2023) rendahnya a hor	Faktor faktor yang mempengaruhi rendahnya <i>bed occupancy rate</i>	Kuantitatif	Mutu pelayanan dan tingkat <i>bed occupancy rate</i>	Mengetahui penyebab rendahnya bor	Pasien rawat inap	Rumah Sakit umum daerah
Sudrajat	Pengukuran efisiensi pelayanan rawat inap melalui bor	Kuantitatif	<i>Bed occupancy rate</i>	Mengetahui Hubungan kualitas pelayanan rawat inap melalui tingkat pemanfaatan tempat tidur	Data administrasi rumah sakit	Rumah sakit
Sandi solihin et al (2023)	Hubungan kualitas keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap	Kuantitatif	Kualitas kepuasan pelayanan pasien	Mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengankepuasan pasien rawat inap	Pasien rawat inap	Rumah Sakit sibroh melosi
Muliyadi	pelayanan dengan rawat inap kinah	Kuantitatif	Kualitas Ranap	Mengetahui dimensi kualitas hubungan pasien ranap	Pasien Rnap	RSU tengku fakinah

	kepuasan pasien rawat inap et.,al (2025)					
--	---	--	--	--	--	--

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang terdapat pada tabel, dapat dilihat adanya persamaan dan perbedaan antar penelitian. Perbedaan dari kelima penelitian tersebut terlihat dari beberapa aspek, terutama pada variabel, tujuan, dan fokus penelitian. Penelitian yang penulis lakukan lebih fokus pada hubungan kualitas pelayanan dengan Bed Occupancy Rate (BOR), sedangkan penelitian lain ada yang membahas faktor-faktor yang mempengaruhi BOR, efisiensi pelayanan melalui BOR, serta hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Selain itu, perbedaan juga terlihat dari objek penelitian, di mana ada yang menggunakan pasien rawat inap, manajemen rumah sakit, maupun data administrasi sebagai sumber data. Lokasi penelitian juga berbeda-beda di setiap rumah sakit, sehingga kondisi dan hasil penelitiannya bisa tidak sama. Jadi, walaupun sama-sama membahas pelayanan rumah sakit, arah dan fokus masing-masing penelitian tetap punya perbedaan.

Sedangkan persamaan dari kelima penelitian tersebut dapat dilihat dari topik yang dibahas, yaitu sama-sama meneliti tentang pelayanan di rumah sakit, khususnya pada unit rawat inap. Selain itu, tujuan dari penelitian-penelitian tersebut juga hampir sama, yaitu untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara kualitas pelayanan dengan indikator tertentu, seperti kepuasan pasien atau tingkat pemanfaatan tempat tidur (BOR). Sumber data yang digunakan juga relatif mirip, yaitu berasal dari pasien rawat inap atau data yang ada di rumah sakit. Jadi, secara umum kelima penelitian ini punya kesamaan dalam membahas kualitas pelayanan rumah sakit dan dampaknya terhadap kinerja pelayanan.

