

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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. Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan yang bertujuan mendukung dan mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya (Undang-Undang RI No.44, 2009).

Derajat kesehatan yang tinggi dapat tercapai oleh rumah sakit dengan melaksanakan pelayanan *kuratif* dan *rehabilitatif* untuk memulihkan status kesehatan masyarakat yang awalnya sakit menjadi sehat, di samping melakukan kegiatan *preventif* dan *promotif* kesehatan (Dharmawan, 2006). Salah satu upaya pelayanan *kuratif* dan *rehabilitatif* yaitu dengan menyelenggarakan Unit Rawat Inap (Rinjani dan Triyanti, 201).

Unit rawat inap adalah salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang diberikan kepada pasien dengan melakukan kegiatan *observation*, *diagnostic*, *terapy* dan *rehabilitation* dimana mengharuskan pasien untuk menginap dan menggunakan tempat tidur serta mendapatkan makanan dan pelayanan perawat secara terus menerus (Rustiyanto, 2010). Unit rawat inap merupakan salah satu *renew center* rumah sakit dimana kegiatan di dalamnya dapat mencerminkan mutu pelayanan yang dihasilkan (Nursalam, 2001).

Mutu merupakan gambaran menyeluruh dari karakteristik barang atau jasa untuk memuaskan kebutuhan pelanggan baik secara tersirat maupun tidak (Supriyanto, 2011). Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan semua potensi sumber daya yang ada di rumah sakit secara wajar,

efisien dan efektif dan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan hukum yang berlaku (Rahmawati dan Supriyanto, 2013).

Mutu pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, dimana menurut Azwar (1994) faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan adalah unsur masukan, unsur lingkungan dan unsur proses. Unsur masukan mencakup segala sesuatu yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, unsur lingkungan diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat mempengaruhi jalannya pelayanan kesehatan dan unsur proses mencakup segala tindakan baik medis maupun non-medis dalam pelayanan kesehatan (Bustami, 2011).

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, 2015). 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*).

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, Rumah Sakit Mitra medika Bondowoso dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan menyeluruh sesuai dengan standar yang berlaku. Hal ini 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.

BOR atau *Bed Occupancy Rate* merupakan metode yang dikembangkan oleh Barber Jhonson (1971) 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. Nilai ideal BOR menurut Barber Johnson (1971) adalah 75%-85% sedangkan nilai ideal BOR menurut Depkes RI (2005) adalah sebesar 60%-85%. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas rekam medis di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso diperoleh data yang ditunjukkan dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Persentase Penggunaan Tepat 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 1.1 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 (1971) ataupun sebesar 60%-85% menurut Depkes RI (2005). *Persentase* BOR pada tabel 1.1 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).

Ahmad (2015) menyatakan faktor yang menyebabkan rendahnya BOR di rumah sakit terkait dengan sumber daya manusianya yang kurang, sarana dan prasaranan atau fasilitas yang kurang memadai. Artinya, sarana dan prasarana atau fasilitas dalam melaksanakan pelayanan kesehatan sangat berperan penting keberadaannya. Suatu pelayanan tidak akan berjalan optimal jika salah satunya

tidak dapat terlaksana dengan baik, kepuasan pelanggan akan berkurang dan mutu pelayananpun akan berkurang (Ristiani, 2017).

Salah satu petugas rekam medis di Rumah Sakti Mitra Medika Bondowoso menyatakan bahwa, sumber daya manusia 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 Menpan RI (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.

Austin dalam Susanto (1999) menyatakan bahwa 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. Faktor internal yang dimaksud seperti kepemimpinan, sistem informasi, promosi rumah sakit, tarif, budaya rumah sakit dan lain-lain. Faktor eksternal yang dimaksud seperti keadaan perekonomian pasien, kebijakan, letak geografis dan persaingan (Susanto, 1999).

Kepala rekam medis di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso menyatakan sudah melakukan kerjasama dengan fasyankes yang lain tapi masih belum dilakukan secara optimal. Kebijakan dari BPJS dan persaingan antar fasilitas pelayanan kesehatan yang lain juga berdampak terhadap pelayanan maupun kunjungan rumah sakit

Kusariana (2017) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *bed occupancy rate* (BOR) meliputi faktor proses pelayanan dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Pohan (2013) 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.

Menurut Azwar (2005) dalam Astuti dan Kustiyah (2014), Meningkatnya mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan yang telah diberikan kepada pasien sehingga menimbulkan perasaan puas pada diri

setiap pasien. Kepuasan pasien tersebut akan berdampak bagi rumah sakit sendiri, dimana pasien akan kembali menggunakan fasilitas kesehatan tersebut apabila pasien sakit kembali sehingga efisiensi penggunaan fasilitas akan baik dan terjaga salah satunya penggunaan tempat tidur (Suprpto, 1985)

Hasil studi pendahuluan tersebut, dapat dirumuskan bahwa dugaan sementara faktor penyebab yang mempengaruhi rendahnya *persentase* BOR (*Bed Occupancy Rate*) 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.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Faktor Penyebab Rendahnya *Bed Occupancy Rate* BOR di Rumah Sakit Mitra Medika Kabupaten Bondowoso”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat dikemukakan rumusan masalah yaitu “Bagaimana Analisis Faktor Penyebab Rendahnya *Bed Occupancy Rate* (BOR) di Rumah Sakit Mitra Medika Kabupaten Bondowoso?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan umum

Menganalisis faktor penyebab rendahnya *Bed Occupancy Rate* (BOR) di Rumah Sakit Mitra Medika Kabupaten Bondowoso.

1.3.2 Tujuan khusus

- a. Mengidentifikasi unsur masukan meliputi SDM dan fasilitas sebagai penyebab terjadinya rendahnya persentase BOR di Rumah Sakit Mitra Medika Kabupaten Bondowoso,
- b. Mengidentifikasi unsur lingkungan, yaitu lingkungan internal meliputi tarif pelayanan, promosi rumah sakit, sistem informasi dan lingkungan eksternal meliputi kebijakan dan persaingan sebagai penyebab terjadinya rendahnya persentase BOR di Rumah Sakit Mitra Medika Kabupaten Bondowoso,
- c. Mengidentifikasi unsur proses meliputi sikap petugas sebagai penyebab terjadinya rendahnya persentase BOR di Rumah Sakit Mitra Medika Kabupaten Bondowoso,
- d. Menganalisis penyebab utama rendahnya persentase BOR di Rumah Sakit Mitra Medika Kabupaten Bondowoso.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi rumah sakit dalam melakukan pengelolaan tempat tidur sehingga terciptanya tingkat efisiensi penggunaan tempat tidur.

1.4.2 Politeknik Negeri Jember

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan dan pembelajaran untuk menambah wawasan bagi mahasiswa, khususnya mahasiswa jurusan kesehatan

1.4.3 Peneliti

Peneliti dapat mengembangkan dan mengamalkan ilmu yang diperoleh selama kuliah dan menambah wawasan terkait pengelolaan tempat tidur dan masalah terkait pengelolaan tempat tidur.

1.4.3 Peneliti lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya.