

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 menyebutkan bahwa rumah sakit Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tugasnya adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.

Rumah sakit swasta dalam operasinya selain untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan juga mempunyai tanggung jawab untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat sebagai faktor keberhasilan dalam melaksanakan tugas dari Departemen Kesehatan, hal ini dapat dicapai bila rumah sakit swasta memberikan pelayanan secara menyeluruh dengan kuratif, promotif, rehabilitatif, dan preventif yang bermutu. Pelayanan yang bermutu disini memiliki arti cepat, akurat, dapat sesuai dengan perkembangan teknologi di bidang kesehatan.

Menurut Muninjaya (2004), beberapa indikator mutu pelayanan untuk mengetahui tingkat efisiensi pengelolahan rumah sakit yang meliputi antara lain Unit *cost* untuk rawat jalan, jumlah penderita yang mengalami dekubitus, jumlah penderita yang jatuh dari tempat tidur, BOR (*Bed Occupancy Rate*), BTO (*Bed Turn Over*), TOI (*Turn Over Interval*), ALOS (*Average Length of Stay*), dan *Normal Tissue Removal Rate*.

Menurut Pohan (2007), Jaminan mutu pelayanan kesehatan sangat penting dalam organisasi layanan kesehatan karena dapat menjadikan layanan kesehatan menjadi efisiensi. Pengukuran mutu pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan melihat dimensi-dimensi mutu yang harus diperhatikan bagi penyelenggaran pelayanan.

Menurut Muninjaya (2004), Dari indikator - indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi rumah sakit tersebut, BOR (*Bed Occupancy Rate*) yang merupakan indikator untuk mengukur prosentase tempat tidur pada satu satuan waktu tertentu. Indikator ini memberikan gambaran tentang tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur Rumah sakit dan seberapa jauh masyarakat menggunakan pelayanan rawat inap. BOR juga sangat penting dalam pengambilan keputusan perencanaan rumah sakit.

Berdasarkan kegiatan pra observasi yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa di Rumah sakit Kaliwates memiliki nilai BOR (*Bed Occupancy Rate*) yang di bawah standar setiap tahunnya. Dimana pada tahun 2008 angka BOR 50,49%, tahun 2009 angka BOR 48,51%, tahun 2010 angka BOR 51,50%, tahun 2011 angka BOR 46,83%, tahun 2012 angka BOR 56,56% dan tahun 2013 di ruang perawatan A angka BOR 64% dan di ruang perawatan B angka BOR 56%.

Dari hasil BOR (*Bed Occupancy Rate*) yang didapat, dapat diketahui bahwa angka BOR dari tahun ke tahun bervariasi dan cenderung berada di bawah angka ideal menurut Departemen Kesehatan RI (60%-85%). Ini membuktikan bahwa standart mutu pelayanan rumah sakit umum Kaliwates masih dibawah standar dari Departemen Kesehatan RI, oleh karena itu perlu upaya peningkatan BOR (*Bed Occupancy Rate*) dengan meneliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dimensi mutu pelayanan kesehatan yang meliputi: dimensi kompetensi teknis, dimensi keterjangkauan atau akses, dimensi efektifitas, dimensi efisien, dimensi kesinambungan, dimensi keamanan, dimensi kenyamanan, dimensi informasi, dimensi ketepatan waktu, dan dimensi hubungan antar manusia, serta seberapa besarnya pengaruhnya, agar rumah sakit dapat bertahan, berkembang, bermanfaat, dan menguntungkan bagi pemilik, tanpa meninggalkan tanggung jawab kepada lingkungan melalui implikasi strategi peningkatan pasien rawat inap.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan Bagaimanakah upaya peningkatan BOR (*Bed Occupancy Rate*) dengan analisis

faktor yang mempengaruhi dimensi mutu pelayanan kesehatan di PT. Rolas Nusantara Medika - RSU Kaliwates Jember ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum :**

Upaya peningkatan BOR (*Bed Occupancy Rate*) dengan meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi dimensi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Kaliwates.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus :**

1. Menentukan pengaruh dimensi kompetensi teknis pelayanan kesehatan dengan peningkatan BOR (*Bed Occupancy Rate*) di Rumah Sakit Umum Kaliwates.
2. Menentukan pengaruh dimensi keterjangkauan atau akses pelayanan kesehatan dengan peningkatan BOR (*Bed Occupancy Rate*) di Rumah Sakit Umum Kaliwates.
3. Menentukan pengaruh dimensi efektivitas dengan peningkatan BOR (*Bed Occupancy Rate*) di Rumah Sakit Umum Kaliwates.
4. Menentukan pengaruh dimensi efisiensi pelayanan kesehatan dengan peningkatan BOR (*Bed Occupancy Rate*) di Rumah Sakit Umum Kaliwates.
5. Menentukan pengaruh kesinambungan dengan peningkatan BOR (*Bed Occupancy Rate*) di Rumah Sakit Umum Kaliwates.
6. Menentukan pengaruh dimensi keamanan dengan peningkatan BOR (*Bed Occupancy Rate*) di Rumah Sakit Umum Kaliwates.
7. Menentukan pengaruh dimensi kenyamanan pelayanan kesehatan dengan peningkatan BOR (*Bed Occupancy Rate*) di Rumah Sakit Umum Kaliwates.
8. Menentukan pengaruh dimensi informasi pelayanan kesehatan dengan peningkatan BOR (*Bed Occupancy Rate*) di Rumah Sakit Umum Kaliwates.

9. Menentukan pengaruh dimensi ketepatan waktu pelayanan kesehatan dengan peningkatan BOR (*Bed Occupancy Rate*) di Rumah Sakit Umum Kaliwates.
10. Menentukan pengaruh dimensi hubungan antar manusia kesehatan dengan peningkatan BOR (*Bed Occupancy Rate*) di Rumah Sakit Umum Kaliwates.
11. Upaya peningkatan BOR berdasarkan dimensi mutu pelayanan kesehatan

#### **1.4 Manfaat**

1. Bagi Mahasiswa
  - a) Memberi wawasan berpikir tentang permasalahan pada objek penelitian.
  - b) Sebagai bahan masukan bagi mahasiswa untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan.
2. Bagi Akademik
  - a) Sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut.
  - b) Menambah referensi diperpustakaan khususnya tentang upaya peningkatan BOR (*Bed Occupancy Rate*) dengan meneliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dimensi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Kaliwates.
3. Bagi Rumah sakit
  - a) Sebagai upaya peningkatan BOR (*Bed Occupancy Rate*) dengan meneliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dimensi mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Kaliwates.
  - b) Memberikan informasi kepada rumah sakit tentang penilaiankepuasan pasien terhadap dimensi mutu pelayanan kesehatan di RSU Kaliwates.
  - c) Sebagai bahan perencanaan peningkatan BOR (*Bed Occupancy Rate*) yang didasarkan pada dimensi mutu pelayanan kesehatan.