

## ABSTRACT

Bangil General Regional Hospital (BGRH) in Pasuruan Regency moved to a new building in April 2008. Since then, the Bed Occupancy Rate (BOR) had constantly decreased until July 2009, where it had reached a low point of 49.32%. The aim of this research is to analyze the factors causing low BOR at BGRH First and Second class rooms.

This was an observational study conducted by questionnaires to obtain patient's assessment and satisfaction towards eight quality dimensions (i.e. technical competence, access to service, effectiveness, efficiency, continuity, safety, interpersonal relations, and amenities). The population is BGRH First and Second class room patients from May 25<sup>th</sup>, 2009 until June 9<sup>th</sup>, 2009. Sample size is 74 respondents.

Research result showed patient's assessment and satisfaction level of service quality at the First and Second class inpatient rooms. Several variables needed to be prioritized due to their below the average score. The assessment and satisfaction of the First and Second class rooms which were under the average score was technical competence, access to service, effectiveness, safety, and amenities.

Conclusion of this research requires BGRH to increase BOR by improving the technical competence, access to service, effectiveness, safety, and hospital comfort. These efforts are meant to improve service quality and to enhance patient's satisfaction. In addition, BGRH has to intensify promotion to attract consumers.

Keywords: BOR, quality, satisfaction

## ABSTRAK

Pada bulan April 2008 RSUD Bangil mulai pindah ke bangunan baru, hal ini menyebabkan nilai BOR (*Bed Occupancy Rate*) terus menurun sampai pada bulan Juli nilai BOR menjadi sangat rendah (49,32 %). Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor yang menyebabkan rendahnya BOR pada kelas I dan Kelas II di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan.

Rancang bangun penelitian ini adalah penelitian survei atau *observasional*, dengan wawancara kuisisioner untuk mengetahui penilaian dan kepuasan pasien terhadap delapan dimensi mutu yaitu kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektifitas, efisiensi, kontinuitas, keamanan, hubungan antar manusia dan kenyamanan. Sampel Penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat inap pada tanggal 25 Mei 2009 sampai dengan 9 Juni 2009 di kelas I dan kelas II RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan dan jumlah responden yang didapat pada penelitian ini sebanyak 74 responden.

Penilaian mutu pelayanan yang diterima responden dan tingkat kepuasan responden terhadap mutu pelayanan di instalasi rawat inap kelas I dan kelas II RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan ditemukan beberapa variabel yang menjadi prioritas untuk segera diperbaiki, karena masih berada dibawah nilai rata-rata penilaian dan kepuasan total di kelas I dan kelas II RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan, diantaranya adalah kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektifitas, keamanan dan kenyamanan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan BOR, pihak rumah sakit harus segera memperbaiki kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektifitas, keamanan dan kenyamanan untuk meningkatkan mutu dan kepuasan pasien. Dan pihak rumah sakit harus lebih meningkatkan promosi untuk menarik konsumen.

Kata kunci: BOR, mutu, kepuasan