

**FAKTOR - FAKTOR PENYEBAB RENDAHNYA CAPAIAN BOR  
BERDASARKAN DIMENSI MUTU PELAYANAN DI RUMAH SAKIT  
TINGKAT III BRAWIJAYA  
TAHUN 2019**

Farizky Cahya Pratama

**ABSTRAK**

Menurut Suprianto (2005) dalam kesehatan mutu difokuskan pada dua kegiatan, yaitu efisien pelayanan, efektivitas pelayanan, keduanya dilakukan secara kontinyu. Namun rata - rata efisiensi BOR ( Bed Occupancy Rate ) di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya pada tahun 2019 sebesar 56%, nilai tersebut tidak sesuai dengan standar Depkes ( 2005 ) yaitu, 60% - 85%. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi faktor penyebab rendahnya capaian BOR di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya. Penelitian ini dirancang sebagai penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif., dilaksanakan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya selama bulan April sampai dengan Mei tahun 2020. sampel yang digunakan peneliti sejumlah 51 tenaga medis ( perawat dan bidan ) rawat inap. Hasil penelitian ini, pada faktor man, masih kurangnya jumlah dokter spesialis pengganti di rawat inap dan pemerataan perawat dan bidan di seluruh ruangan rumah sakit. Pada faktor methods ketersediaan pelayanan perawat dan bidan selalu datang tepat waktu saat pasien membutuhkannya, kemudian untuk waktu pelayanan atau ALOS ( Average Length Of Stay ) tidak sesuai standar Depkes ( 2005 ), dan sebagian kecil perawat dan bidan masih mendapat keluhan pasien, akan tetapi rumah sakit memiliki kebijakan dan SOP yang selalu dipatuhi oleh perawat dan bidan. Pada faktor material, sarana umum, sarana medis, dan sarana penunjang medis sudah cukup baik. Pada faktor machine, keadaan alat kesehatan di rawat inap sudah cukup baik.

**Kata kunci:** BOR, Faktor penyebab, Mutu

**FACTORS CAUSING THE LOW BOR OUTCOMES BASED ON THE  
DIMENSION OF SERVICE QUALITY  
AT BRAWIJAYA TINGKAT III HOSPITAL  
IN 2019**

Farizky Cahya Pratama

**ABSTRACT**

According Suprianto (2005) in quality health, it focuses on two activities, namely service efficiency, service effectiveness, both of which are carried out continuously according to Suprianto (2005). However, the average efficiency of BOR (Bed Occupancy Rate) at Brawijaya Level III Hospital in 2019 was 56%, this value is not in accordance with the Ministry of Health (2005) standard of 60% - 85%. This research was conducted to analyze the factors causing the low BOR at Brawijaya tingkat III Hospital. This research was designed as a quantitative research with a descriptive approach. It was carried out at the Brawijaya tingkat III Hospital in Surabaya from April to May 2020. The sample used by the researcher was 51 medical personnel in the inpatient department (nurses and midwives). The results of this study, on the human factor, are still insufficient number of replacement specialist doctors in inpatient and equal distribution of nurses and midwives in all hospital rooms. In the method factor, the availability of nurse and midwife services always comes on time when the patient needs it, then the service time or ALOS (Average Length Of Stay) is not in accordance with the standards of the Ministry of Health (2005), and a small proportion of nurses and midwives still get patient complaints. however, hospitals have policies and SOPs which nurses and midwives always adhere to. In material factors, public facilities, medical facilities, and medical support facilities are good. And the machine factor, the condition of medical devices inpatient is good enough.

**Keywords:** BOR, causative factors, quality