

Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Angka BOR di RSUD Padangan Bojonegoro

Ella Nur Kusuma Hati^{1*}, Sudalhar¹, Istiqlal Fithri¹

¹Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKes Muhammadiyah Bojonegoro

ABSTRACT

Background: Hospitals, as one of the health service facilities, played a strategic role in efforts to accelerate the improvement of public health. The expected form of service was quality service. Hospitals were obligated to provide proper service based on applicable codes of ethics and norms to patients. Based on preliminary studies at RSUD Padangan Bojonegoro, the BOR percentage had not been ideal over the past three years. **Objective:** To analyze the relationship between service quality and the BOR rate at RSUD Padangan Bojonegoro. **Method:** This study used a descriptive correlational method with a cross-sectional design. The sampling technique employed was accidental sampling with 368 respondents, namely inpatients at RSUD Padangan Bojonegoro. Data collection was conducted by distributing questionnaires and analyzed statistically using the Spearman Rho test. **Results:** The study found a significance value of 0.033 or ≤ 0.05 and a Correlation Coefficient of 0.111, indicating a relationship between service quality and the BOR rate at RSUD Padangan Bojonegoro with a low correlation strength. **Conclusion:** It was concluded that there was a relationship between service quality and the BOR rate at RSUD Padangan Bojonegoro.

Keywords: Service Quality, BOR Rate.

ABSTRAK

Latar Belakang : Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan Kesehatan memiliki peran yang strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Bentuk pelayanan yang diharapkan yaitu pelayanan yang berkualitas. Rumah sakit berkewajiban memberikan pelayanan yang layak berdasarkan kode etik dan norma-norma yang berlaku kepada pasien. Berdasarkan studi pendahuluan di RSUD Padangan Bojonegoro presentase angka BOR belum ideal pada tiga tahun terakhir. **Tujuan :** Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan angka BOR di RSUD Padangan Bojonegoro. **Metode :** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif korelasional dengan desain cross-sectional. Teknik pengambilan sampling menggunakan accidental sampling dengan jumlah 368 responden yaitu pasien rawat inap RSUD Padangan Bojonegoro. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner dan dianalisis statistik menggunakan uji Spearman Rho. **Hasil :** Hasil penelitian ini menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,033 atau $\leq 0,05$ dan nilai Correlation Coefficient sebesar 0.111 yang artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan angka BOR di RSUD Padangan Bojonegoro dengan kekuatan korelasi rendah. **Kesimpulan :** Disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan angka BOR di RSUD Padangan Bojonegoro.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Angka BOR.

Korespondensi: Ella Nur Kusuma Hati, STIKes Muhammadiyah Bojonegoro, Jl. Ahmad Yani No.14 , Bojonegoro, Jawa Timur, stikesmuhbjngr@gmail.com

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Bentuk pelayanan kesehatan yang diharapkan yaitu pelayanan yang berkualitas, sehingga diharapkan mampu mengurangi angka kesakitan dan kematian serta menciptakan masyarakat yang sejahtera. Rumah sakit berkewajiban memberikan pelayanan yang layak berdasarkan kode etik dan norma-norma yang berlaku kepada pasien yang berkunjung ke rumah sakit. Pasien juga berhak mendapatkan pelayanan yang ramah dari petugas kesehatan misalnya seperti perawat. Perawat mempunyai pengaruh yang besar untuk dapat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien karena frekuensi pertemuannya dengan pasien sangatlah sering. Konsumen yang loyal tidak butuh waktu yang banyak untuk memutuskan jasa apa yang akan mereka gunakan.

Berdasarkan data yang telah penulis dapatkan dari studi pendahuluan di RSUD Padangan Bojonegoro, berikut presentase angka BOR dalam kurun waktu lima tahun terakhir:

Tabel 1. 1 Data BOR di RSUD Padangan Bojonegoro

Performanc e	Nilai Ideal	2019	2020	2021	2022	2023
BOR %	>75 %	77,01 %	42,35 %	48,43 %	55,10 %	67,08 %

Sumber : Laporan BOR RSUD Padangan Bojonegoro

Berdasarkan **Tabel 1.1**, BOR RSUD Padangan Bojonegoro menurut nilai ideal dari Depkes RI 2005 (60-85%) sudah ideal pada tahun 2019 dan 2023, namun presentase BOR terlihat turun atau tidak ideal pada tahun 2020, 2021 dan 2022. Semakin rendah

nilai BOR maka semakin sedikit pula jumlah tempat tidur yang digunakan untuk merawat pasien dengan jumlah tempat tidur yang telah disediakan. Dalam arti lain, jumlah pasien yang berkurang ini dapat menyebabkan penurunan pendapatan bagi pihak rumah sakit itu sendiri (Sudra, 2010).

Indikator-indikator kepuasan pasien adalah: kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan termasuk hubungan antar manusia, kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan, Pohan (2015). Dari indikator tersebut yang seringkali dikeluhkan oleh para pasien yaitu kepuasan terhadap proses layanan kesehatan dimana pasien merasakan kurang mendapat perhatian dari petugas layanan kesehatan.

Disamping fasilitas yang memadai diperlukan juga jasa pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Sehingga solusi untuk mengatasi masalah ketidakpuasan pasien dengan pengaruh kualitas pelayanan di RSUD Padangan Bojonegoro adalah melakukan komunikasi secara efektif, memberikan pelayanan yang cepat, dan juga tanggap dalam melayani pengaduan. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Angka BOR di RSUD Padangan Bojonegoro”.

BAHAN DAN METODE

Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan angka BOR di RSUD Padangan Bojonegoro, peneliti memerlukan sumber data yang akurat dengan menggunakan metode pengumpulan data yakni data primer dan sekunder untuk mengumpulkan informasi yang tepat untuk penelitian ini.

Desain dan subjek

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif korelasional. Pendekatan ini dipilih untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan angka BOR di RSUD Padangan Bojonegoro. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli-Agustus 2024 di RSUD Padangan Bojonegoro yang terletak di Jl. Dr. Soetomo No.02 Padangan, Kabupaten Bojonegoro.

Populasi merupakan suatu daerah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mempelajari dan diraiik kesimpulannya (Sugiyono,2019). Populasi dalam penelitian ini adalah 4.350 pasien rawat inap di RSUD Padangan Bojonegoro, sedangkan jumlah sampel yaitu sebanyak 368 berdasarkan hasil dari perhitungan rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik Accidental sampling. Accidental sampling adalah teknik pengambilan sampel secara acak yang memungkinkan pengambilan sampel dilakukan secara acak (random) jika memenuhi kriteria sumber data (Sugiyono, 2019)

Pengumpulan dan pengukuran data

Variabel adalah kualitas dimana peneliti mempelajari sesuatu dalam bentuk apapun sehingga informasi yang diekstrak dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, variabel yang menjadi fokus peneliti adalah kualitas pelayanan sebagai variabel independent dan angka BOR di RSUD Padangan Bojonegoro sebagai variabel dependen.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner dan observasi. Kuesioner disebarakan kepada 368 pasien rawat inap

RSUD Padangan Bojonegoro untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan melalui indikator *Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty*, dan *Responsiveness*. Observasi dilakukan untuk mengetahui presentase angka BOR harian di RSUD Padangan Bojonegoro apakah termasuk dalam kategori dibawah angka ideal, ideal atau diatas angka ideal. Data yang diperoleh dari kuesioner dan observasi kemudian diolah dan dianalisis secara statistic untuk mengetahui korelasi antara kualitas pelayanan dengan angka BOR, serta untuk menguji hipotesis penelitian.

Analisis data

Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan *Spearman Rho* untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan dengan angka BOR. Uji validitas dan reliabilitas juga dilakukan guna memastikan keakuratan intsrumen penelitian.

HASIL

1. Identifikasi Kualitas Pelayanan di RSUD Padangan Bojonegoro Unit Rawat Inap

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Padangan unit rawat inap 92% responden menilai baik, 7% responden menilai cukup dan 1% responden menilai kurang. Hasil tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Padangan Bojonegoro unit rawat inap sudah baik.

2. Identifikasi BOR harian di RSUD Padangan Bojonegoro Tahun 2024

Diketahui bahwa presentase angka BOR di RSUD Padangan pada hari pertama yaitu sebesar 55%, pada hari kedua sebesar 61%,

pada hari ketiga sebesar 65%, dan pada hari keempat sebesar 67%. Dapat disimpulkan bahwa presentase angka BOR di RSUD Padangan Bojonegoro sudah ideal pada hari kedua, ketiga dan keempat, sedangkan belum mencapai angka ideal pada hari pertama.

3. Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Angka BOR di RSUD Padangan Bojonegoro

Tabel 1.2 Hasil Uji Statistik Spearman Rho Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan angka BOR di RSUD Padangan Bojonegoro

Kualitas Pelayanan	BOR		Total	Sig 2 Tailed	Correlation Coefficient
	Tidak Ideal	Ideal			
Kurang	1	1	2 (0,5%)	0,033	0,111
Cukup	16	11	27 (7,3%)		
Baik	167	172	339 (92,1%)		
Total	184	184	368 (100%)		

Berdasarkan hasil uji analisis statistik Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Angka BOR di RSUD Padangan Bojonegoro yang menggunakan uji *Spearman Rho* menunjukkan bahwa responden yang menilai kualitas pelayanan kurang dengan BOR ideal maupun tidak ideal sejumlah 2 (0,5%), responden yang menilai kualitas pelayanan cukup dengan BOR ideal maupun tidak ideal sejumlah 27 (7,3%), dan responden yang menilai kualitas pelayanan baik dengan BOR ideal maupun tidak ideal yaitu sejumlah 339 (92,1%).

Nilai signifikansi sebesar 0,033, yang artinya nilai Sig (2-tailed) lebih kecil dari α 0,05 sehingga H1 diterima dan H0 ditolak yaitu berarti terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Angka BOR di RSUD Padangan Bojonegoro. Sedangkan hasil nilai *Correlation Coefficient* sebesar 0,111 menunjukkan bahwa Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Angka BOR di RSUD Padangan Bojonegoro memiliki kekuatan korelasi rendah.

BAHASAN

1. Identifikasi Kualitas Pelayanan di RSUD Padangan Unit Rawat Inap

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUD Padangan Bojonegoro tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dengan jumlah 20 pernyataan yang terdiri dari beberapa indikator yaitu, Tangibles atau Bukti Langsung, Emphaty atau Empati, Reability atau Keandalan, Responsiveness atau Ketanggapan, dan Assurance atau Kepastian. Dari hasil yang didapat, ditemukan pada pernyataan Assurance nomor 4 (unfavorabel) “dokter tidak melayani dengan sikap meyakinkan, sehingga pasien merasa tidak aman”, memiliki nilai tertinggi dengan responden menyatakan tidak puas sebanyak 307 responden atau 83%. Dan nilai terendah didapat dalam pernyataan Emphaty nomor 1 yaitu “dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien” dengan jumlah responden yang menyatakan puas sebanyak 110 atau 30%.

Kualitas layanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menciptakan rasa puas pada diri setiap pasien yangl berpendapat bahwa semakin puas rasa kesempurnaan maka makin baik juga mutu pelayanan kesehatan (Arum, 2017).

Kualitas pelayanan Kesehatan di RSUD Padangan Bojonegoro dalam kategori baik yang berarti kepuasan pasien sudah terpenuhi. Seperti pada pernyataan unvaforabel dokter tidak melayani dengan sikap meyakinkan, sehingga pasien merasa

tidak aman yang menandakan pasien merasa tidak setuju dengan kata lain pasien merasa dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga mereka merasa aman dan juga pada pernyataan dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien yang memiliki nilai terendah secara keseluruhan dalam penelitian ini, akan tetapi sebagian pasien menyatakan puas dengan waktu pelayanan yang cukup yang diberikan oleh dokter.

2. Identifikasi Angka BOR di RSUD

Padangan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama penelitian di RSUD Padangan Bojonegoro tentang BOR didapatkan data BOR harian pada empat ruang rawat inap yakni, Nusa Indah, Teratai, Tulip dan Nifas. Pada ruang Nusa Indah dan Tulip presentase angka BOR dapat dikatakan sudah ideal karena angka BOR berkisar antara 60%-85%, sedangkan pada ruang Teratai hanya pada hari keempat angka BOR mencapai angka ideal, untuk hari kesatu, kedua dan ketiga masih dibawah angka ideal, dan pada ruang Nifas presentase BOR masih dibawah angka ideal semua. Hal tersebut dikarenakan jumlah pasien tidak sesuai dengan jumlah tempat tidur.

Menurut Ghustomi et al (2023) BOR merupakan indicator untuk menggambarkan tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit. Factor-faktor yang mempengaruhi BOR yaitu factor internal dan juga eksternal. Factor internal rumah sakit misalnya budaya rumah sakit, system

informasi, sarana prasarana, sumber daya manusia, pemasaran, citra rumah sakit, dan lain sebagainya. Serta factor eksternal misalnya dari letak geografis, keadaan social ekonomi konsumen dan atau pasien, budaya masyarakat, pesaing, kebijakan pemerintah daerah, dan lain-lain.

Menurut asumsi peneliti selama melakukan penelitian di RSUD Padangan Bojonegoro nilai angka BOR yang rendah dipengaruhi oleh rendahnya jumlah hari perawatan sehingga jumlah pasien tidak sesuai dengan jumlah tempat tidur yang relative banyak. Sedangkan nilai BOR ideal dipengaruhi oleh citra Rumah Sakit yang baik, letak rumah sakit yang strategis, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. BOR juga dipengaruhi oleh pelayanan pasien yang ada di rawat jalan dan juga IGD, selain itu kesediaan fasilitas, kebijakan manajemen, indikator mutu, serta faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah, BPJS dll juga ikut mempengaruhi tingkat hunian di rumah sakit.

3. Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Angka BOR di RSUD Padangan Bojonegoro

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dianalisa menggunakan uji Spearman Rho dapat diketahui responden di RSUD Padangan Bojonegoro pada tahun 2024 yang menilai kualitas pelayanan kurang dan Bed Occupancy Rate (BOR) tidak ideal sebanyak 1 (0,3%) responden, responden yang menilai kualitas pelayanan kurang dengan Bed Occupancy Rate (BOR) ideal sebanyak 1

(0,3%) responden, responden yang menilai kualitas pelayanan cukup dengan Bed Occupancy Rate (BOR) tidak ideal sebanyak 16 (4,3%) responden, responden yang menilai kualitas pelayanan cukup dengan Bed Occupancy Rate (BOR) ideal sebanyak 11 (3,0%) responden, responden yang menilai kualitas pelayanan baik dengan Bed Occupancy Rate (BOR) tidak ideal sebanyak 167(45,4%) responden, dan responden yang menilai kualitas pelayanan baik dengan Bed Occupancy Rate (BOR) ideal sebanyak 172 (46,7) responden.

Faktor-faktor yang mempengaruhi BOR di rumah sakit berasal dari faktor internal dan eksternal. Faktor tersebut antara lain adalah kekurangan staf, sarana dan prasarana yang tidak lengkap, sikap petugas kesehatan terhadap pemberian pelayanan, rendahnya jumlah kunjungan pasien rawat inap dan rendahnya jumlah hari perawatan, sehingga pasien jumlah pasien tidak sesuai dengan tempat tidur yang relatif banyak, persepsi pasien (keyakinan pasien pada pelayanan), terdapat pasien yang dirujuk, pasien yang pulang atas permintaan sendiri, pasien yang meninggal kurang atau lebih dari 48 jam, lokasi rumah sakit, serta penggunaan tempat tidur yang kurang (Permatasari et al.,2022).

Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil dan teori dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan seperti, perawat tanggap dalam melayani pasien, tenaga medis

menerima dan melayani pasien dengan baik, melakukan tindakan secara cepat dan tepat, serta tenaga medis melakukan tindakan sesuai dengan prosedur memberikan nilai yang positif kepada pasien. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dimana indikator *Responsiveness* atau ketanggapan memiliki nilai skor tertinggi yaitu sebesar 5.081, sedangkan indikator *Tangibles* atau bukti langsung memiliki skor terendah dari seluruh indikator yakni 4.989. Namun, meskipun demikian kualitas pelayanan yang baik hanya berkontribusi sedikit terhadap BOR. Terbukti dengan didapatkannya nilai *Corelation Coefficient* hanya sebesar 0,111. Interpretasi hasil tersebut didapatkan melalui uji correlations pada SPSS dan didapatkan nilai *Corelation Coefficient* hanya sebesar 0,111. Korelasi tersebut dikatakan sangat rendah karena sesuai dengan pedoman kekuatan hubungan (*Corelation Coefficient*) uji spearman rho, dimana nilai 0.00-0.25 berarti korelasi hubungan sangat rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada faktor lain yang lebih mempengaruhi BOR dibandingkan kualitas pelayanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Padangan Bojonegoro secara keseluruhan kualitas pelayanan dinilai sudah baik oleh pasien. Menurut pasien kualitas pelayanan yang diberikan oleh dokter maupun perawat sudah baik dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pasien. Angka BOR harian di RSUD Padangan juga sudah ideal pada hari pertama, kedua dan ketiga, namun pada hari

keempat masih dibawah angka ideal. Hal tersebut disebabkan oleh rendahnya jumlah hari perawatan sehingga tidak sesuai dengan jumlah tempat tidur yang relative banyak. Analisis data mengindikasikan adanya korelasi positif antara kualitas pelayanan dengan angka BOR, meski korelasi tersebut kurang atau rendah. Temuan ini menegaskan bahwa angka BOR tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan saja namun juga ada faktor lainnya.

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka peneliti mempunyai beberapa saran yaitu RSUD Padangan Bojonegoro diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan meskipun sebagian pasien sudah menilai baik. Selain itu juga rumah sakit dapat meningkatkan faktor-faktor lain untuk menaikkan angka BOR rumah sakit melalui peningkatan kualitas layanan yaitu misalnya dengan melakukan evaluasi penjadwalan visit dokter agar setiap pasien mendapatkan waktu yang cukup untuk berkonsultasi, peningkatan fasilitas dan kenyamanan di ruang rawat inap khususnya Tulip lantai 2 misalnya dengan mengganti kipas angin dengan AC seperti diruang rawat inap yang lainnya, penguatan sistem rujukan yakni dengan membangun kerjasama yang baik denga faskes yang lain untuk meningkatkan jumlah rujukan pasien ke rumah sakit, peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien melalui survei kepuasan pasien agar rumah sakit dapat mengetahui area mana yang perlu diperbaiki, serta melakukan peningkatan efesiensi operasional seperti proses penerimaan, diagnosis, dan pengobatan pasien, sehingga waktu tunggu lebih singkat dan kapasitas tempat tidur digunakan lebih optimal. Saran untuk penelitian lanjutan agar melakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda,

memperluas variabel penelitian atau menggunakan indikator yang berbeda dari penelitian ini. Dan menggunakan faktor lain yang berhubungan dengan angka BOR.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini tidak dapat terselesaikan tepat pada waktunya tanpa dukungan dan kontribusi dari semua pihak. Pertama saya ucapkan terimakasih untuk Direktur RSUD Padangan Bojonegoro karena telah mengijinkan saya melakukan penelitian dirumah sakit, serta seluruh karyawan dan pasien rawat inap RSUD Padangan Bojonegoro yang juga sudah membantu maupun bersedia untuk menjadi responden dalam enelitian ini. Terimakasih juga untuk Bapak/Ibu dosen pembimbing yang memberikan arahan dan juga saran selama proses penelitian. Terakhir, saya ucapkan terimakasih juga kepada keluarga dan teman-teman atas semua dukungan yang sudah diberikan. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi institusi kesehatan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Elyana A., Erawatini F., Suratmi (2020). *Analisis Faktor Penyebab Penurunan BOR di RSUD Sleman*. Sleman : Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan. Vol. 2 No. 1 Desember 2020.
- Hidayat E., Asnawati R. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap tingkat Kepuasan klien Di Ruang Rawat Inap Di RS Tani Dan Nelayan Kabupaten Boalemo*. Gorontalo : Jurnal Zaitun Universitas Muhammadiyah Gorontalo.
- Labibah Z., Haksama, S (2023). *Pengukuran Kinerja Tenaga Kesehatan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Malcolm Baldrige National Quality Award*. Sidoarjo : Journal of Digital Bussiness and Innovation Management.
- Miska (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pnegguna Badan*

Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Rumah Sakit Pendidikan UNHAS Makasar.
Makasar : Universitas Muhammadiyah Makasar.

- Misniati., Hartono B., Purnamawati D., Thaha R., & A'la A (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan BOR Selama Pandemi Dirawat Inap Non-Covid RSIJ Cempaka Putih.* Banten : Muhammadiyah Public Health Journal E-ISSN: 2723-4266. Vol. 2 No. 1 31 Juli 2021.
- Nusatari A., Hartono B (2021). *Analisis Faktor Determinan Efisiensi Nilai Bed Occupancy Ratio (BOR) Dengan Fishbone Analysis.* Muhammadiyah Public Health Journal E-ISSN: 2723-4266. Vol. 1 No. 2 (31 Januari 2021).
- PERMENKES RI, (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.* nomor 3 tahun 2020 tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit.
- PERMENKES RI, (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia.* nomor 26 tahun 2022 pasal 6 tentang Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit.
- Salim A., Rachmawati E., Santi E., & Muflihatin I. *Analisis Faktor Penyebab Rendahnya Bed Occupancy Rate (BOR) Di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat Makasar.* Jember. Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan. Vol. 4 No. 4 September 2023, hlm 219-227 EISSN: 2721-886X.
- Satu Data Bojonegoro, *Data Bojonegorokab Dinas Kesehatan Akses dan Mutu Pelayanan Kesehatan.*
<https://data.bojonegorokab.go.id/dinas-kesehatan.html@detail=akses-dan-mutu-pelayanan-kesehatan> (diakses 25, Januari 2024).
- Wicaksono (2022). *Pengaruh Brand Image, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo.* Ponorogo : Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Wijayanti A., Widiyanto (2020). *Analisis Faktor Penyebab Rendahnya Bed Occupancy Rate (BOR) di Rumah Sakit Mitra Medika Kabupaten Bondowoso.* Bondowoso : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan E-ISSN: 2721-866X. Vol. 1 No. 4 September 2020.