

## Relationship between Service Quality and BOR (*Bed Occupancy Ratio*) Value at Medan Adventist Hospital 2025

**Wetty Mayanora Mendorfa<sup>1)\*</sup>, Pomarida Simbolon<sup>2)</sup>, Pestaria Saragih<sup>3)</sup>, Nasipta Ginting<sup>4)</sup>**

<sup>1)2)3)4)</sup> Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan, STIKes Santa Elisabeth Medan

Correspondence Author: [wettymayanora25@gmail.com](mailto:wettymayanora25@gmail.com)

DOI: <https://doi.org/10.37012/jkmp.v5i2.3061>

### Abstract

**Background:** The creation of service quality will certainly create satisfaction for service users. Service quality is important in health service organizations because it can make the quality of health services efficient. The quality of this service can ultimately provide benefits such as the Bed Occupancy Rate (BOR) value which is very important in assessing the quality of hospital services. Regarding the quality of service carried out using a questionnaire sheet that is categorized as less and good shows the results that the quality of service is in the Good category as many as 21 (60.0%) because patients felt that the service provided by Medan Adventist Hospital was good. The purpose of the study is to identify the Relationship between Service Quality and BOR Value at Medan Adventist Hospital 2025. The sample of this study are 35 respondents with a sampling technique of Quota sampling. The instruments used are questionnaires and Observation sheets. Data analysis with Chi-Square test. The results of this study obtain a good category of service quality for 21 people (60.0%), BOR value above the ideal number of 18 (51.4%). The results of the Chi-Square test obtain a p-value of 0.023 ( $p < 0.05$ ) indicating that there is a relationship between service quality and BOR value at Medan Adventist Hospital in 2025. It is expected that Medan Adventist Hospital will improve the quality of service with BOR value and control and evaluate in order to maintain service quality.

**Keywords:** Service Quality, BOR (*Bed Occupancy Ratio*), Hospital

### Abstrak

**Latar Belakang:** Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan penting dalam organisasi layanan kesehatan karena dapat menjadikan mutu pelayanan kesehatan menjadi efisien. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan manfaat seperti nilai *Bed Occupancy Rate* (BOR) sangat penting dalam menilai sebuah kualitas pelayanan rumah sakit. Di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 mengenai Kualitas pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan lembar kuesioner yang dikategorikan dengan kurang dan baik menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori Baik sebanyak 21 (60.0%) karena pasien merasakan pelayanan yang diberikan rumah sakit Advent Medan sudah baik. Tujuan penelitian untuk mengidentifikasi Hubungan Kualitas pelayanan dengan Nilai BOR di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025. Sampel penelitian ini 35 responden dengan teknik pengambilan sampel adalah *Quota sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dan lembar Observasi. Analisa data dengan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian ini diperoleh kualitas pelayanan kategori baik 21 orang (60.0%), Nilai BOR di atas angka ideal 18 (51.4%). Hasil uji *Chi-Square* diperoleh *p-value* 0.023 ( $p < 0.05$ ) menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan nilai BOR di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025. Diharapkan kepada RS Advent Medan agar meningkatkan lagi tentang kualitas pelayanan dengan Nilai BOR dan mengontrol serta mengevaluasi agar bisa mempertahankan kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, BOR (*Bed Occupancy Ratio*), Rumah Sakit

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu tindakan yang diselenggarakan secara kolektif dalam sebuah lembaga kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesejahteraan, mencegah, menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Arifin, 2022).

Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik bilamana dilaksanakan oleh petugas dengan cepat, sikap yang ramah, sopan, tertib dan penuh tanggung jawab untuk menciptakan dan menjaga mutu pelayanan medis yang sesuai dengan keinginan Masyarakat sehingga kualitas pelayanan dinilai baik (Adiputra, 2021).

Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit yang paling terdepan adalah area pendaftaran, di mana identitas pasien didata dan keperluan kunjungannya ke rumah sakit, dilanjutkan dengan pembuatan rekam medis bagi pengunjung baru dan penelusuran rekam medis bagi pengunjung lama untuk ketertiban rekam medis di rumah sakit. Selain itu petugas di bagian pendaftaran pasien menyediakan formulir-formulir rekam medis dalam folder dokumen rekam medis dan memberi informasi tentang pelayanan-pelayanan di rumah sakit yang bersangkutan (Pomarida Simbolon, 2022).

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan penting dalam organisasi layanan kesehatan karena dapat menjadikan mutu pelayanan kesehatan menjadi efisien. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan manfaat seperti nilai Bed Occupancy Rate (BOR) sangat penting dalam menilai sebuah kualitas pelayanan rumah sakit (Arifin, 2022).

Menurut Kemenkes BOR (Bed Occupancy Ratio) adalah persentase pemanfaatan atau pemakaian tempat tidur pada satuan tertentu. Indikator ini memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur di rumah sakit. Tolak ukur keberhasilan rumah sakit dapat ditinjau dari segi finansial dan non finansial. Tolak ukur non finansial untuk rawat inap yang aktual digunakan adalah pengukuran efisiensi pemanfaatan tempat tidur dengan indikator BOR (Misniati, 2020).

Berdasarkan Penelitian (Setiawan, 2022), BOR adalah salah satu ukuran dalam pelayanan kesehatan yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas, pemanfaatan fasilitas, dan efisiensi dalam layanan kesehatan. Penurunan BOR akan berdampak pada berkurangnya pendapatan ekonomi bagi rumah sakit. Bed Occupancy Rate (BOR) di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat Makassar dalam 3 tahun terakhir mengalami penurunan pada tahun 2018 64%,

tahun 2019 62% dan tahun 2020 52%. Faktor penyebab rendahnya BOR yaitu kurangnya jumlah sumber daya manusia perawat, fasilitas sarana dan prasarana belum memadai, kedisiplinan pemberi pelayan kesehatan belum konsisten. Adapun upaya solusi yaitu sumber daya manusia perlu ditambah fasilitas sarana dan prasarana segera ditingkatkan dan melengkapi fasilitas sarana dan prasarana yang belum tersedia.

Faktor - faktor yang mempengaruhi Bed Occupancy Rate (BOR) meliputi faktor internal dan faktor eksternal rumah sakit. Namun, faktor yang berperan signifikan terhadap Bed Occupancy Rate (BOR) adalah faktor internal yang meliputi faktor input dan faktor proses pelayanan, sedangkan faktor eksternal yaitu kondisi pasien. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Rendahnya BOR (Bed Occupancy Rate) di Rumah Sakit antara lain kekurangan staf, sarana dan prasarana yang tidak lengkap, faktor lingkungan, dan sikap petugas kesehatan terhadap pemberian pelayanan sehingga memicu kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien (Indarto., 2020).

Berdasarkan hasil data survey awal di Rumah Sakit Advent Medan, diketahui jumlah BOR pada Bulan Januari sebesar 66,49 %, Bulan Februari sebesar 66,04%, Bulan Maret sebesar 56,78% di Tahun 2025. Dengan demikian diketahui rata rata penggunaan tempat tidur pada bulan Maret di Rumah Sakit Advent Medan masih belum memenuhi Standar Kemenkes RI dengan nilai BOR ideal 60 – 85 %. Dan untuk Kualitas pelayanan peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pasien dan menanyakan tentang kualitas pelayanan yang mereka terima selama melakukan pengobatan. Diketahui Kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang, dikarenakan petugas kadang membuat pasien menunggu lama pada saat meminta bantuan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan dengan nilai BOR di rumah sakit Advent Medan Tahun 2025.

## METODE PENELITIAN

Jenis rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan penelitian analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Pendekatan *cross sectional* adalah jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat (Nusantari, 2021). Rancangan dalam

penelitian ini untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan nilai BOR di Rumah Sakit Advent Tahun 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Advent Medan selama waktu pengumpulan data. Perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *quota sampling*. *Quota sampling* adalah teknik penentuan sampel yang jumlahnya telah ditetapkan sebelumnya dan apabila jumlah tersebut telah tercapai maka proses pengumpulan data dapat dihentikan (Mahda, 2020). Peneliti memperoleh jumlah sampel dalam ini yaitu sebanyak 35 responden.

Lokasi penelitian di lakukan di RS Advent Medan jalan Gatot Subroto KM 4, Sei Sikambing D, Kecamatan medan petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20118. Penelitian di laksanakan pada bulan April Tahun 2025 Lokasi di rumah sakit Advent Medan Tahun 2025.

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner. Data primer dalam penelitian ini adalah data mengenai karakteristik responden, kualitas pelayanan pasien di rawat inap. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data mengenai nilai BOR di Rumah Sakit Advent Medan selama periode pengumpulan data.

Pada penelitian ini kualitas pelayanan tidak dilakukan uji valid karena menggunakan instrumen yang sudah baku dengan nilai validasi 0,516 – 0,721 (Mahda, 2020). Sedangkan untuk nilai BOR tidak menggunakan uji valid karena menggunakan data sekunder. Pada instrumen kualitas pelayanan tidak dilakukan uji reliabel karena menggunakan instrument yang sudah baku dengan nilai reliabel 0,916 (Mahda, 2020). Sedangkan untuk nilai BOR tidak dilakukan uji reliabel karena menggunakan data sekunder.

Salah satu variabel adalah subjek penelitian semacam ini. Dengan menggunakan statistik deskriptif, analisis ini diuji pada penelitian deskriptif. Perhitungan berikut didasarkan pada hasil perhitungan statistik (Setiawan, 2022). Anaisa univariat dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan (menggambarkan) tabel distribusi frekuensi meliputi: karakteristik responden (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan), dan variabel independen (kualitas pelayanan) dan variabel dependen (nilai BOR).

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Analisa data statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *chi-square*. Uji *chi-square* adalah analisis untuk menguji hubungan antara 2 variabel penelitian yaitu variabel independen (kualitas pelayanan) dengan variabel dependen (nilai BOR), dengan tingkat kepercayaan masing-masing 95%. Hasil analisis statistik menunjukkan

adanya hubungan yang signifikan antara variabel penelitian apabila ( $p < 0,05$ ), maka variabel tersebut dinyatakan berhubungan secara signifikan. Uji *chi square* dalam skripsi penelitian ini untuk menguji hubungan antara variabel penelitian kualitas pelayanan dengan nilai BOR di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Nilai BOR (*Bed Occupancy Ratio*) di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 diteliti pada tanggal 23 – 25 April 2025 di Rumah Sakit Advent Medan yang terletak di Jl. Gatot Subroto No.Km 4, Sei Sikambing D, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara. 2018.

Adapun hasil penelitian dan pembahasan mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Nilai BOR (*Bed Occupancy Ratio*) di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025. Penelitian ini dimulai dari tanggal 23 – 25 April 2025. Responden pada penelitian ini adalah seluruh Pasien Rawat inap di Rumah Sakit Advent Tahun 2025 yang meliputi pasien laki-laki dan Perempuan. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 35 Orang.

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi dan Presentase Karakteristik Pasien Inap di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025

Karakteristik	(f)	(%)
<b>Umur</b>		
17-25 (Remaja akhir)	10	28.6
26-35 (Dewasa awal)	5	14.3
36-45 (Dewasa akhir)	8	22.9
46-55 (Masa lansia awal)	6	17.1
56-65 (Masa lansia akhir)	6	17.1
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki - Laki	19	54.3
Perempuan	16	45.7
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
Tidak Sekolah	1	2.9
Tamat SD/Sederajat	1	2.9
Tamat SMP/Sederajat	6	17.1
Tamat SMA/ Sederajat	26	74.3
Tamat PT	1	2.9
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>
<b>Pekerjaan</b>		
Petani	2	5.7
Wiraswasta	11	31.4
Karyawan Swasta	1	2.9
PNS/TNI/Polri	1	2.9
Lainnya	20	57.1
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Tabel 1, dimana dari 35 responden ditemukan mayoritas Umur diperoleh data bahwa mayoritas responden memiliki umur 17-25 (Remaja akhir) sebanyak 10 orang (28.6%), umur 36-45 (Dewasa akhir) sebanyak 8 orang (22.9%), Umur 46-55 (Masa lansia awal) dan 56-65 (Masa lansia akhir) sebanyak 6 orang (17.1%), dan umur 26-35 (Dewasa awal) sebanyak 5 orang (14.3%).

Salah satu pembagian kelompok usia atau kategori umur dikeluarkan oleh Departemen Kesehatan RI (2009) antara lain: masa remaja akhir (17 – 25 tahun), masa dewasa awal (26 – 35 tahun), masa dewasa akhir (36 – 45 tahun), masa lansia awal (46 – 55 tahun), masa lansia akhir (56 – 65 tahun).

Mayoritas berjenis kelamin Laki – Laki sebanyak 19 orang (54.3%) dan minoritas pada jenis kelamin Perempuan sebanyak 16 orang (45.7%). Adapun tingkat pendidikan yang ditemukan Tamat SMA/Sederajat sebanyak 26 orang (74.3), Tamat SMP/Sederajat sebanyak 6 orang (17.1%), Tidak sekolah, Tamat SD/Sederajat dan Tamat PT sebanyak 1 orang (2.9%). Mayoritas Pekerjaan responden Lainnya sebanyak 20 orang (57.1%), Wiraswasta sebanyak 11 orang (31.4%), Petani sebanyak 2 orang (5.7%), Karyawan Swasta dan PNS/TNI/Polri sebanyak 1 orang (2.9%).

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi dan Presentase Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit

Advent Medan Tahun 2025

Kualitas Pelayanan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Kurang	14	40.0
Baik	21	60.0
Total	35	100

Hasil Tabulasi silang antara Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Nilai BOR di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025. Berdasarkan hasil Penelitian yang dilakukan diperoleh hasil tabulasi silang antara hubungan kualitas pelayanan dengan nilai BOR di Rumah Sakit Advent Medan tahun 2025 yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.** Hubungan Kualitas Pelayanan dengan nilai BOR di Rumah Sakit

Advent Medan Tahun 2025

Kualitas Pelayanan	Nilai BOR						P value
	f	%	f	%	f	%	
Kurang	3	21,4	11	78,6	14	100	0,023
Baik	14	66,7	7	33,3	21	100	

Berdasarkan tabel 3 dieperoleh hasil analisis Hubungan Kualitas pelayanan dengan nilai BOR di rumah sakit Advent Medan berdasarkan hasil uji *chi-square* diperoleh ada sebanyak orang dari orang kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh p-value sehingga disimpulkan ada Hubungan yang signifikan antara Kualitas pelayanan dengan nilai BOR di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

## Pembahasan

Hasil penelitian yang dilakukan di rumah sakit Advent Medan Tahun 2025 mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan lembar kuesioner yang dikategorikan dengan kurang dan baik menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori Baik sebanyak 21 (60.0%) karena pasien merasakan pelayanan yang diberikan rumah sakit Advent Medan sudah baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Advent Medan, dapat disimpulkan bahwasannya sebagian besar yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan baik, hal tersebut dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat baik, ruangan rawat inap yang bersih dan rapih juga menjadi salah satu faktor pasien merasa aman dan nyaman.

Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di rumah sakit Advent Medan Tahun 2025 mengenai Kualitas pelayanan masih ada yang berada pada kategori kurang sebanyak 14 (40%). Hal tersebut dikarenakan ruangan rawat inap tidak memiliki peralatan yang lengkap dan tidak memiliki papan petunjuk yang jelas kemudian petugas kadang membuat pasien menunggu terlalu lama.

Hasil penelitian yang dilakukan di rumah sakit Advent Medan Tahun 2025 mengenai nilai BOR menggunakan lembar observasi yang dikategorikan dengan Ideal sebanyak 17 (48.6%) dan di atas angka ideal menunjukkan hasil 18 (51.4%), Berdasarkan hasil penelitian yang di dapatkan oleh peneliti di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025, bahwa paling banyak tingkat nilai BOR dalam kategori di atas Angka ideal. Ada kalanya pasien atau keluarga memiliki preferensi untuk dirawat di rumah sakit tertentu yang dianggap "terkenal" atau "bagus", meskipun untuk penyakit yang sebenarnya bisa ditangani di rumah sakit lain yang lebih dekat atau lebih sepi. Hal ini menciptakan penumpukan permintaan di beberapa rumah sakit favorit.

Hal tersebut dikarenakan Nilai BOR pasien rawat inap melebihi ideal yaitu 60-85%, sedangkan Nilai BOR di atas angka ideal >85% hal ini terjadi karena pelayanan yang

diberikan oleh tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit sesuai dengan keinginan atau harapan pasien tersebut maka tingkat kepuasan pasien akan lebih meningkat lagi.

Berdasarkan data *Bed Occupancy Ratio* (BOR) yang tidak hanya memenuhi standar ideal (65-85%), tetapi bahkan melampaunya hingga di atas 85%, dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen pemanfaatan tempat tidur di rumah sakit Advent Medan berjalan dengan sangat efektif dan efisien.

Hasil Penelitian yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Advent Medan, yaitu terdapat Hubungan antara Kualitas pelayanan dengan Nilai BOR, Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Advent Medan sudah masuk kategori baik yaitu 21 (60%), sedangkan untuk Nilai BOR berada pada kategori di atas angka Ideal  $>85\%$  sebanyak 18 (51,4%) yang artinya, pasien yang melakukan pengobatan/ menerima pelayanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga pasien akan datang kembali untuk melakukan pengobatan.

Berdasarkan hasil *p-value* 0,023, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang nyata dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat keterisian tempat tidur di rumah sakit Advent Medan (*Bed Occupancy Ratio/BOR*). Artinya, hubungan ini bukan terjadi karena kebetulan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit benar-benar menjadi salah satu faktor yang memengaruhi tinggi atau rendahnya jumlah pasien yang dirawat.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada penelitian ini kami mendapatkan kesimpulan, yaitu :

1. Kualitas pelayanan di rumah sakit Advent Medan Tahun 2025 diperoleh bahwa mayoritas kualitas pelayanan baik sebanyak 21 (60%) yang artinya kualitas pelayanan di rumah Sakit Advent sudah masuk kategori baik.
2. Nilai BOR di rumah sakit Advent Medan Tahun 2025 diperoleh bahwa tingkat hunian tempat tidur berada di kategori di Atas Angka Ideal  $>85\%$  yaitu 18 (51,4%) yang artinya rata rata penggunaan tempat tidur di rumah sakit Advent sudah baik, karena pasien sering datang berkunjung dan kembali berobat di rumah sakit Advent Medan.
3. Ada hubungan Kualitas pelayanan dengan Nilai BOR di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025 dengan uji statistik *Chi-square* didapatkan *p-value* = 0.023

Berdasarkan hasil tersebut, kami merekomendasikan sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti menjadi sebagai sumber informasi mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan nilai BOR pasien rawat inap
2. Dari hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti yang menjadi saran di Rumah Advent Medan yaitu agar meningkatkan Kualitas pelayanan dengan nilai BOR yang ideal dengan mengontrol serta mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga kunjungan pasien semakin meningkat dan kepercayaan masyarakat senantiasa terjaga.
3. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data tambahan untuk peneliti selanjutnya terutama hubungan kualitas pelayanan dengan nilai BOR. Selain itu, peneliti selanjutnya bisa menambahkan variabel independen, seperti judul Pengaruh pasien dirujuk terhadap Nilai BOR di Rumah Sakit X.

## REFERENSI

1. Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., & Munthe, S. A. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/19810>
2. Arifin, S., & (Eds), amsul & abdurrahman. (2022). Sistem pelayanan kesehatan masyarakat 085725994411. *Tahun 2022 CV Mine Perum, April*. <https://repo-dosen.ulm.ac.id/bitstream/handle/123456789/29456/>
3. Borkar, A., & Thorat, R. (2016). Hospital utilization pattern at a tertiary care hospital in tribal area of Central India. *International Journal of Community Medicine and Public Health*, 3(2), 551–554. <https://doi.org/10.18203/2394-6040.ijcmph20160449>
4. Bosque-Mercader, L., & Siciliani, L. (2023). The association between bed occupancy rates and hospital quality in the English National Health Service. *European Journal of Health Economics*, 24(2), 209–236. <https://doi.org/10.1007/s10198-022-01464-8>
5. Dwi, C. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), 1–6. <https://doi.org/10.53599/jip.v2i2.58>
6. Hati kusuma, D. (2024). *Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Angka BOR di RSUD Padangan Bojonegoro*. 7(2), 35–42. <http://e-journal.stikesmuhbojonegoro.ac.id>

7. Indarto. (2020). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan bed occupancy ratio di rumah sakit islam banjarnegara. *Journal GEEJ*, 7(2). file:///C:/Users/ASUS/Downloads/34899-78861-1-SM (6).pdf
8. Jones, R. P. (2024). A New Approach for Understanding International Hospital Bed Numbers and Application to Local Area Bed Demand and Capacity Planning. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 21(8). <https://doi.org/10.3390/ijerph21081035>
9. Legowati, A. E., & Subagiyo, A. (2020). Studi Proses Penanganan Linen Di Rumah Sakit Emanuel Banjarnegara Tahun 2015. *Buletin Keslingmas*, 35(1), 9–12. <https://doi.org/10.31983/keslingmas.v35i1.3058>
10. Lestari Zuanita, D. (2021). *Analisis kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah H. damanhuri barabai*. 4(1), 1–23. <https://lib.unnes.ac.id/27994/1/6411411074.pdf>
11. Mahda, A. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Bed Occupancy Rate Melalui Kepuasan Pasien*. [https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/101146/Ahmad\\_Aviv\\_Mahda - 172520102027\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/101146/Ahmad_Aviv_Mahda - 172520102027_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
12. Makbul.m. (2021). metode pengumpulan data dan instrument penelitian. *Pharmacognosy Magazine*, 75(17), 399–405.
13. Melyza, A., & Aguss, R. M. (2021). Persepsi Siswa Terhadap Proses Penerapan Pembelajaran Pendidikan Jasmani Olahraga Dan Kesehatan Pada Pandemi Covid-19. *Journal Of Physical Education*, 2(1), 8–16. <https://doi.org/10.33365/joupe.v2i1.950>
14. Misniati, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Bor Di RSIJ Cempaka Putih. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(2), 398. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/10255-38821-1-PB .pdf
15. Nusantari, A., & Hartono, B. (2021). Analisis Faktor Determinan Efisiensi Nilai Bed Occupancy Ratio (Bor) dengan Fishbone Analysis. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 1(2), 89–100. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/MPHJ/>
16. Permatasari, & Dkk. (2022). Analisis Faktor-Faktor Determinan Nilai Bor (Bed Occupancy Rate) Di Rsau Dr Siswanto. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)*, 1(2), 61–67. <https://doi.org/10.46808/jhimi.v2i1.35>

17. Pomarida Simbolon, P., Simbolon, N., Saragih, P., Ginting, N., Ginting, A., Boris, J., & Hutaurek, A. (2022). LokSeva: Journal of Contemporary Community Service |e-ISSN xxxx-xxxx |. *Journal of Contemporary Community Service*, 1(1), 1–10. <http://jurnal.utu.ac.id/lokseva>
18. Rosdiani, N., & Hidayat, A. (2020). Pengaruh Derivatif Keuangan, Konservatisme Akuntansi dan Intensitas Aset Tetap terhadap Penghindaran Pajak. *Journal of Technopreneurship on Economics and Business Review*, 1(2), 131–143. <https://doi.org/10.37195/jtebr.v1i2.43>
19. Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “S.” *Menara Medika*, 4(1), 22–27. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menaramedika/index>
20. Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12869–12873.
21. Simbolon, P., Ginting, A., Boris, J., Hutaurek, A. M., & Anthonyus, A. (2022). Efisiensi Penggunaan Tempat Tidur Di Ruang Rawat Inap: Studi Kasus Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Lontara Journal of Health Science and Technology*, 3(1), 70–79. <https://doi.org/10.53861/lontarariset.v3i1.284>
22. Simbolon, P., & Sinurat, S. (2021). Kualitas Pelayanan Perawat Di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Nursing Arts*, 15(2), 56–64. <https://doi.org/10.36741/jna.v15i2.152>
23. Srianti, Ansari, I., & Ma'ruf, A. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Batara Guru Belopa Kabupaten Luwu. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 1(2), 410–424. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
24. Yuniawati, H. N., Rohmah, H. S., & Setiatin, S. (2021). Analisis Efisiensi Nilai Bed Occupancy Rate (BOR) Pada Masa Pandemi Covid-19 Periode Triwulan 4 Tahun 2020. *Jurnal Wiyata*, 8(2), 116–122. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.56710/wiyata.v8i2.502>