

ABSTRAK

Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan Kesehatan. Indikator Standar Pelayanan Minimal bertujuan untuk menjadi tolak ukur prestasi dalam kinerja rumah sakit. Indikator yang sering digunakan adalah *Bed Occupancy Rate (BOR)*. Keadaan instalasi rawat inap tersebut menjadi penentu secara internal dari peningkatan kepuasan dari konsumen (pasien)..

Tujuan penelitian adalah membantu pemerintah setempat untuk meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat. Serta membantu RSU Royal Prima Medan memberikan pelayanan kesehatan terbaik, dan standar kualitas tinggi.

Penelitian ini merupakan studi *Analytic-Observasional* kuantitatif pendekatan *cross sectional*. Dilakukan di rumah sakit umum swasta Royal Prima Medan. Pengambilan data primer dan sekunder dilakukan pada bulan Maret-Mei 2021. Analisis data menggunakan pendekatan analisis kuantitatif; *Editing* data, *Coding* data, Analisis Univariat, Analisis Bivariat. Analisis ini dilakukan dengan uji *Analysis of Variance (ANOVA)* pada program *IBM SPSS*. Subjek Penelitian berasal responden pasien ruang rawat inap dari kelas 1, 2, dan 3.

Berdasarkan hasil penelitian, sikap tenaga medis signifikan ($P=0,04$) terhadap pelayanan. Pelayanan medis dan kedokteran tidak signifikan ($P=0,13$) terhadap pelayanan kesehatan. Sarana umum dan prasarana signifikan ($P=0,03$) terhadap pelayanan kesehatan. Jarak dan lokasi pemukiman tidak signifikan ($P=0,18$) terhadap pelayanan kesehatan. Kesimpulannya sikap tenaga medis dan sarana umum mempengaruhi minat pasien. Sedangkan jarak, lokasi pemukiman, dan pelayanan medis tidak mempengaruhi minat pasien. Saran dari penelitian ini adalah meningkatkan performa dari tenaga medis dan pekerja rumah sakit, dengan cara melakukan pelatihan dan pembinaan bertahap, untuk menunjang pelayanan kesehatan lebih kondusif di RSU Royal Prima Medan.

Kata kunci : BOR, Pelayanan Kesehatan, Faktor Pelayanan, Rawat Inap, Pasien