

MODEL KEPUASAN PASIEN BERBASIS SERVQUAL DALAM UPAYA MENINGKATKAN BED OCCUPANCY RATE (BOR) RUMAH SAKIT: LITERATURE REVIEW

Edi Murwani^{1*}, Agus Dahana².

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kendedes

² RSUD dr. Soedomo Trenggalek.

Article Info	ABSTRAK
<p>Article History: Received 16/02/2026. Revised - Accepted 10/03/2026.</p> <hr/> <p>Keywords: SERVQUAL, patient satisfaction, bed occupancy rate, hospital.</p>	<p>Bed Occupancy Rate (BOR) merupakan indikator penting dalam menilai kinerja pelayanan rawat inap rumah sakit. Tingkat BOR yang rendah sering dikaitkan dengan persepsi negatif pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL dalam membentuk kepuasan pasien serta dampaknya terhadap peningkatan BOR rumah sakit. Metode penelitian yang digunakan adalah literature review dengan menelaah artikel nasional dan internasional yang dipublikasikan pada periode 2014–2024 dan relevan dengan topik kualitas pelayanan, kepuasan pasien, serta kinerja rumah sakit. Hasil kajian menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien selanjutnya berkontribusi terhadap loyalitas dan kecenderungan penggunaan kembali layanan rawat inap, yang berdampak pada peningkatan BOR. Penelitian ini merekomendasikan penguatan manajemen mutu pelayanan sebagai pendekatan strategis untuk meningkatkan kinerja rumah sakit secara berkelanjutan.</p> <p>ABSTRACT</p> <p><i>Bed Occupancy Rate (BOR) is an important indicator in assessing the performance of hospital inpatient services. Low BOR levels are often associated with negative patient perceptions of the quality of service received. This study aims to examine the role of SERVQUAL-based service quality in shaping patient satisfaction and its impact on improving hospital BOR. The research method used is a literature review by examining national and international articles published in the period 2014–2024 and relevant to the topics of service quality, patient satisfaction, and hospital performance. The results show that all dimensions of SERVQUAL, namely tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, have a significant relationship with patient satisfaction. Patient satisfaction further contributes to loyalty and the tendency to reuse inpatient services, which impacts the increase in BOR. This study recommends strengthening service quality management as a strategic approach to improve hospital performance sustainably.</i></p>
<hr/> <p>*Corresponding Author: edimurwani@gmail.com</p>	