Tabel 1.5 Data Tingkat Hunian Tempat Tidur per Kelas Perawatan di RSUD Kota Bau-Bau Tahun 2007-2009

No	Kelas Perawatan	Angka BOR tahunan (%)		
		2007	2008	2009
1	I	60	53	50
2	II	65	62	53
3	III	90	95	80

Sumber : Rekam Medik RSUD Kota Bau-Bau

Dari tabel 1.5 mengenai tingkat hunian tempat tidur menunjukkan adanya penurunan baik untuk kelas I, II maupun kelas III. Untuk kelas I, pada tahun 2007 persentase tempat tidur terisi sebesar 60% sedangkan pada tahun 2009 menjadi 50%. Untuk kelas III, meskipun terjadi peningkatan pada tahun 2008 yaitu dari 90% menjadi 95%, namun pada tahun 2009 kembali mengalami penurunan menjadi 80%.

Selama tahun 2009, RSUD Kota Bau-Bau mendapat 30 komplain dari pihak pasien baik itu dari kotak surat maupun SMS center yang isinya berupa keluhan diantaranya waktu tunggu pendaftaran yang agak lama sebanyak 20%, kebersihan ruangan perawatan yang masih kurang sebanyak 40%, untuk jadwal visite dokter terlalu cepat dan sering berubah-ubah sebanyak 40%.

Berdasarkan keluhan yang ada, maka peneliti melakukan studi pendahuluan terhadap 25 pasien rawat inap yang di ambil secara acak pada pasien kelas I, II, dan III pada Juni 2010 diperoleh gambaran sebagai berikut:

Tabel 1.6 Gambaran Hasil Studi Pendahuluan Pada Pasien Rawat Inap Tentang Mutu Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kota Bau-Bau

No	Pertanyaan Mutu Rawat Inap	TS	S
1	Prosedur Penerimaan Pasien yang cepat dan tepat	60%	40%
2	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat	60%	40%
3	Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat (visite dokter, perawat)	80%	20%
4	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	60%	40%