

INTISARI

Latar Belakang: Pelayanan rawat inap merupakan unit dirumah sakit yang memberikan pelayanan secara komprehensif dan menjadi salah satu faktor pendapatan utama rumah sakit. Dengan ditetapkan standarisasi pada ruang rawat inap (KRIS) di rumah sakit dengan pemenuhan 12 kriteria, yang menjamin adanya kesamaan atau kesetaraan dalam pelayanan medis maupun non medis yang terstandar berdasarkan Perpres No. 59 tahun 2024. Mengukur kualitas pelayanan di Rumah Sakit secara kuantitatif dapat dilakukan dalam bentuk kuesioner yang mengandung dimensi *Service Quality* (*ServQual*) untuk mengukur tingkat kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima. Pada RS Permata Husada kepuasan pasien menjadi aspek yang perlu di teliti pasca penerapan standarisasi kelas rawat inap dengan implementasi KRIS-JKN.

Tujuan: Untuk menganalisis standarisasi kualitas penerapan kelas rawat (KRIS) dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap rumah sakit permata husada.

Metode: Penelitian ini bersifat deskriptif-analitik, yang dilakukan pada bulan November 2023-Januari 2024. Pendekatan kuantitatif dilakukan dengan rancangan analitik *cross sectional study*, peneliti melakukan survei menggunakan kuesioner kepada 96 responden di ruang rawat inap di RS Permata Husada dengan implementasi KRIS dan non-KRIS. Instrumen pada pendekatan kuantitatif ini adalah kuesioner *ServQual* dengan membandingkan antara persepsi dan harapan pasien.

Hasil: Penilaian kualitas pelayanan pada ruang rawat inap menunjukkan hasil yang tidak memuaskan pada semua aspek karena harapan pasien yang lebih tinggi dibandingkan persepsi/kenyataan. Bukti fisik (*tangible*) pada ruang KRIS menunjukkan hasil yang signifikan (*p-value* 0,035) dibandingkan ruang non-KRIS pada kepuasan pasien karena telah memenuhi kriteria standar yang di tetapkan. Daya tanggap (*responsiveness*) pada non-KRIS lebih baik dibandingkan ruang KRIS yang secara signifikan terhadap kepuasan pasien (*p-value* 0,021).

Kesimpulan: Kualitas pelayanan di RS Permata Husada pada ruang rawat inap dengan implementasi KRIS-JKN menunjukkan aspek bukti fisik yang terstandarisasi dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Sedangkan, ruang rawat inap non-KRIS, aspek daya tanggap dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, KRIS, Kualitas Pelayanan, *ServQual*.

ABSTRACT

Background: Inpatient services are hospital units that provide comprehensive care and are a major source of revenue for hospitals. By establishing standard inpatient class implementation in hospitals with the fulfillment of 12 criteria that guarantee equality in standardized medical and non-medical services based on Presidential Decree No. 59 of 2024, the quality of service in hospitals can be measured quantitatively in the form of a questionnaire containing the Service Quality (ServQual) dimension to measure the level of patient satisfaction with the services provided. Patient satisfaction is an aspect that needs to be investigated at Permata Husada Hospital following the implementation of inpatient class standardization through the KRIS-JKN program.

Objective: The purpose of this study is to compare the quality of the standard inpatient class implementation to the level of patient satisfaction in the inpatient room at Permata Husada Hospital.

Method: This descriptive-analytic study was conducted in November 2023–January 2024. A quantitative approach was used with a cross-sectional study and analytical design. A questionnaire was distributed to 96 respondents in the inpatient room of Permata Husada Hospital, both with and without standard inpatient class implementation. This quantitative approach is implemented through the ServQual questionnaire, which compares patient perceptions and expectations.

Results: Assessment of the quality of service in inpatient rooms yields unsatisfactory results in all areas because patient expectations exceed perceptions or realities. Physical (tangible) evidence in the KRIS room demonstrated significant results (p-value 0.035) in terms of patient satisfaction when compared to non-KRIS rooms because it met the standard criteria. Non-KRIS rooms have higher responsiveness than KRIS rooms, which has a significant effect on patient satisfaction (p-value 0.021). Of non-KRIS was higher than their perception of responsiveness before KRIS.

Conclusion: The quality of service at Permata Husada Hospital in the inpatient room with the implementation of KRIS-JKN shows that standardized physical evidence aspects can influence patient satisfaction. Meanwhile, in non-KRIS inpatient rooms, the responsiveness aspect can influence patient satisfaction.

Keywords: Patient Satisfaction, KRIS, Room Quality, ServQual