

**HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS
TERHADAP PELAYANAN RAWAT INAP PASCA PENERAPAN KELAS RAWAT INAP
STANDAR (KRIS) DI RSUD KRMT WONGSONEGORO KOTA SEMARANG**

**RIZQI HAYUNINGTYAS WIDIASTUTI-25000122140262
2026-SKRIPSI**

Reformasi sistem rawat inap melalui kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) yang ditetapkan dalam Perpres No. 59 Tahun 2024 membawa perubahan mendasar dalam tata kelola pelayanan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional. RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Semarang telah mengoperasikan gedung rawat inap berbasis KRIS sejak pertengahan 2025. Studi ini dirancang untuk mengevaluasi keterkaitan antara kualitas layanan rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien BPJS setelah kebijakan tersebut diberlakukan. Desain observasional analitik *cross-sectional* diterapkan dengan melibatkan 84 pasien BPJS rawat inap di Paviliun Bisma menggunakan teknik *accidental sampling*. Kualitas layanan dinilai melalui lima dimensi *SERVQUAL* dan kepuasan pasien diukur dengan instrumen tervalidasi. Analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square*. Dari kelima dimensi *SERVQUAL*, empat dimensi yaitu tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy secara statistik berhubungan bermakna dengan kepuasan pasien ($p \text{ value} < 0,05$), sedangkan dimensi reliability tidak menunjukkan hubungan yang signifikan ($p = 0,655$). Sebesar 98,8% responden menyatakan puas terhadap layanan yang diterima. Simpulan: Setiap dimensi kualitas layanan *SERVQUAL* memiliki kaitan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS dalam setting rawat inap berbasis KRIS, mengindikasikan bahwa implementasi standar baru ini disambut positif oleh pasien

Kata Kunci : kepuasan pasien, KRIS, mutu pelayanan, *SERVQUAL*, BPJS Kesehatan