



**HUBUNGAN PENERAPAN KRITERIA KELAS RAWAT INAP
STANDAR (KRIS) TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
INAP JKN DI RSUD KHIDMAT SEHAT AFIAT KOTA DEPOK
TAHUN 2025**

SKRIPSI

**ASHFIYA VI'AQILA EL-TSANA
2210713009**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2026**



**HUBUNGAN PENERAPAN KRITERIA KELAS RAWAT INAP
STANDAR (KRIS) TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT
INAP JKN DI RSUD KHIDMAT SEHAT AFIAT KOTA DEPOK
TAHUN 2025**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

**ASHFIYA VI'AQILA EL-TSANA
2210713009**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ashfiya Vi'aqila El-Tsana
NIM : 2210713009
Tanggal : 13 Januari 2026

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 13 Januari 2026

Yang Menyatakan

A handwritten signature in black ink is written over a red and white revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METERAI TEMPEL', and a unique serial number '22107130094637'.

(Ashfiya Vi'aqila El-Tsana)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ashfiya Vi’aqila El-Tsana
NIM : 2210713009
Fakultas : Fakultas Ilmu Kesehatan
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

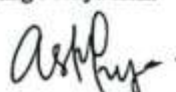
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non exclusive Royalty free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Hubungan Penerapan Kriteria Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap JKN di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok Tahun 2025”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta
Pada tanggal: 13 Januari 2026
Yang Menyatakan


(Ashfiya Vi’aqila El-Tsana)

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Ashfiya Vi'aqila El-Tsana
NIM : 2210713009
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana
Judul : Hubungan Penerapan Kriteria Kelas Rawat Inap Standar
(KRIS) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap JKN di
RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok Tahun 2025

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Jakarta, 13 Januari 2026

Penguji I (Ketua Penguji)



Prof. Dr. A. Heri Iswanto, S.K.M., M.A.R.S.

NIP. 197707062025211027

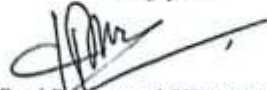
Penguji II



Apt. Riswandy Wasir S.Farm, MPH, Ph.D

NIP. 19880112022031002

Penguji III



Dr. Putri Permatasari SKM, M.K.M

NIP. 199007082025212074

Mengetahui



Dr. Ir. Henry Ande Hutagaean Sptus, S.T., M.T.

NIP. 197312241990031002

Koordinator Program Studi
Kesehatan Masyarakat Program Sarjana



Dr. Chandrayani Simanjorang, S.K.M., M.Epid.

NIP. 198510192014042001

HUBUNGAN PENERAPAN KRITERIA KELAS RAWAT INAP STANDAR (KRIS) TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP JKN DI RSUD KHIDMAT SEHAT AFIAT KOTA DEPOK TAHUN 2025

Ashfiya Vi'aqila El-Tsana

Abstrak

Peningkatan mutu layanan serta kepuasan pasien rawat inap JKN diupayakan melalui optimalisasi penerapan KRIS di rumah sakit. Di RSUD KiSA Kota Depok, penerapan 12 kriteria KRIS berdampak pada penurunan kapasitas tempat tidur yang memicu peningkatan *waiting list* serta berpotensi memengaruhi kepuasan pasien. KRIS sendiri diterapkan sebagai bentuk standardisasi sarana serta prasarana rawat inap guna mereduksi ketimpangan layanan antar kelas kepesertaan yang masih menjadi tantangan JKN. Kajian ini ditujukan guna menganalisis hubungan penerapan kriteria KRIS terhadap kepuasan pasien rawat inap JKN di RSUD KiSA Kota Depok Tahun 2025. Metode kuantitatif dipakai melalui desain *cross-sectional* yang dilaksanakan pada Agustus-Desember 2025. Sampel berjumlah 100 responden ditentukan memakai teknik *non-probability sampling* melalui *accidental sampling*. Data primer didapatkan melalui kuesioner berisi 41 pernyataan yang telah melalui uji validitas serta reliabilitas, lalu dianalisis memakai uji *Fisher's Exact*. Hasil kajian memperlihatkan bahwasannya 8 dari 12 kriteria KRIS menghasilkan hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien, mencakup komponen bangunan ($p=0,024$), ventilasi udara ($p=0,013$), pencahayaan ruangan ($p=0,009$), suhu serta kelembaban ruangan ($p=0,013$), kepadatan ruang rawat serta kualitas TT ($p=0,049$), tirai ataupun partisi antar TT ($p=0,049$), kamar mandi dalam ruangan ($p=0,007$), serta kamar mandi berstandar aksesabilitas ($p=0,022$). Diharapkan rumah sakit dapat terus mengoptimalkan penerapan kriteria KRIS.

Kata Kunci: JKN, Kelas Rawat Inap Standar, Kepuasan Pasien, Rawat Inap

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE APPLICATION OF STANDARD INPATIENT CLASS CRITERIA (KRIS) AND THE SATISFACTION OF JKN INPATIENTS AT RSUD KHIDMAT SEHAT AFIAT KOTA DEPOK IN 2025

Ashfiya Vi'aqila El-Tsana

Abstract

Improving service quality and patient satisfaction is closely linked to the effective implementation of the Standard Inpatient Class (KRIS). At RSUD KiSA Kota Depok, the adoption of all 12 KRIS criteria has resulted in reduced bed capacity, leading to longer waiting lists and potentially influencing inpatient satisfaction. KRIS itself was introduced to standardize inpatient facilities and infrastructure as a response to persistent service disparities across JKN membership classes. This research examined the association between KRIS implementation and satisfaction among JKN inpatients at RSUD KiSA Kota Depok in 2025. A quantitative cross-sectional design was applied from August to December 2025, involving 100 respondents selected through non-probability accidental sampling. Primary data were obtained using a validated and reliable questionnaire consisting of 41 statements and analyzed using the Fisher's Exact test. The findings revealed significant associations between patient satisfaction and 8 of the 12 KRIS criteria, including building components ($p=0.024$), air ventilation ($p=0.013$), room lighting ($p=0.009$), room temperature and humidity ($p=0.013$), ward density and bed quality ($p=0.049$), bed curtains or partitions ($p=0.049$), in-room bathrooms ($p=0.007$), and accessible bathrooms ($p=0.022$). Hopefully, hospitals can continue to optimize the implementation of KRIS criterias.

Keywords: Inpatient, JKN, Patient Satisfaction, Standard Inpatient Class

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. dan Nabi Muhammad SAW atas karunia dan rahmatnya penulis dapat menuntaskan tugas akhir skripsi yang berjudul “Hubungan Penerapan Kriteria Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap JKN di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok Tahun 2025” dengan tepat waktu. Penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini. Kepada instansi tempat penelitian, yakni RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok. Ibu Dr. Putri Permatasari SKM, M.K.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan begitu banyak arahan serta dukungan sedari awal proses penyusunan skripsi dimulai hingga selesai. Serta Prof. Dr. A. Heri Iswanto, S.K.M., M.K.M dan Bapak Apt. Riswandy Wasir S.Farm, MPH., Ph.D selaku dosen penguji atas masukan dan sarannya. Penulis mengucapkan beribu terimakasih dan rasa syukur kepada kedua orangtua tercinta, Abi dan Ummi yang tanpa henti melangitkan doa, memberikan dukungan dan semangat, serta senantiasa menjadi bahu dan telinga selama penulis berjuang. Terimakasih kepada almarhumah kakak tercinta yang selalu menjadi *role model* bagi penulis semasa hidupnya serta telah memberikan secercah semangat dan harapan baru melalui kehadiran keponakan tercinta sebagai penyemangat dan penguat bagi penulis. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Dika yang selalu kebersamai penulis dalam melangkah, bertumbuh, dan berproses. Beribu terimakasih juga penulis ucapkan kepada para kerabat yang selalu mendoakan dan menyemangati, Keisya, Mischa, Alyaa, Balkis, Salma, WS *Fam*, Anggitya, Hanifah, Afifah, Caca, Alinda, serta teman-teman yang telah singgah dan memberikan memori baik untuk penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis sangat terbuka akan masukan dan saran yang dapat menyempurnakannya.

Jakarta, 8 Januari 2026

Penulis

Ashfiya Vi’aqila El-Tsana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian	3
I.4 Manfaat Penelitian	4
I.5 Ruang Lingkup	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 6
II.1 Kepuasan Pasien.....	6
II.2 Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS)	7
II.3 Penelitian Terdahulu	12
II.4 Kerangka Teori	17
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 18
III.1 Kerangka Konsep	18
III.2 Hipotesis Penelitian.....	19
III.3 Definisi Operasional.....	22
III.4 Desain Penelitian.....	31
III.5 Populasi dan Sampel Penelitian	31
III.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
III.7 Metode Pengumpulan Data	32
III.8 Instrumen Penelitian.....	32
III.9 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
III.10 Analisis Data	35
III.11 Pengolahan Data.....	36
III.12 Etika Penelitian	36
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 38
IV.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	38
IV.2 Hasil Analisis Data Penelitian	39
IV.3 Pembahasan	46
IV.4 Keterbatasan Penelitian	65

BAB V PENUTUP.....	66
V.1 Kesimpulan.....	66
V.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 2	Definisi Operasional.....	22
Tabel 3	Hasil Uji Validitas	33
Tabel 4	Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 5	Hasil Analisis Univariat	39
Tabel 6	Hasil Analisis Bivariat.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori	17
Gambar 2	Kerangka Konsep Penelitian	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Time Schedule Penelitian
Lampiran 2	Surat Permohonan Izin Studi Pendahuluan
Lampiran 3	Surat Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data
Lampiran 4	Surat Pemberian Izin Penelitian
Lampiran 5	Surat Persetujuan Etik
Lampiran 6	Penjelasan Sebelum Persetujuan (PSP)
Lampiran 7	Informed Consent
Lampiran 8	Kuesioner Penelitian
Lampiran 9	Master Tabel Penelitian
Lampiran 10	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 11	Hasil Analisis Univariat
Lampiran 12	Hasil Analisis Bivariat
Lampiran 13	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 14	Lembar Monitoring Bimbingan
Lampiran 15	Surat Pernyataan Bebas Plagiarisme
Lampiran 16	Hasil Turnitin