

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN KRIS DENGAN LAMA DIRAWAT SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Prita Dwi Novitasari¹, Resia Perwirani², Sri Wulandari³

^{1,2,3}Prodi Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Indonusa Surakarta

*Email korespondensi: pritadnovitasari@gmail.com

Received: 13 May 2026; Revised: 23 May 2026; Accepted: 15 June 2026

Abstract

Service quality is an important factor influencing patient satisfaction levels in healthcare facilities. In addition to service factors, length of stay is also thought to influence patient satisfaction because patients have more experience during treatment. This study aims to determine the effect of service quality on patient satisfaction with KRIS at Kartini Karanganyar Regional Hospital, with length of stay as a moderating variable. The methodology applied is an analytical quantitative method. The population studied were KRIS inpatients with a total sample of 294 respondents and an incidental sampling technique. The instrument for data collection used a questionnaire. The findings of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction with a significance value of $0.000 < 0.05$. In addition, length of stay also has a significant effect on patient satisfaction with a significance value of $0.003 < 0.005$. However, the interaction variable between service quality and length of stay has a significance value of $0.412 > 0.05$, so length of stay is unable to moderate the effect of service quality on patient satisfaction. Thus, patient satisfaction is more influenced by the quality of service provided than the duration of patient care in the hospital.

Keywords: quality of service, patient satisfaction, length of stay, KRIS

Abstrak

Kualitas pelayanan faktor penting yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Selain faktor pelayanan, lama dirawat juga diduga dapat memengaruhi kepuasan pasien karena pasien memiliki pengalaman yang lebih banyak selama menjalani perawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien KRIS di RSUD Kartini Karanganyar dengan lama dirawat sebagai variabel moderasi. Metodologi yang diterapkan adalah metode kuantitatif analitik. Populasi yang diteliti adalah pasien rawat inap KRIS dengan total sampel 294 responden dan teknik penarikan sampel insidental. Instrumen untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Selain itu, lama dirawat juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai signifikansi $0,003 < 0,005$. Namun, variabel interaksi antara kualitas pelayanan dan lama dirawat memiliki nilai signifikansi sebesar $0,412 > 0,05$, sehingga lama dirawat tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan dibandingkan durasi lama perawatan pasien di rumah sakit.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, lama dirawat, KRIS

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan menjadi komponen penting dalam sistem pelayanan publik, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat secara efisien. Sebagai fasilitas kesehatan tingkat lanjutan, rumah sakit menyediakan layanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara menyeluruh sebagai tanggung jawabnya. Kualitas pelayanan yang diberikan dapat berpengaruh pada kemampuan rumah sakit untuk kebutuhan serta harapan pasien (Ananda et al., 2023).

Selain keberhasilan pengobatan, kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur melalui sikap petugas, keterampilan tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, dan kecepatan pasien mendapatkan perawatan (Hayati et al., 2024). Rumah sakit dengan fasilitas yang memadai dan pelayanan yang baik cenderung mampu meningkatkan harapan serta kepuasan (Karno, 2023). Upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan, pemerintah menerapkan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) sebagai standar minimal pelayanan rawat inap bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) (Siregar et al., 2025). Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 menetapkan standar layanan rawat inap, menggantikan sistem kelas rawat inap lama. Tujuan KRIS adalah untuk memastikan bahwa semua peserta JKN menerima perawatan yang sama tanpa membedakan mereka berdasarkan jumlah iuran BPJS Kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan ukuran penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan rumah sakit karena mencerminkan tingkat keberhasilan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien selama mendapatkan layanan kesehatan. Presepsi pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti, kualitas layanan yang diberikan,

kenyamanan fasilitas, kecepatan layanan, serta sikap dan komunikasi tenaga kesehatan (Zulkhulaifah et al., 2022). Selain kualitas pelayanan, lama dirawat juga dapat memengaruhi kepuasan pasien karena pasien memiliki lebih banyak pengalaman dengan perawatan, fasilitas, dan interaksi dengan tenaga kesehatan selama menjalani perawatan. Dengan waktu yang lebih lama dirawat, pasien memiliki peluang lebih dalam menilai kualitas pelayanan yang diterimanya, sehingga dapat memengaruhi persepsi masing-masing pasien (Agil et al., 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RS Islam Lumajang menunjukkan bahwa secara umum pasien belum puas terhadap layanan, khususnya terkait fasilitas lemari kecil di samping tempat tidur pasien yang tidak dilengkapi kunci sehingga menimbulkan keluhan kehilangan barang berharga dan berdampak pada kepuasan pasien (Wianto et al., 2024). Sementara itu, penelitian di RSUP Tadjuddin Chalid Makassar menunjukkan bahwa sebagian pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun sebagian lainnya belum puas karena fasilitas Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) belum sepenuhnya sesuai dengan kriteria yang ditetapkan (Wiasa et al., 2025). Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada layanan KRIS masih bervariasi di setiap rumah sakit sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut.

Hasil survei awal RSUD Kartini Karanganyar telah menerapkan kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) sejak Juli 2025. Berdasarkan wawancara dengan pasien, pasien menyatakan bahwa fasilitas ruang rawat inap serta pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan pasien dibandingkan pelayanan yang

sebelumnya, ruang rawat inap bersih dan nyaman. Namun demikian berdasarkan penelusuran ulasan pasien pada *platform Google Review* RSUD Kartini Karanganyar, rumah sakit memperoleh *rating* 4,1 dari total 1.480 ulasan. Meskipun secara umum *rating* tersebut menunjukkan penilaian yang cukup baik, masih ditemukan beberapa ulasan yang mengindikasikan ketidakpuasan pasien, khususnya terkait sikap dan keramahan petugas kesehatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa evaluasi terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada layanan KRIS masih diperlukan.

Berdasarkan masalah yang terjadi di RSUD Kartini Karanganyar dan masih terbatasnya penelitian yang mengkaji peran lama dirawat sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (KRIS), maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien KRIS dengan lama dirawat sebagai variabel moderasi.

METODE

Metode yang digunakan penelitian ini kuantitatif analitik dengan desain *cross sectional*, yaitu desain penelitian yang mengukur variabel penelitian pada satu waktu tertentu, sehingga pengumpulan data dilakukan secara bersamaan pada satu periode pengamatan. Tujuan dari penelitian ini, untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) di RSUD Kartini Karanganyar dengan lama dirawat sebagai variabel moderasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan di kelas rawat inap standar dengan rata-rata jumlah kunjungan setiap bulannya sebanyak 1.116 pasien. Jumlah sampel yang digunakan 294 pasien dihitung dengan rumus slovin dan toleransi kesalahan 5%. Peneliti

menggunakan teknik pengambilan sampel insidental, yang didasarkan pada pertemuan kebetulan dengan peneliti dan dapat dianggap sebagai sampel.

Kualitas pelayanan di Kelas Rawat Inap setandar (KRIS) adalah variabel bebas penelitian ini, dan kepuasan pasien Kelas Rawat Inap setandar (KRIS) adalah variabel terikat. Lama dirawat adalah variabel moderator. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner.

Data yang di dapat dianalisis menggunakan statistik dengan uji regresi moderasi (MRA), untuk menentukan apakah ada atau tidak pengaruh antara variabel penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Deskriptif

Pengambilan data melibatkan 294 pasien rawat inap di RSUD Kartini Karanganyar. Responden dikategorikan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan lamanya mereka dirawat.

Tabel 1 Kriteria Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	137	46,6%
Perempuan	147	53,4%
Total	294	100%

Berdasarkan tabel 1 responden dengan jenis kelamin perempuan diperoleh distribusi frekuensi lebih besar sejumlah 147 (52.4%), namun dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 137 (46.6%) dimana distribusi frekuensinya lebih kecil.

Tabel 2 Kriteria Responden Berdasarkan Umur

Usia (tahun)	Jumlah	Presentase
<20	61	20,7%
21-30	47	16%
31-40	31	10,5%
41-50	38	1,9%
>50	117	39,8%
Total	294	100%

Berdasarkan tabel 2 responden dengan usia >50 tahun memiliki distribusi frekuensi terbesar dengan jumlah 117 (39.8%), Namum responden yang berusia 31-40 tahun adalah responden memiliki distribusi frekuensi paling kecil dengan jumlah 31 (10.5%).

Tabel 3 Kriteria Responden Berdasarkan Lama Dirawat

Lama Dirawat	Jumlah	Presentase
2 hari	26	8,8%
3 hari	100	34%
4 hari	102	34,7%
5 hari	44	15%
6 hari	9	3,1%
7 hari	6	2%
8 hari	3	1%
9 hari	4	1,4%

Berdasarkan tabel 3 responden yang lama dirawat 4 hari memiliki distribusi frekuensi terbesar dengan jumlah 102 (34.7%), sedangkan responden yang lama dirawat 8 hari memiliki distribusi frekuensi paling kecil dengan jumlah 3 (1%).

Uji Regresi Moderasi (MRA)

Dilakukan tiga tahapan dalam analisis regresi moderasi, yaitu dengan meregresikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (model 1), kemudian menambahkan variabel lama dirawat sebagai variabel moderasi (model 2), serta memasukkan variabel interaksi antara kualitas pelayanan dan lama dirawat ke dalam model regresi (model 3)

Tabel 4 Uji Regresi Moderasi (MRA)

Variabel	Model 1			Model 2			Model 3		
	B	t	sig	B	t	sig	B	t	sig
(constant)	9,168	6.961	0.000	7,292	5.057	0,000	10,393	2.571	0,011
Kualitas pelayanan	0,353	14.025	0,000	0,366	14.521	0,000	0,306	3.932	0,000
Lama Dirawat	-	-	-	0,309	3.001	0,003	-0,468	-491	0,623
Kualitas pelayanan * lama dirawat	-	-	-	-	-	-	0,015	0,821	0,412
F		196,695			105,549			70,512	
F Sig		0,000			0,000			0,000	
R ²		0,402			0,420			0,422	
R adj		0,400			0,416			0,416	

Berdasarkan tabel 4 pada model 1, variabel mengenai kualitas pelayanan diperoleh angka koefisien regresi 0,353 dan nilai sig 0,000 < 0,05, yang berarti kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif pada kepuasan pasien. ditunjukkan dari nilai R *square* sebesar 0,402, yang menjelaskan 40,2% perubahan kepuasan pasien bisa dijelaskan oleh kualitas layanan.

Pada Model 2, variabel lama dirawat dimasukkan ke dalam model bersama dengan kualitas pelayanan. hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan terus memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan, dengan diperoleh nilai signifikansi 0,000 dan koefisien regresi mencapai 0,366. selain itu variabel lama dirawat mendapatkan koefisien regresi sebesar 0,309 dan nilai signifikansi 0,003 yang berada di bawah 0,05, yang berarti lama dirawat dapat memberikan pengaruh positif dan

signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien. Nilai R^2 pada Model 2 menunjukkan angka 0,420, yang menandakan adanya peningkatan kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan pasien dibandingkan Model 1.

Pada Model 3, ditambahkan variabel interaksi antara kualitas pelayanan dan lama dirawat untuk menguji efek moderasi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel interaksi diperoleh nilai koefisien regresi mencapai 0,015 dengan tingkat sig 0,412 atau lebih tinggi dari 0,05. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa interaksi antara kualitas pelayanan dan lama dirawat tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien. Selain itu, variabel lama dirawat juga menjadi tidak signifikan pada model ini dengan nilai signifikansi sebesar 0,623. Nilai R^2 hanya mengalami peningkatan yang sangat kecil, yaitu dari 0,420 menjadi 0,422, sehingga penambahan variabel interaksi tidak memberikan kontribusi terhadap model.

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien dapat dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh kualitas pelayanan. Selain itu, lama dirawat juga menunjukkan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien. Namun demikian, lama dirawat tidak mampu memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Pembahasan

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap standar (KRIS) di RSUD Kartini Karanganyar. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia, perhatian petugas kesehatan, dan kehandalan petugas dalam memberikan layanan telah berjalan

dengan baik selama masa perawatan. Temuan tersebut didukung dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan, yang dipengaruhi oleh kualitas layanan dan citra rumah sakit (Mawaddah & Hidayat, 2024). Selain itu, pelayanan yang berkualitas mampu memberikan kenyamanan dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien selama menjalani perawatan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan lama dirawat sebagai variabel moderasi

Hasil uji menunjukkan lama dirawat tidak dapat berfungsi sebagai variabel yang memoderasi pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pasien di RSUD Kartini Karanganyar karena lama dirawat tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Lama perawatan pasien tidak memengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, karena kepuasan pasien lebih dipengaruhi oleh pelayanan yang diterima selama menjalani perawatan dibandingkan lamanya pasien dirawat di rumah sakit (Anindya et al., 2023).

Secara keseluruhan temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan pasien jika dibandingkan dengan lama perawatan sebagai variabel moderasi. Oleh karena itu, kepuasan pasien lebih ditentukan oleh jenis pelayanan yang mereka terima daripada lamanya mereka menjalani perawatan.

Penutup

Kesimpulan

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien kelas rawat inap standar (KRIS) di RSUD Kartini Karanganyar. Lama dirawat

memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Namun, lama dirawat tidak berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa lama dirawat tidak mampu memperkuat maupun memperlemah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

Saran

1. Diharapkan kepada petugas kesehatan tetap mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek daya tanggap, kepedulian, serta komunikasi petugas kesehatan terhadap pasien. Hal ini penting karena aspek tersebut berkaitan langsung dengan tingkat kepuasan pasien kelas rawat inap standar (KRIS).
2. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya, dapat menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas fasilitas, waktu tunggu pelayanan, atau kepercayaan pasien, serta menggunakan variabel moderasi lain selain lama dirawat seperti umur, jenis kelamin.

DAFTAR PUSTAKA

- Agil, H. M., Rohman, T., & Santosa, R. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 12(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.52643/jbik.v12i1.2024>
- Ananda, R., Damayanti, R., & Maharja, R. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kperawatan Profesional*, 4(1), 9–17. <https://doi.org/10.36590/v4i1.570>
- Anindya, A., Utami, K. P., & Rahmanto, S. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Fisioterapi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Kasus Neuromuskuler Praktik Mandiri Fisioterapi Di Malang Raya. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi*, 5(2), 341–347. <https://doi.org/10.35451/jkf.v5i2.1634>
- Hariyani, N., & Wisnuwardani, R. W. (2025). Determinan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Remaja Tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6, 6359–6370.
- Hayati, S., Theo, D., Aini, N., & Harahap, J. (2024). Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Renggali UPTD RSUD Datu Beru Takengon. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/termometer.v2i1.2837>
- Karno, D. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Tampiasih*, 1(2), 22–32.
- Mawaddah, A. Z., & Hidayat, A. W. (2024). Kepuasan pasien bpjs kesehatan di rs. cikarang medika berdasarkan mutu pelayanan dan citra. *Indonesian Jurnal Of Healt Research Inovation*, 01(01), 1–8. <https://doi.org/https://doi.org/10.64094/k682hx45>
- Siregar, C. S., Trigono, A., & Rinaldi, E. A. (2025). Evaluasi Kesiapan Penerapan KRIS JKN Di Rumah Sakit Aulia 2024. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit*, 9(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.52643/marsi.v9i4.7107>
- Wianto, A. D., Hernawati, S., & Dewanto, I. (2024). Status Jaminan Kesehatan Nasional Kelas Rawat Inap Standar Sebagai Penentu Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan pada Dimensi Tangible. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 15(September), 487–492.
- Zulkhulaifah, A., Pasinringi, S., & Sari, N. (2022). Presepsi Kepuasan Pasien

Terhadap Kulaitas Pelayanan
Keperawatan Di Rawat Inap Tahun
2022. *Hasanuddin Journal of Public*

Health, 3(3), 246–256.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30597/hjph.v3i3.23370>