

Analisis Implementasi Program Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional (KRIS) DI Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam

Analysis Of The Implementation Of The National Health Insurance Standard Inpatient Class Program (KRIS) At Grandmed Hospital Lubuk Pakam

Maria haryanti Br.Tarigan^{1*}, Rahmadani Sitepu², Novita Br Ginting Munthe³

^{1,2}Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Lubuk Pakam

³Fakultas Kebidanan, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Lubuk Pakam

Email: Maria.tarigan@student.uhn.ac.id

Abstrak

Latar Belakang: Program Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) dalam Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bertujuan untuk memastikan pelayanan kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh peserta BPJS Kesehatan. Implementasi KRIS masih memerlukan kesiapan sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Dalam aspek perencanaan. **Tujuan:** menganalisis implementasi program KRIS yang dilakukan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang berfokus untuk mengumpulkan informasi. **Metode penelitian:** Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang berfokus untuk mengumpulkan informasi. Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam yang beralamat di Jalan Raya Medan-Lubuk Pakam. Metode triangulasi yang digunakan adalah triangulasi metode dengan melibatkan beberapa informan utama dan triangulasi. Hasil wawancara ini memberikan wawasan penting yang tidak hanya memperkuat data observasi, tetapi juga membantu merumuskan rekomendasi untuk meningkatkan implementasi KRIS di rumah sakit. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Rumah Sakit, Staff, dan pasien di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. **Hasil penelitian** menunjukkan bahwa masih sangat dibutuhkan perbaikan pada berbagai lini untuk memenuhi implementasi KRIS sehingga pasien mendapatkan pelayanan yang maksimal. Komponen masukan (input), meliputi sumber daya manusia, dana dan sarana prasarana dalam implementasi program Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional (KRIS) di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam telah disediakan, namun kualifikasi staff sesuai bidang keilmuan, masih ada yang belum terpenuhi. Kualifikasi keperawatan dan profesi diharapkan dapat memenuhi bagian pekerjaan. Komponen proses (process), meliputi kebijakan yang diterapkan, pencatatan dan pelaporan, monitoring, pemeriksaan dan penilaian implementasi program Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional (KRIS) di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam sudah dilaksanakan dan dievaluasi. **Kesimpulan:** masih ada beberapa yang belum diterapkan berkaitan ketepatan waktu pelaksanaan. Komponen keluaran (output), meliputi angka cakupan implementasi program Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional (KRIS) sudah memenuhi syarat kesehatan. Namun komitmen monitoring masih tetap harus dipertahankan dan ditingkatkan.

Kata kunci: KRIS; Rumah Sakit; Kelas Rawat Inap; Standar pelayanan.

Abstract

Background: The Standard Inpatient Class (KRIS) Program in the National Health Insurance (JKN) aims to ensure fair and equitable health services for all BPJS Kesehatan participants. The implementation of KRIS still requires readiness of facilities and infrastructure in accordance with the standards set by the government. In terms of planning. Objective: to analyze the implementation of the KRIS program carried out at Grandmed Lubuk Pakam Hospital. The type of research used is qualitative research with a case study approach that focuses on collecting information. Research method: The type of research used is qualitative research with a case study approach that focuses on collecting information. This research will be conducted at Grandmed Lubuk Pakam Hospital located on Jalan Raya Medan-Lubuk Pakam. The triangulation method used is method triangulation involving several key informants and triangulation. The results of this interview provide important insights that not only strengthen observational data, but also help formulate recommendations to improve the implementation of KRIS in hospitals. The informants in this study were the Head of Hospital, Staff, and patients at

* Corresponding Author: Maria haryanti Br.Tarigan, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Medan, Indonesia

E-mail : Maria.tarigan@student.uhn.ac.id

Doi : 10.35451/br4mxr60

Received : July 03, 2025. Accepted: July 08, 2025. Published: Oktober 30, 2025

Copyright (c) 2025 : Maria haryanti Br.Tarigan Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Grandmed Lubuk Pakam Hospital. The results of the study indicate that improvements are still needed in various lines to fulfill the implementation of KRIS so that patients get maximum service. Input components, including human resources, funds and infrastructure in the implementation of the National Health Insurance Standard Inpatient Class (KRIS) program at Grandmed Lubuk Pakam Hospital have been provided, but staff qualifications according to their scientific fields are still not met. Nursing and professional qualifications are expected to fulfill the work section. Process components, including policies implemented, recording and reporting, monitoring, inspection and assessment of the implementation of the National Health Insurance Standard Inpatient Class (KRIS) program at Grandmed Lubuk Pakam Hospital have been implemented and evaluated. Conclusion: there are still some that have not been implemented related to the timeliness of implementation. Output components, including the coverage figures for the implementation of the National Health Insurance Standard Inpatient Class (KRIS) program have met health requirements. However, the monitoring commitment must still be maintained and improved.

Keywords: KRIS; Hospital; Inpatient Class; Service Standards.

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan mendasar dan sebagai hak asasi manusia (HAM) yang telah diatur dalam perundang-undangan di Indonesia. Sebagai hak asasi, kesehatan harus direalisasikan dengan memberikan berbagai layanan kesehatan kepada seluruh masyarakat melalui pelaksanaan pembangunan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau. Setiap upaya dan kegiatan dalam meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dilaksanakan sesuai dengan prinsip nondiskriminatif, partisipatif, perlindungan dan berkelanjutan. Prinsip-prinsip ini sangat penting dalam membentuk sumber daya manusia dan mendukung pembangunan nasional [1].

Tugas utama Rumah Sakit adalah memberikan pelayanan medis, perawatan dan pelayanan kesehatan. Dalam memberikan pelayanan medis, Rumah Sakit memperoleh pendapatan dari pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Persentase terbesar pendapatan rumah sakit umumnya berasal dari pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat inap. Layanan ini terdiri dari biaya tarif rawat inap dan layanan profesional atau tambahan lainnya. Penentuan tarif pelayanan rawat inap merupakan keputusan yang sangat penting karena mempengaruhi profitabilitas Rumah Sakit. Berbagai fasilitas ditawarkan dalam biaya pelayanan rawat inap dan menimbulkan biaya tidak langsung yang signifikan, membuat keputusan dalam penetapan biaya aktual semakin menuntut [2].

Pasal 19 dan Pasal 23 dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang menetapkan jaminan kesehatan diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas. Hal ini bertujuan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan terpenuhinya Kebutuhan Dasar Kesehatan (KDK). Apabila peserta membutuhkan rawat inap di Rumah Sakit, maka perlu pelayanan yang berhubungan dengan kelas standar [3].

Penerapan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) atau kelas tunggal dimulai pada tahun 2022–2023 melalui tahap uji coba dan dilanjutkan pada tahun 2024–2025 di seluruh rumah sakit pemerintah dan swasta. Implementasi menyeluruh ditargetkan tercapai pada tahun 2025–2026. Menurut [4] tahap ini menjadi investasi awal dalam mendorong penerapan KRIS yang lebih efektif dan efisien, dengan fokus awal pada pencatatan dan pelaporan untuk memperkuat ketahanan sarana prasarana rumah sakit.

Penelitian sebelumnya [5] mengungkapkan adanya tantangan terkait ketersediaan kamar, terutama dalam memenuhi ketentuan Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2021, yang mewajibkan rumah sakit pemerintah menyediakan minimal 60% tempat tidur untuk KRIS dan rumah sakit swasta 40%. Selain itu, standar KRIS menetapkan satu ruangan maksimal berisi empat tempat tidur dengan kamar mandi di dalam, sementara kondisi kelas 3 saat ini masih didominasi oleh ruangan berisi 6–10 tempat tidur dan kamar mandi di luar, sehingga memerlukan penyesuaian signifikan [6].

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program KRIS di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam dengan fokus pada efektivitas, hambatan yang dihadapi dan

dampaknya terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan memberikan pertimbangan yang berguna bagi pengelolaan layanan kesehatan di Rumah Sakit dan kontribusi terhadap pengembangan kebijakan JKN di masa mendatang. Sehingga peneliti hendak melakukan penelitian dengan judul “Analisis Implementasi Program Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional (KRIS) Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam”.

2. METODE

Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang berfokus untuk mengumpulkan informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) dalam Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), tata kelola dan sarana prasarana berdasarkan ketentuan kriteria standar penerapan KRIS, serta hambatan yang dihadapi mengenai program Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional (KRIS) di Rumah Sakit Granmed Lubuk Pakam. Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam yang beralamat di Jalan Raya Medan-Lubuk Pakam KM. 25 No. 66 Kel, Petapahan, Kec. Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20514. Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini selama 7 (tujuh) bulan dimulai dari bulan Oktober 2024 sampai dengan April 2025. Informan dalam penelitian ini sebanyak 7 orang, dimana terdiri dari informan kunci yakni kepala rumah sakit dan informan utama ialah staff di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam, sedangkan informan pendukung dalam penelitian ini adalah pasien di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah proses dan cara yang dipergunakan penulis agar mendapatkan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian kualitatif, metode pengumpulan data perlu mencakup berbagai teknik untuk memastikan data yang diperoleh valid dan mendalam. Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

3. HASIL

Kesiapan Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam dalam Implementasi KRIS

Berdasarkan hasil wawancara, Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam menunjukkan kesiapan yang signifikan dalam mengimplementasikan Program Kelas Rawat Inap Standar (KRIS), ditunjukkan melalui infrastruktur yang sesuai standar, manajemen peralatan medis yang baik, sistem informasi terintegrasi, serta kesiapsiagaan dalam manajemen bencana. Meskipun demikian, rumah sakit perlu terus melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan agar implementasi KRIS tetap optimal dan selaras dengan kebijakan serta standar terbaru dari Kementerian Kesehatan.

Tabel 1. Matriks Hasil Wawancara Mendalam pada Kesiapan Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam menggunakan layanan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS)

Topik	Kode	Kesimpulan Wawancara
Infrastruktur dan Fasilitas serta pelayanan	Kesiapan Rumah Sakit	RS Grandmed Lubuk Pakam telah menunjukkan kesiapan yang baik dalam mengimplementasikan Program Kelas Rawat Inap Standar (KRIS), dengan fokus pada peningkatan fasilitas, pelatihan staf, dan pelayanan pasien. Namun, evaluasi berkelanjutan dan perbaikan pada aspek kunjungan pasien perlu dilakukan untuk mencapai layanan yang optimal.

Tantangan Utama Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam dalam menerapkan standar KRIS

Pelaksanaan Program Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam menghadapi tantangan terkait penyesuaian fasilitas, keterbatasan anggaran, sumber daya manusia, serta edukasi kepada pasien dan keluarga. Renovasi ruang rawat inap agar sesuai standar memerlukan biaya besar, sementara perubahan sistem pelayanan seperti pembatasan jumlah pasien per ruangan dan pemisahan berdasarkan jenis kelamin memerlukan edukasi intensif agar dapat diterima oleh pasien. Selain itu, implementasi KRIS juga menuntut penyesuaian dalam sistem manajemen rumah sakit, khususnya dalam pengelolaan data dan administrasi yang lebih terstruktur dan rinci.

Tabel 2. Matriks Hasil Wawancara Mendalam pada Tantangan Utama Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam dalam menerapkan standar KRIS

Topik	Kode	Kesimpulan Wawancara
Kendala dan Tantangan Rumah Sakit	Infrastruktur dan Fasilitas serta pelayanan	Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam telah berupaya keras untuk mengimplementasikan KRIS meski menghadapi sejumlah tantangan, terutama pada aspek fasilitas dan edukasi pasien. Upaya perbaikan dan komunikasi yang terus berjalan menunjukkan komitmen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap sesuai standar nasional.

Strategi Rumah Sakit memenuhi persyaratan fasilitas dan pelayanan sesuai dengan standar KRIS

Strategi rumah sakit dalam memenuhi standar Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) mencakup langkah dan kebijakan untuk memastikan fasilitas fisik dan pelayanan kesehatan memenuhi regulasi yang ditetapkan. Tujuannya adalah meningkatkan mutu pelayanan, menjamin kenyamanan dan keselamatan pasien, serta memastikan pelayanan berjalan efektif, efisien, dan berkelanjutan sesuai standar nasional.

Tabel 3. Matriks Hasil Wawancara Mendalam pada Strategi Rumah Sakit memenuhi persyaratan fasilitas dan pelayanan sesuai dengan standar KRIS

Topik	Kode	Kesimpulan Wawancara
Strategi Implementasi rumah sakit	Pelayanan, Pelatihan, dan Kepuasan Pasien	Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam menunjukkan komitmen kuat dalam menerapkan strategi sesuai standar KRIS melalui pelatihan khusus bagi tenaga kesehatan, pengendalian mutu yang rutin, serta komunikasi efektif yang menjaga privasi dan kenyamanan pasien. Pembatasan jumlah pasien per ruangan dan pemisahan berdasarkan jenis kelamin meningkatkan rasa aman dan kepuasan pasien. Pasien juga mengapresiasi fasilitas yang lebih bersih, luas, dan pelayanan yang cepat serta ramah, menunjukkan bahwa rumah sakit serius menjalankan standar baru demi meningkatkan kualitas layanan rawat inap secara menyeluruh.

Dukungan BPJS Kesehatan dalam proses implementasi KRIS

BPJS Kesehatan berperan aktif dalam mendukung implementasi Program Kelas Rawat Inap Standar (KRIS)

melalui penetapan standar fasilitas dan pelayanan, penyelenggaraan pelatihan serta sosialisasi bagi tenaga kesehatan, dan pendampingan teknis kepada rumah sakit mitra. Selain itu, BPJS Kesehatan juga memberikan edukasi kepada peserta terkait manfaat dan aturan KRIS guna meningkatkan pemahaman dan mengurangi resistensi terhadap perubahan. Dukungan ini membantu rumah sakit menerapkan KRIS secara efektif demi meningkatkan mutu pelayanan rawat inap bagi peserta BPJS.

Tabel 4. Matriks Hasil Wawancara Mendalam pada Dukungan BPJS Kesehatan dalam proses implementasi KRIS

Topik	Kode	Kesimpulan Wawancara
Dukungan dari BPJS Kesehatan	Pelayanan, Informasi, dan Kepuasan Pasien	BPJS Kesehatan memberikan dukungan yang signifikan dalam proses implementasi Program Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. Dukungan tersebut meliputi penyediaan pedoman teknis, pelatihan dan workshop bagi tenaga kesehatan dan staf administrasi, serta supervisi dan monitoring yang berkelanjutan. Selain itu, BPJS juga membantu dalam pengelolaan sistem klaim yang terintegrasi serta memberikan materi edukasi yang meningkatkan pemahaman staf tentang standar pelayanan KRIS. Dari sisi pasien, informasi dan penjelasan yang diberikan oleh petugas BPJS dan rumah sakit mengenai aturan KRIS sangat membantu dalam meningkatkan kenyamanan, kepastian, serta pemahaman pasien terhadap hak dan kewajiban mereka selama menjalani perawatan. Hal ini menunjukkan sinergi yang baik antara BPJS Kesehatan dan rumah sakit dalam mendukung penerapan KRIS demi meningkatkan kualitas pelayanan rawat inap. Informasi dari BPJS membantu pasien memahami sistem KRIS. Pelayanan sesuai standar KRIS meningkatkan kenyamanan pasien. Edukasi dari BPJS dan rumah sakit mengurangi kebingungan pasien.

Sistem Pelayanan Rawat Inap setelah Implementasi KRIS dan Kualitas Layanan

Matriks Hasil Wawancara Mendalam pada Sistem Pelayanan Rawat Inap setelah Implementasi KRIS dan Kualitas Layanan dapat dilihat pada Tabel 5 di bawah ini.

Tabel 5. Matriks Hasil Wawancara Mendalam pada Sistem Pelayanan Rawat Inap setelah Implementasi KRIS dan Kualitas Layanan

Topik	Kode	Kesimpulan Wawancara
Sistem pelayanan rawat inap	Pelayanan, Informasi, dan Kepuasan Pasien	Implementasi KRIS memberikan dampak yang nyata terhadap sistem pelayanan rawat inap. Direktur rumah

sakit menekankan adanya peningkatan fasilitas fisik dan efisiensi kerja staf, sedangkan pasien merasakan kenyamanan, privasi, serta peningkatan kualitas interaksi dengan tenaga medis. Kedua pihak sepakat bahwa penerapan KRIS tidak hanya memenuhi standar regulasi, tetapi juga meningkatkan mutu layanan dan pengalaman perawatan secara menyeluruh. Pasien juga merasa puas baik dari sisi fasilitas dan pelayanan oleh staff.

Sistem Pengawasan dan Evaluasi Implementasi KRIS di RS Grandmed

Sistem pengawasan dan evaluasi merupakan komponen penting dalam memastikan implementasi KRIS di rumah sakit berjalan sesuai standar nasional dari Kementerian Kesehatan dan BPJS Kesehatan. Sistem ini bertujuan menjaga kualitas layanan rawat inap dan memungkinkan perbaikan segera bila ditemukan kekurangan. Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam, telah dibentuk Tim Implementasi KRIS yang terdiri dari manajemen, kepala ruang rawat inap, komite mutu, dan unit pengendalian infeksi. Tim ini melakukan monitoring harian dan mingguan terhadap penggunaan ruang rawat inap berdasarkan standar KRIS, seperti pembatasan empat tempat tidur per kamar, pemisahan berdasarkan jenis kelamin, dan ventilasi alami.

Tabel 6. Matriks Hasil Wawancara Mendalam pada Sistem Pengawasan dan Evaluasi Implementasi KRIS di RS Grandmed

Topik	Kode	Kesimpulan Wawancara
Sistem Pengawasan dan Evaluasi	Pelayanan, Pelatihan, Informasi, dan Kepuasan Pasien	Sistem pengawasan dan evaluasi implementasi KRIS di RS Grandmed Lubuk Pakam dilakukan secara terstruktur dan terpadu, mencakup pengawasan internal yang aktif, keterlibatan pihak eksternal (BPJS & Dinas Kesehatan), serta pemanfaatan teknologi informasi untuk monitoring kualitas. Melalui mekanisme evaluasi yang rutin dan responsif, rumah sakit mampu meningkatkan mutu pelayanan rawat inap secara bertahap, selaras dengan standar KRIS nasional yang berorientasi pada kenyamanan, keselamatan, dan kepuasan pasien. Juga dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa monitoring kebersihan, kenyamanan ruangan, serta evaluasi layanan secara langsung (misalnya melalui formulir kepuasan) memberikan pengalaman rawat inap yang lebih baik. Pasien merasa lebih diperhatikan, lebih nyaman secara fisik dan psikologis, serta mengapresiasi perhatian rumah sakit terhadap pelayanan berbasis standar KRIS.

Prospek Keberlanjutan Program KRIS di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam**Tabel 7. Matriks Hasil Wawancara Mendalam pada Prospek Keberlanjutan Program KRIS di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam**

Topik	Kode	Kesimpulan Wawancara
Prospek keberlanjutan Program KRIS	Pelayanan, Informasi, dan Pasien, Pelatihan, dan Kepuasan	Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam menunjukkan komitmen yang kuat untuk mempertahankan dan mengembangkan Program Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) sebagai bagian dari transformasi pelayanan jangka panjang. Dukungan manajemen yang konsisten, pelatihan staf yang berkelanjutan, serta renovasi fasilitas secara bertahap menjadi faktor kunci keberhasilan program ini. Staf rumah sakit telah beradaptasi dengan baik terhadap sistem KRIS dan menganggap program ini membantu meningkatkan efektivitas pelayanan serta kenyamanan pasien. Namun, peningkatan sumber daya manusia, terutama penambahan jumlah perawat, serta perbaikan fasilitas secara terus menerus, menjadi harapan utama agar pelayanan KRIS dapat berjalan lebih optimal. Secara keseluruhan, prospek keberlanjutan KRIS di RS Grandmed Lubuk Pakam sangat baik dan realistis, dengan evaluasi berkelanjutan dan pengawasan yang terstruktur sebagai fondasi untuk menjaga kualitas layanan dan kepuasan pasien ke depannya.

1. PEMBAHASAN**Kesiapan Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam dalam Implementasi KRIS**

Berdasarkan hasil wawancara, Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam menunjukkan kesiapan yang signifikan dalam mengimplementasikan Program Kelas Rawat Inap Standar (KRIS), didukung oleh infrastruktur yang memenuhi standar, manajemen peralatan medis yang baik, sistem informasi rumah sakit yang terintegrasi, serta kesiapsiagaan dalam manajemen bencana. Namun, untuk memastikan implementasi yang optimal, diperlukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan sesuai perkembangan kebijakan. Temuan ini sejalan dengan penelitian [7] yang menekankan bahwa kesiapan rumah sakit dalam implementasi KRIS sangat dipengaruhi oleh infrastruktur yang memadai, SDM yang kompeten, sistem informasi manajemen yang terintegrasi, komitmen manajemen dalam penyediaan anggaran dan pelatihan berkelanjutan, serta proses evaluasi yang konsisten. Kesiapan RS Grandmed dalam aspek-aspek tersebut mencerminkan poin-poin utama dalam penelitian ini, termasuk pentingnya komitmen pimpinan dan pelatihan staf sebagai kunci keberhasilan implementasi KRIS.

Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan menjadi aspek penting yang diperhatikan RS Grandmed Lubuk Pakam dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan standar KRIS dan kebutuhan pasien. Studi [8] memperkuat hal ini dengan menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi KRIS tidak hanya bergantung pada fasilitas fisik dan pelatihan staf, tetapi juga pada efektivitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien serta penerapan pendekatan patient-centered care. Temuan mereka sejalan dengan hasil wawancara di RS Grandmed, di mana pasien mengapresiasi peningkatan kenyamanan, privasi, dan komunikasi selama perawatan. Penelitian tersebut

juga menekankan perlunya dukungan manajemen dalam membangun budaya kerja yang responsif terhadap umpan balik pasien agar KRIS menjadi bagian dari pelayanan berkualitas, bukan sekadar regulasi.

Tantangan Utama Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam dalam menerapkan standar KRIS

Penelitian [9] menyoroti kesulitan rumah sakit dalam menyesuaikan infrastruktur lama dengan standar KRIS, terutama terkait tata ruang, ventilasi, dan privasi pasien, di mana renovasi fisik yang memerlukan biaya dan waktu menjadi hambatan utama. Penelitian [10] menambahkan bahwa perubahan sistem pelayanan seperti pembatasan jumlah pasien per kamar dan pemisahan berdasarkan jenis kelamin sering menimbulkan kebingungan, sehingga edukasi dan komunikasi efektif kepada pasien dan keluarga menjadi kunci untuk menjaga kepuasan dan kenyamanan selama perawatan.

Selain itu, penelitian [11] mengungkapkan bahwa implementasi KRIS memerlukan perubahan signifikan dalam sistem administrasi dan pengelolaan data, termasuk peningkatan kapasitas sistem informasi dan pelatihan staf agar proses klaim dan dokumentasi berjalan lancar sesuai standar. Temuan ini sejalan dengan hasil wawancara di RS Grandmed Lubuk Pakam yang menekankan pentingnya perbaikan fasilitas bertahap, edukasi berkelanjutan, serta penguatan sistem manajemen dan administrasi sebagai faktor utama dalam mengatasi tantangan implementasi KRIS.

Strategi Rumah Sakit memenuhi persyaratan fasilitas dan pelayanan sesuai dengan standar KRIS

Penelitian [12] menunjukkan bahwa strategi efektif untuk memenuhi standar KRIS meliputi pengembangan infrastruktur bertahap, pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan, dan sistem manajemen terintegrasi. [13] menekankan pentingnya komunikasi efektif dalam pelayanan berpusat pada pasien untuk meningkatkan kepuasan dan mengurangi resistensi terhadap perubahan, sedangkan penelitian [14] menyoroti penguatan sistem administrasi dan penggunaan teknologi informasi demi kelancaran proses klaim dan data pasien.

Berdasarkan temuan tersebut, strategi rumah sakit harus komprehensif mencakup fasilitas, SDM, komunikasi, dan administrasi agar implementasi KRIS optimal dan berkelanjutan. Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam menunjukkan komitmen kuat dengan pelatihan staf, pengendalian mutu, dan komunikasi yang menjaga privasi pasien. Pembatasan pasien per kamar dan pemisahan berdasarkan jenis kelamin meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien, yang juga mengapresiasi fasilitas bersih dan pelayanan cepat, menandakan keseriusan rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan rawat inap.

Dukungan BPJS Kesehatan dalam proses implementasi KRIS

Sistem klaim terintegrasi yang disediakan BPJS mempermudah administrasi dan mempercepat proses pembayaran, sehingga meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit dan memungkinkan fokus lebih pada pelayanan klinis. Dukungan edukasi dari BPJS melalui petugas rumah sakit juga membantu pasien memahami hak dan kewajibannya dalam program KRIS, mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepuasan pasien selama perawatan.

Penelitian [12] menunjukkan bahwa pelatihan dan pendampingan BPJS berperan penting dalam meningkatkan kesiapan tenaga kesehatan untuk menerapkan KRIS secara optimal. Hidayat dan Wulandari (2019) menambahkan bahwa keterlibatan BPJS dalam monitoring dan evaluasi membantu rumah sakit mengidentifikasi kendala dan melakukan perbaikan berkelanjutan. Penelitian [15] juga menegaskan bahwa edukasi dari petugas BPJS meningkatkan pemahaman dan kenyamanan pasien. Sinergi antara BPJS dan RS Grandmed Lubuk Pakam membentuk pelayanan yang profesional dan transparan, sesuai dengan temuan [16] yang menyoroti peran penting BPJS dalam memperkuat mutu layanan dan implementasi KRIS.

Sistem Pelayanan Rawat Inap setelah Implementasi KRIS dan Kualitas Layanan

Implementasi Program Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) membawa perubahan signifikan pada sistem pelayanan rawat inap dengan menetapkan batas maksimum pasien per kamar, pemisahan berdasarkan jenis kelamin, dan peningkatan fasilitas pendukung seperti ventilasi, pencahayaan, kebersihan, serta perlengkapan medis sesuai standar nasional. Langkah ini bertujuan untuk menjaga kenyamanan, keamanan, dan privasi pasien,

sekaligus meminimalisir risiko penularan penyakit. Sistem administrasi yang baik juga mempercepat proses registrasi, perawatan, dan klaim asuransi, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan berorientasi pada keselamatan pasien. Direktur rumah sakit dan pasien sepakat bahwa KRIS tidak hanya memenuhi standar regulasi, tetapi juga meningkatkan kualitas interaksi tenaga medis dengan pasien dan kenyamanan selama perawatan.

Penelitian [17] mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa pelayanan yang berfokus pada privasi dan komunikasi yang baik meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pasien, yang berdampak positif pada hasil klinis. Selain itu, penelitian [18] menegaskan bahwa implementasi KRIS secara konsisten tidak hanya memenuhi standar nasional tetapi juga mendorong pengembangan mutu layanan berkelanjutan, menciptakan budaya pelayanan profesional dan berpusat pada pasien. Dengan demikian, KRIS memberikan dampak positif tidak hanya pada infrastruktur dan prosedur pelayanan, tetapi juga pada pengalaman pasien secara menyeluruh, memperkuat pentingnya keberlanjutan program ini dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan di Indonesia.

Sistem Pengawasan dan Evaluasi Implementasi KRIS di RS Grandmed

Sistem pengawasan dan evaluasi merupakan komponen penting untuk memastikan implementasi Program Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam berjalan sesuai standar nasional yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan dan BPJS Kesehatan. Rumah sakit telah membentuk Tim Implementasi KRIS yang terdiri dari manajemen, kepala ruang rawat inap, perwakilan komite mutu, dan unit pengendalian infeksi untuk melakukan monitoring harian dan mingguan terhadap penggunaan ruang rawat inap. Audit internal rutin dengan indikator kebersihan, keamanan, privasi, dan kepatuhan tenaga medis menjadi landasan dalam perbaikan mutu pelayanan. Survei kepuasan pasien pasca-rawat inap juga dilakukan sebagai feedback penting terkait kenyamanan, kebersihan, dan kejelasan informasi, yang mendukung evaluasi berkelanjutan.

Temuan penelitian [18] menegaskan bahwa pengawasan terstruktur dan audit internal yang konsisten sangat penting dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, termasuk dalam program KRIS. Pendekatan lintas fungsi dalam tim pengawasan mempermudah identifikasi kendala operasional dan penyesuaian standar layanan secara real-time, yang berdampak positif pada kepuasan pasien. Selain itu, penelitian [19] menekankan pentingnya survei kepuasan pasien sebagai indikator utama dalam pengawasan rawat inap untuk menyesuaikan perbaikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien. Dengan demikian, sistem pengawasan dan evaluasi yang komprehensif di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam menjadi kunci keberhasilan implementasi KRIS sekaligus meningkatkan mutu layanan dan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Prospek Keberlanjutan Program KRIS di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam

Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam menunjukkan komitmen kuat untuk melanjutkan dan menyempurnakan implementasi Program Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). Hal ini ditunjukkan dengan Pembentukan tim khusus KRIS, Alokasi anggaran bertahap untuk renovasi fisik ruangan, dan pelatihan berkelanjutan. Prospek keberlanjutan Program KRIS di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam dinilai sangat baik dan realistis. Dengan dukungan dari manajemen rumah sakit, pemanfaatan teknologi, keterlibatan pasien, dan pengawasan eksternal, rumah sakit ini berada pada jalur yang tepat untuk menjadikan KRIS sebagai standar utama pelayanan rawat inap jangka panjang. Proses evaluasi dan perbaikan yang berkesinambungan menjadi fondasi kuat dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan pasien ke depan.

2. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam, dapat disimpulkan bahwa kesiapan rumah sakit dalam mengimplementasikan program Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional (KRIS) sudah realistis dan terlaksana dengan baik. Meskipun terdapat tantangan utama pada aspek fasilitas dan edukasi pasien, rumah sakit menunjukkan komitmen penuh dalam mengatasi hal tersebut. Strategi implementasi KRIS, termasuk pelatihan tenaga kesehatan, pengendalian mutu, dan komunikasi efektif yang menjaga privasi pasien, telah diterapkan secara konsisten. Dukungan dari BPJS Kesehatan juga berjalan optimal, mendukung kelancaran

program. Sistem pelayanan rawat inap sudah tertata dan dijalankan dengan baik, sementara keberlanjutan program KRIS didukung oleh manajemen yang konsisten, pelatihan berkelanjutan, dan renovasi fasilitas secara bertahap sebagai faktor kunci kesuksesan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam yang sudah memberikan kesempatan untuk menggunakan wahana penelitian dan Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Susanti, Y., Syofyan, S., Khairani, & Hermanto, B. (2024). Hak Pasien Dalam Menentukan Layanan Kesehatan Dalam Hubungannya Dengan Kelas Rawat Inap Standar Bpjs Kesehatan. *Unes Law Review*, 6(4), 12184–12193.
- [2] Intihanah, Syaiah, & Susanti, L. S. (2024). Penerapan Activity Based Costing Pada Tarif Jasa Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Muna Barat. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 9(1), 102–114.
- [3] Afni, D., & Bachtiar, A. (2021). Analisis Kesiapan Implementasi Kelas Rawat Inap Standar: Studi Kasus Di Rs Wilayah Kabupaten Tangerang (Pp No 47 Tahun 2021). *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(5), 6635–6654.
- [4] Natsir, R. T. P., Ahri, R. A., & Rusydi, A. R. (2024). Implementasi Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Sarana Prasarana Di Rsup Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2023. *Journal Of Aafiyah Health Research (Jahr)*, 5(1), 442–455.
- [5] Dharmayanti, S., Ardiansah, & Kadaryanto, B. (2023). Pemenuhan Ketersediaan Kelas Rawat Inap Standar Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3, 1171–1181.
- [6] Sitepu, A. L., Kasim, F., & Gurusinga, R. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesiapan Implementasi Kelas Rawat Inap Standart Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, 6(1), 173–178. <https://doi.org/10.35451/jkg.v6i1.1955>
- [7] Sari, A., & Wibowo, B. (2021). Kesiapan rumah sakit dalam implementasi program kelas rawat inap standar di RSUD Kota X. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 10(2), 123-135.
- [8] Putri, A. R., & Hartono, B. (2020). *Implementasi patient-centered care dalam program Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) di rumah sakit*. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 9(2), 112-120.
- [9] Wulandari, S., & Santoso, D. (2019). *Tantangan penyesuaian infrastruktur rumah sakit terhadap standar Kelas Rawat Inap Standar (KRIS)*. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 8(1), 45-53.
- [10] Handayani, F., Sari, M., & Putra, R. (2020). *Pengaruh edukasi pasien terhadap penerimaan kebijakan pembatasan jumlah pasien dan pemisahan berdasarkan jenis kelamin di ruang rawat inap*. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 10(3), 201-210.
- [11] Prasetyo, R., & Dewi, S. (2018). Perubahan sistem administrasi dan pengelolaan data dalam implementasi Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 7(1), 45-53.
- [12] Sari, N., & Putri, A. (2020). *Strategi pemenuhan standar Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) melalui pengembangan infrastruktur dan pelatihan tenaga kesehatan*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9(2), 120-130.
- [13] Yuliani, A., & Widodo, D. (2022). Komitmen manajemen internal dalam implementasi KRIS: Studi di rumah sakit swasta. *Jurnal Kebijakan Kesehatan*, 10(2), 89–96.
- [14] Hartono, R., & Dewi, M. (2018). Penguatan sistem administrasi dan teknologi informasi dalam Mendukung klaim BPJS di rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 7(3), 89-98.

- [15] Pratama, R. (2021). *Peran edukasi petugas BPJS dalam meningkatkan pemahaman dan kenyamanan pasien pada program KRIS*. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 12(4), 210-218.
- [16] Fitriani, A. (2021). *Sinergi BPJS dan rumah sakit dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan: Studi implementasi KRIS*. Jurnal Pelayanan Kesehatan, 10(2), 95-104.
- [17] 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(3), 487–492.
- [18] Suryani, E., & Sari, Y. (2022). Tantangan implementasi KRIS di fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan. Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia, 11(1), 45–53.
- [19] Qurnaini, M. Q., Pane, M., Hutajulu, J., Tarigan, F. L., & Ginting, D. (2024). Analisis Kesiapan Rumah Sakit Bhayangkara Tk Ii Medan Terhadap Pelaksanaan Kelas Rawat Inap Standar (Kris). Jurnal Kesehatan Tambusai, 4, 1893–1911.