INTISARI

Sistem pelayanan kesehatan dapat dinilai berdasarkan kualitas pelayanan yang dikaitkan dengan penilaian pelanggan yang memberi suatu dorongan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan, dan dalam jangka panjang akan memungkinkan suatu perusahaan untuk memahami harapan serta kebutuhan pelanggan secara seksama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pasien rawat inap kelas II Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang di Era Jaminan Kesehatan Nasional.

Pada penelitian ini menggunakan 5 dimensi yaitu meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan merupakan penelitian observational analitik dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian ini berdasarkan penilaian pasien dengan jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 78 pasien yang di ruang rawat inap kelas II Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang merupakan peserta BPJS. Selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan *Skala Likert* dan *Diagram Kartesius*.

Hasil penelitian ini terdapat 5 pernyataan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rawat inap kelas II Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Secara keseluruhan dari kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi pasien rawat inap kelas II di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang berdasarkan penilaian pasien adalah sangat berkualitas. Hal tersebut dibuktikan dengan rata- rata dari 5 dimensi tersebut didapat hasil (77,52%).

Kesimpulan penelitian ini yaitu pelayanan pasien rawat inap kelas II dapat dinyatakan sangat berkualitas dan pelu dilakukan beberapa perbaikan atau mendapat prioritas utama pada beberapa pernyataan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, JKN, rawat inap kelas III, *Diagram Kartesius, Skala Likert*