

## DAFTAR PUSTAKA

- Aileen, C., Putra, D. S., & Rahmawati, L. (2024). Risiko implementasi kebijakan kelas rawat inap standar (KRIS) terhadap kualitas layanan rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 19(3), 210–221.
- Andria, F., & Wijaya, T. (2023). Pengaruh Ketepatan Jadwal Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(1), 45–56.
- Andriyanto, A., & Syamiyah, N. (2024). Analisis kesiapan fasilitas kesehatan dalam implementasi kebijakan kelas rawat inap standar (KRIS). *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 12(2), 115–126.
- Arikunto S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Semarang. (2024). *Kabupaten Semarang dalam Angka 2024*. BPS Kabupaten Semarang.
- Candaika, P. (2022). Gambaran Kesiapan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Menghadapi Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) Tahun 2022. Universitas Indonesia Maju.
- Creswell, J.W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Dewi, R. S., & Prasetyo, A. (2022). Persepsi Peserta JKN terhadap Kepastian Biaya Rawat Inap Pasca Implementasi Kebijakan KRIS. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 11(3), 128–137.
- Dharmayanti, S., Ardiansah, A., & 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(6), 1171–1181.
- Dwiyanto, Agus. (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fowler, F. J. (2009). *Survey Research Methods*. Thousand Oaks: Sage Publications.

- Fraenkel, J.R. & Wallen, N.E. (2008). *How to Design and Evaluate Research in Education* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Gay, L.R. & Airasian, P. (2003). *Educational Research: Competencies for Analysis and Application* (7th ed.). New Jersey: Merrill Prentice Hall.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryanto, B., & Setiawan, D. (2020). Ekspektasi Berbasis Pengalaman dan Penilaian Kualitas Layanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 27(2), 88–97.
- Hendra Pamungkas, A. L. H. P., Silvia, S., afifah, asni, & Arlita, T. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Rawat Inap Peserta JKN Terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Islam Harapan Anda. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(2), 1–10. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i2.99>
- Irawan, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Kuraini, S. N., Anggraini, A. N., Ariagita, A. P., Hapsari, M. S., & Anggraini, S. D. (2023). Kajian Kesiapan RSUD Kota Salatiga Dalam Menghadapi Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 9(2), 311-320.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kurniawati, G., Jaya, C., Andikashwari, S., Hendrartini, Y., Dwi Ardyanto, T., Iskandar, K., Muttaqien, M., Hidayat, S., Tsalatshita, R., & Bismantara, H. (2021). Kesiapan Penerapan Pelayanan Kelas Standar Rawat Inap dan Persepsi Pemangku Kepentingan. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 1(1), 33–43.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Martono, N. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Edisi Revisi 2). Jakarta: Rajawali Pers.

- Muflih Mundzir, M. I., AM, N., & Alwi, M. K. (2024). Analisis Persepsi Peserta JKN dan SMF Tentang Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) Pada Program JKN Di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Makassar. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 8886–8897.
- Mz, M. Q., Pane, M., Hutajulu, J., Tarigan, F. L., & Ginting, D. (2023). Analisis Kesiapan Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Medan Terhadap Pelaksanaan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 1893-1911.
- Nurjanah, S. (2023). Tantangan dalam Mengukur Kepuasan Pasien di Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pramana, R. (2023). Persepsi masyarakat terhadap kebijakan kelas rawat inap standar dalam program jaminan kesehatan nasional. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), 55–66.
- Pratama, A., Wibowo, R., & Hidayat, T. (2022). Analisis pemerataan akses layanan kesehatan di daerah berkembang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17(2), 120–130.
- Putri, Asih Eka. "Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) dalam Program JKN." Presentasi, Anggota DJSN 2014-2019, 2019-2024, 2020.
- Raafiana, N., & Andriani, L. (2025). Kesiapan rumah sakit dalam implementasi kebijakan kelas rawat inap standar di Indonesia. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(1), 120–135.
- Rahayu, S. R., & Mujiati, N. W. (2019). Perbedaan Persepsi Berdasarkan Gender terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 211–220.
- Ratman, R., Hidayat, S., & Nugroho, A. (2025). Analisis ekonomi kebijakan kelas rawat inap standar (KRIS) terhadap keberlanjutan BPJS Kesehatan. *Jurnal Ekonomi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 25–37.

- Rumbiak, M., Siregar, D., & Lestari, R. (2026). Analisis keadilan pelayanan kesehatan melalui kebijakan kelas rawat inap standar. *Jurnal Public Health Research*, 15(1), 77–88.
- Santoso, B., & Lestari, R. (2023). Evaluasi Kepuasan Pasien Melalui Survei dan Wawancara. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*.
- Sari, D., & Nugroho, Y. (2021). Pengaruh kondisi geografis terhadap pemerataan pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 45–58.
- Sari, R., & Handayani, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Penelitian Kesehatan*.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Statistik Nonparametris untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, & Hendryadi. (2019). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sophia, Caroline Anggi (2024) *Analisis Kesiapan Aspek Tata Kelola dalam Implementasi Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr Rasidin Padang*. S1 thesis, Universitas Andalas.
- Thoha, Miftah. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa* (4th ed.). ANDI.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
- Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- United Nations Development Programme. (1997). *Governance for sustainable human development: A UNDP policy document*. New York: UNDP.
- Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang perubahan ketiga atas PP Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan.
- Wardhani, V., & Murti, B. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pemerintah. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(1), 1–9.
- Widyastuti, R., & Supriyanto, S. (2021). Perbedaan Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin pada Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 64–73.
- World Bank. (1992). *Governance and development*. Washington, DC: World Bank.
- World Health Organization. (2020). *Guidelines on Ethical Standards in Health Research*.
- World Health Organization. (2021). *Quality of care: A process for making strategic choices in health systems*. WHO Press.