

SKRIPSI

STUDI KUALITATIF MENGENAI PERSEPSI PASIEN PENGGUNA LAYANAN RAWAT INAP TERKAIT KEBIJAKAN KELAS RAWAT INAP STANDAR (KRIS) DI RSUP DR. RIVAI ABDULLAH



OLEH

**NAMA : AZZAH WARDAH UTAMI
NIM : 10011282126043**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

SKRIPSI

STUDI KUALITATIF MENGENAI PERSEPSI PASIEN PENGGUNA LAYANAN RAWAT INAP TERKAIT KEBIJAKAN KELAS RAWAT INAP STANDAR (KRIS) DI RSUP DR. RIVAI ABDULLAH

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar (S1)
Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



OLEH

NAMA : AZZAH WARDAH UTAMI
NIM : 10011282126043

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Skripsi, 17 Juni 2025**

Azzah Wardah Utami; Dibimbing oleh Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes

**Studi Kualitatif Mengenai Persepsi Pasien Pengguna Layanan Rawat Inap
Terkait Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) di RSUP Dr. Rivai
Abdullah**

xvii + 117 halaman, 31 tabel, 7 gambar, 11 lampiran

ABSTRAK

Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) dirancang untuk menciptakan kesetaraan fasilitas pada layanan rawat inap. Hingga kini, belum terdapat penelitian yang mengkaji persepsi pasien rawat inap di RSUP Dr. Rivai Abdullah setelah kebijakan KRIS diterapkan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus serta data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen. Informan dipilih secara purposive, terdiri dari 8 informan utama dan 4 informan pendukung. Data dianalisis secara tematik dan divalidasi melalui triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien rawat inap memiliki persepsi positif terkait kebijakan KRIS. Meskipun demikian, persepsi negatif turut terbentuk pada beberapa pasien akibat besaran iuran dan kepadatan ruangan yang belum optimal. Pasien memiliki keterbatasan pengetahuan mengenai kebijakan KRIS karena kurangnya penyebaran informasi yang optimal. Pasien memiliki sikap positif terkait fasilitas dan kualitas ruang rawat inap KRIS. Pasien tidak memiliki motivasi khusus terkait kebijakan KRIS. Sebagian besar pasien memiliki minat yang baik, tetapi minat beberapa pasien untuk kembali menggunakan ruang rawat inap KRIS cukup rendah. Sebagian besar pasien memiliki pengalaman yang baik, tetapi beberapa pasien mengeluhkan ketidaknyamanan terkait privasi dan ketenangan ruangan. Secara keseluruhan, pasien memandang fasilitas sudah sesuai harapan, hanya besaran iuran yang masih dianggap belum ideal. Pemberian informasi kebijakan KRIS secara spesifik oleh staf pelayanan bagian umum dan pelanggan sejak pasien melakukan pendaftaran layanan rawat inap dapat menjadi salah satu upaya untuk meminimalkan potensi terbentuknya persepsi negatif terkait kebijakan KRIS.

Kata Kunci : Persepsi, Kebijakan, Layanan Kesehatan, Rawat Inap
Kepustakaan : 129 (1948 – 2024)

ADMINISTRATION OF HEALTH POLICY
FACULTY OF PUBLIC HEALTH SRIWIJAYA UNIVERSITY
Undergraduate Thesis, 17th June 2025

Azzah Wardah Utami; Guided by Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes

Qualitative Study on the Perception of Patients Using Inpatient Services Regarding the Standard Inpatient Class (KRIS) Policy at RSUP Dr. Rivai Abdullah

xvii + 117 pages, 31 tables, 7 pictures, 11 attachments

ABSTRACT

The Standard Inpatient Class (KRIS) Policy aims to ensure equality in facilities for inpatient services. Thus far, there has been no research examining the perceptions of inpatients at RSUP Dr. Rivai Abdullah following the implementation of the KRIS policy. This study employed a qualitative methodology with a case study approach, collecting data through in-depth interviews, observations, and document review. Informants were selected purposively, comprising 8 key informants and 4 expert informants. Data were analyzed thematically and validated through source and method triangulation. The research findings indicate that most inpatients hold a positive perception of the KRIS policy. However, negative perceptions have also emerged among some patients due to the high contribution costs and suboptimal room occupancy levels. Patients exhibit limited knowledge of the KRIS policy, primarily due to inadequate information dissemination. Patients generally display a positive attitude toward the facilities and quality of KRIS inpatient rooms. There is no specific motivation among patients regarding the KRIS policy. While many patients show substantial interest, the willingness of some patients to reuse KRIS inpatient rooms is relatively low. A significant number of patients report positive experiences, though some have expressed discomfort concerning privacy and room tranquility. Overall, patients perceive the facilities as meeting expectations, except for the contribution costs, which are still considered less than ideal. Providing specific KRIS policy information by general and customer service staff as patients register for inpatient services can be an effort to minimize the potential for negative perceptions related to the KRIS policy.

Keywords : Perception, Policy, Health Services, Inpatients
Literature : 129 (1948 – 2024)

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas plagiarisme. Bila kemudian saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya, 17 Juni 2025

Yang bersangkutan,



Azzah Wardah Utami

NIM. 10011282126043

HALAMAN PENGESAHAN

STUDI KUALITATIF MENGENAI PERSEPSI PASIEN PENGUNA LAYANAN RAWAT INAP TERKAIT KEBIJAKAN KELAS RAWAT INAP STANDAR (KRIS) DI RSUP DR. RIVAI ABDULLAH

SKRIPSI

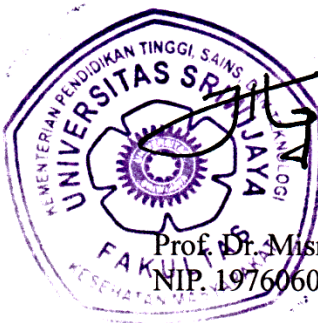
Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Oleh:
AZZAH WARDAH UTAMI
100111282126043

Indralaya, Juli 2025

Mengetahui
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya

Pembimbing



Prof. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M.
NIP. 197606092002122001

A handwritten signature in black ink, likely belonging to Dr. Haerawati Idris, is shown above her name.

Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes.
NIP. 198603102012122001

HALAMAN PERSETUJUAN

Karya tulis ilmiah berupa Skripsi ini dengan judul “Studi Kualitatif Mengenai Persepsi Pasien Pengguna Layanan Rawat Inap Terkait Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) di RSUP Dr. Rivai Abdullah” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 17 Juni 2025.

Indralaya, 20 Juni 2025

Tim Penguji Skripsi

Ketua:

1. Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS.
NIP. 198601302019032013

()

Anggota:

2. Annisa Rahmawaty, S.K.M., M.K.M.
NIDN. 0016038909

()

3. Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes.
NIP. 198603102012122001

()

Mengetahui
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya

Koordinator Program Studi
Kesehatan Masyarakat



Prof. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M.
NIP. 197606092002122001


Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes.
NIP. 197909152006042005

RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Azzah Wardah Utami
NIM : 10011282126043
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 22 Maret 2004
Alamat : Jalan Makrayu Lorong Tanjung Burung Utama
No. 51A, Kota Palembang
No. HP/Email : +62 851-5522-7024/azzahwardahutmi@gmail.com

Riwayat Pendidikan

2021 – 2025 : Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas
Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya
2018 – 2021 : SMA Negeri 10 Palembang
2015 – 2018 : SMP Negeri 17 Palembang
2009 – 2015 : SD Muhammadiyah 1 Palembang

Pengalaman Organisasi

2021 – 2022 : Anggota Departemen Syiar dan Dakwah LDF BKM Adz-Dzikra
2022 – 2023 : Anggota Departemen Kesekretariatan LDF BKM Adz-Dzikra
2022 – 2023 : Staff Muda Divisi Sosial Masyarakat Himpunan Mahasiswa
Kesehatan Masyarakat
2023 – 2024 : Sekretaris Departemen Mentoring LDF BKM Adz-Dzikra
2023 – 2024 : Wakil Ketua Divisi Sosial Masyarakat Himpunan Mahasiswa
Kesehatan Masyarakat

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat *Allah Subhanahu Wa Ta'ala* atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah skripsi yang berjudul “Studi Kualitatif Mengenai Persepsi Pasien Pengguna Layanan Rawat Inap Terkait Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) di RSUP Dr. Rivai Abdullah” untuk memenuhi syarat mencapai gelar sarjana (S1) Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya. Proses penyelesaian skripsi ini tidak dapat lepas dari bimbingan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan kelancaran dalam proses penyelesaian skripsi.
2. Kedua orang tua penulis, Ayah dan Mama, serta saudara/i penulis, Tete dan Ayyas yang selalu memberikan doa, nasihat, dukungan dalam setiap langkah pengerjaan skripsi, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi dengan baik.
3. Prof. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes selaku Ketua Jurusan Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes selaku dosen pembimbing, Ibu Dr. dr. Rizma Adlia Syakurah, MARS selaku dosen penguji I, dan Ibu Annisa Rahmawaty, S.K.M., M.K.M selaku dosen penguji II, atas kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan penulis serta ilmu yang diberikan sebagai bekal penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Direktur RSUP Dr. Rivai Abdullah beserta jajaran yang telah memberikan izin dan membantu dalam melaksanakan penelitian ini.
7. Para dosen dan staf civitas akademika Fakultas Kesehatan Masyarakat yang telah memberikan banyak ilmu dan bantuan selama di bangku perkuliahan.

8. Teman-temanku tersayang semenjak bangku SMP, Annisa, Egsa, Fancy, Fira, dan Puteri J yang selalu memberikan dukungan di kala penulis berada di masa sulit dan membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini.
9. Teman-temanku tersayang semenjak bangku SMA, Alda, Amel, Cindy, Dina, Meita, Putri, Anand, Aqil, Euro, dan Iman, terima kasih banyak atas motivasi yang diberikan sampai skripsi ini dapat diselesaikan.
10. Teman-temanku tersayang semenjak bangku kuliah, Anggun, Nur, Rima, dan Tiah yang telah menemani penulis berproses di bangku perkuliahan.
11. Teman-teman satu bimbingan yang telah menemani, membantu, dan mendukung penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih atas segala bantuan dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan, bahasa ataupun penulisannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang baik dan membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan wawasan mengenai persepsi pasien terkait kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) bagi berbagai pihak.

Indralaya, 17 Juni 2025

Penulis,



Azzah Wardah Utami

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Sriwijaya, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Azzah Wardah Utami
NIM : 10011282126043
Progam Studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan Masyarakat

Dengan ini menyatakan menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

STUDI KUALITATIF MENGENAI PERSEPSI PASIEN PENGGUNA
LAYANAN RAWAT INAP TERKAIT KEBIJAKAN KELAS RAWAT INAP
STANDAR (KRIS) DI RSUP DR. RIVAI ABDULLAH

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Sriwijaya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : di Indralaya

Pada Tanggal : 17 Juni 2025

Yang menyatakan,



Azzah Wardah Utami

NIM. 10011282126043

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Bagi Peneliti.....	6
1.4.2 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat	6
1.4.3 Bagi RSUP Dr. Rivai Abdullah.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5.1 Lingkup Lokasi.....	7
1.5.2 Lingkup Waktu.....	7
1.5.3 Lingkup Materi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	8
2.1.1 Definisi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	8

2.1.2 Tujuan dan Manfaat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	8
2.1.3 Prinsip Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).....	9
2.1.4 Iuran Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	10
2.1.5 Jenis Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	11
2.2 Kelas Rawat Inap Standar (KRIS).....	13
2.2.1 Pengertian Kelas Rawat Inap Standar (KRIS).....	13
2.2.2 Kriteria Kelas Rawat Inap Standar (KRIS)	14
2.3 Rumah Sakit	17
2.3.1 Pengertian Rumah Sakit	17
2.3.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	17
2.3.3 Jenis Kepemilikan Rumah Sakit.....	18
2.3.4 Pelayanan di Rumah Sakit	19
2.4 Persepsi.....	21
2.4.1 Pengertian Persepsi	21
2.4.2 Faktor yang Memengaruhi Persepsi	22
2.4.3 Proses Persepsi Terbentuk.....	23
2.4.4 Dampak Persepsi dalam Pelayanan Kesehatan.....	23
2.5 Teori Robbins and Judge (2003).....	24
2.6 Penelitian Terdahulu	28
2.7 Kerangka Teori	31
2.8 Kerangka Pikir.....	32
2.9 Definisi Istilah	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Desain Penelitian	35
3.2 Informan Penelitian	35
3.3 Jenis, Teknik, dan Alat Pengumpulan Data	37
3.3.1 Jenis Pengumpulan Data.....	37
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.3 Alat Pengumpulan Data	38
3.4 Validitas Data.....	38
3.5 Pengolahan Data	39
3.6 Analisis dan Penyajian Data	39

3.6.1 Analisis Data.....	39
3.6.2 Penyajian Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN	41
4.1 Gambaran Umum RSUP Dr. Rivai Abdullah Banyuasin	41
4.2 Hasil Penelitian.....	43
4.2.1 Karakteristik Informan.....	43
4.2.2 Tema dan Sub Tema Hasil Penelitian	45
4.2.3 Persepsi Pasien Terkait Penerapan Kebijakan KRIS	45
4.2.4 Persepsi Pasien Terkait Keberlanjutan Penerapan Kebijakan KRIS...	47
4.2.5 Pengetahuan Pasien Terkait Kebijakan KRIS.....	50
4.2.6 Sikap Pasien Terkait Kebijakan KRIS	53
4.2.7 Motivasi Pasien Terkait Kebijakan KRIS	58
4.2.8 Minat Pasien Terkait Kebijakan KRIS.....	63
4.2.9 Pengalaman Pasien Terkait Kebijakan KRIS.....	68
4.2.10 Harapan Pasien Terkait Kebijakan KRIS.....	77
BAB V PEMBAHASAN	83
5.1 Keterbatasan Penelitian	83
5.2 Pembahasan	83
5.2.1 Persepsi Pasien Terkait Kebijakan KRIS	83
5.2.2 Pengetahuan Pasien Terkait Kebijakan KRIS.....	88
5.2.3 Sikap Pasien Terkait Kebijakan KRIS	90
5.2.4 Motivasi Pasien Terkait Kebijakan KRIS	92
5.2.5 Minat Pasien Terkait Kebijakan KRIS.....	95
5.2.6 Pengalaman Pasien Terkait Kebijakan KRIS.....	97
5.2.7 Harapan Pasien Terkait Kebijakan KRIS.....	100
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	103
6.1 Kesimpulan.....	103
6.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN.....	118

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 2.2 Definisi Istilah.....	33
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Jumlah Kunjungan Pelayanan RSUP Dr. Rivai Abdullah Semester II Tahun 2024.....	42
Tabel 4.2 Jumlah Kunjungan Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Kelas di RSUP Dr. Rivai Abdullah Tahun 2024.....	43
Tabel 4.3 Karakteristik Informan Utama	43
Tabel 4.4 Karakteristik Informan Ahli	44
Tabel 4.5 Tema Utama dan Sub Tema.....	45
Tabel 4.6 Kutipan Wawancara Pasien Terkait Tanggapan Penerapan Kebijakan KRIS.....	46
Tabel 4.7 Kutipan Wawancara Pasien Terkait Tanggapan Keberlanjutan Penerapan Kebijakan KRIS	48
Tabel 4.8 Kutipan Wawancara Pasien Terkait Pengetahuan Kebijakan KRIS	50
Tabel 4.9 Kutipan Wawancara Pasien Terkait Pengetahuan tentang Kriteria Fasilitas dalam Kebijakan KRIS	51
Tabel 4.10 Kutipan Wawancara Pasien Terkait Pengetahuan Penerapan Kebijakan KRIS.....	51
Tabel 4.11 Pandangan Terkait Kualitas Ruang Rawat Inap KRIS	54
Tabel 4.12 Kutipan Wawancara Pasien Terkait Kualitas Ruang Rawat Inap KRIS	54
Tabel 4.13 Kutipan Wawancara Pasien Terkait Urgensi Penerapan KRIS.....	56
Tabel 4.14 Alasan Pemilihan RSUP Dr. Rivai Abdullah.....	58
Tabel 4.15 Kutipan Wawancara Pasien Terkait Alasan Pemilihan RSUP Dr. Rivai Abdullah.....	59
Tabel 4.16 Kutipan Wawancara Pasien Terkait Kebijakan KRIS dan Pemilihan RSUP Rivai Abdullah.....	60
Tabel 4.17 Kutipan Wawancara Pasien Terkait Penempatan Ruang Rawat Inap KRIS.....	61

Tabel 4.18 Minat Menggunakan Kembali Ruang Rawat Inap KRIS.....	63
Tabel 4.19 Kutipan Wawancara Pasien Terkait Penggunaan Kembali Ruang Rawat Inap KRIS	64
Tabel 4.20 Minat Merekomendasikan Ruang Rawat Inap KRIS.....	66
Tabel 4.21 Kutipan Wawancara Pasien Terkait Rekomendasi Ruang Rawat Inap KRIS.....	66
Tabel 4.22 Kutipan Wawancara Pasien Terkait Kebersihan Ruang Rawat Inap KRIS	69
Tabel 4.23 Kutipan Wawancara Pasien Terkait Keamanan Ruang Rawat Inap KRIS	70
Tabel 4.24 Kutipan Wawancara Pasien Terkait Tenaga Medis	72
Tabel 4.25 Kutipan Wawancara Pasien Terkait Pemenuhan Fasilitas.....	74
Tabel 4.26 Kutipan Wawancara Pasien Terkait Kebutuhan Privasi dan Ketenangan	75
Tabel 4.27 Kutipan Wawancara Pasien Terkait Harapan Fasilitas Ruang Rawat Inap KRIS.....	78
Tabel 4.28 Kutipan Wawancara Pasien Terkait Harapan Besaran Iuran JKN.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian	31
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian.....	32
Gambar 4.1 Telaah Dokumen Penerapan Kebijakan KRIS.....	47
Gambar 4.2 Hasil Observasi Penyebaran Informasi KRIS	53
Gambar 4.3 Hasil Observasi Ruangan dan Lembar Checklist Kebersihan.....	70
Gambar 4.4 Lokasi Meja Petugas Keamanan	72
Gambar 4.5 Gap Standar dan Jumlah Perawat di RSUP Dr. Rivai Abdullah	73

DAFTAR SINGKATAN

BOR	: <i>Bed Occupation Rate</i>
DJSN	: Dewan Jaminan Sosial Nasional
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan
HAM	: Hak Asasi Manusia
PBB	: Perserikatan Bangsa-Bangsa
UDHR	: <i>Universal Declaration of Human Rights</i>
UUD NRI	: Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia
ICCU	: <i>Intensive Coronary Care Unit</i>
ICU	: <i>Intensive Care Unit</i>
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
Monev	: Monitoring Evaluasi
NICU	: <i>Neonatal Intensive Care Unit</i>
Protap	: Prosedur Tetap
UHC	: <i>Universal Health Coverage</i>
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
SJSN	: Sistem Jaminan Sosial Nasional
KRIS	: Kelas Rawat Inap Standar
RSUP	: Rumah Sakit Umum Pusat
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
TT	: Tempat Tidur
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
PPU	: Pekerja Penerima Upah
PBPU	: Pekerja Bukan Penerima Upah
BLU	: Badan Layanan Umum
BLUD	: Badan Layanan Umum Daerah
UHC	: <i>Universal Health Coverage</i>
SDGs	: <i>Sustainable Development Goals</i>
NRI	: Negara Republik Indonesia
SOP	: Standar Operasional Prosedur

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Naskah Penjelasan Penelitian
- Lampiran 2. *Informed Consent*
- Lampiran 3. Pedoman Wawancara
- Lampiran 4. Lembar Observasi Lapangan
- Lampiran 5. Telaah Dokumen
- Lampiran 6. Sertifikat Etik
- Lampiran 7. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8. Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 9. Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 10. Matriks Wawancara Mendalam
- Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hak atas kesehatan merupakan aspek mendasar dari Hak Asasi Manusia (HAM). *Universal Declaration of Human Rights* (UDHR) yang dideklarasikan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada tahun 1948 mengatur tentang 30 hak yang dimiliki setiap orang, salah satu diantaranya adalah hak atas taraf hidup layak dalam memperoleh kesejahteraan dan kesehatan yang tercantum dalam Pasal 25 UDHR (Maulana and Avrillina, 2024). Sejalan dengan hal tersebut, instrumen nasional turut mengatur tentang hak dasar kesehatan yang salah satunya tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen-II Pasal 28 H ayat (1) yang mengemukakan bahwa setiap orang memiliki hak atas hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, mendapatkan lingkungan hidup baik dan mendapatkan pelayanan kesehatan (Najla and Kansil, 2024).

Sebagaimana tertuang dalam Pasal 28H ayat (3) UUD NRI 1945, warga negara Indonesia memiliki hak atas jaminan sosial. Jaminan kesehatan merupakan bagian dari Jaminan sosial yang disediakan oleh pemerintah. Oleh karena itu, salah satu rancangan prioritas pembangunan nasional adalah pemenuhan hak kesehatan (Andrika, Ahmad and Tumuhulawa, 2023). Sebagai upaya merealisasikan rancangan tersebut, pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang juga merupakan dasar konsep Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) sebagaimana tertuang dalam pasal 23 ayat (4) yang berbunyi "*dalam hal peserta membutuhkan rawat inap di rumah sakit, maka kelas pelayanan di rumah sakit diberikan berdasarkan kelas standar*".

Kendati amanah terkait KRIS telah tercantum dalam peraturan sebelumnya, penerapannya belum dapat direalisasikan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh ketiadaan peraturan turunan yang berfungsi sebagai pedoman teknis serta adanya keterbatasan fasilitas, khususnya jumlah tempat tidur di rumah sakit (Kurniawati *et al.*, 2021). Sebagai upaya reformasi sistem asuransi kesehatan nasional, Kementerian Kesehatan menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional

yang menegaskan dalam Pasal 50 bahwa manfaat non medis dari akomodasi layanan rawat inap berupa pembagian ruang perawatan masih disesuaikan dengan sistem klasterisasi kelas I, II, dan III (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Keberlanjutan penerapan kebijakan KRIS mulai menunjukkan progres signifikan pada tahun 2020 yang ditandai dengan penerbitan Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Peraturan ini memuat Pasal 54A yang menginstruksikan peninjauan ulang manfaat jaminan kesehatan berdasarkan kebutuhan dasar kesehatan dan rawat inap kelas standar (Presiden RI, 2018). Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) merupakan reformasi dalam sistem rawat inap untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan (Pramana and Priastuty, 2023). Kebijakan KRIS memberikan standar minimum kepada peserta JKN untuk mewujudkan kesetaraan akses terhadap layanan kesehatan (Putri *et al.*, 2022; Presiden RI, 2024).

Sebagai bentuk komitmen terhadap kebijakan KRIS, Kementerian Kesehatan menerbitkan Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.01/I/1811/2022 yang berisi petunjuk teknis mengenai kesiapan sarana dan prasarana rumah sakit dalam pelaksanaan kelas rawat inap standar Jaminan Kesehatan Nasional. Terdapat 12 kriteria sarana dan prasarana yang diatur sesuai kebijakan KRIS, yaitu tingkat porositas, ventilasi udara, pencahayaan ruangan, kelengkapan tempat tidur, nakas, suhu dan kelembaban ruangan, pembagian ruang rawat inap berdasarkan pengelompokkan tertentu, kepadatan ruang rawat (kamar) dan kualitas tempat tidur (TT), tirai, kamar mandi dalam ruangan, kamar mandi sesuai standar aksesibilitas, dan *outlet* oksigen (Kementerian Kesehatan RI, 2022a). Selain itu, Kementerian Kesehatan turut menerbitkan Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/I/2995/2022 yang menetapkan 4 rumah sakit sebagai penyelenggara uji coba penerapan KRIS, yaitu RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar, RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon, RSUP Surakarta, dan RSUP Dr. Rivai Abdullah Banyuasin (Kementerian Kesehatan RI, 2022b).

Setelah dilakukan uji coba dan penerapan awal kebijakan KRIS di rumah sakit penyelenggara terpilih, pengaturan kebijakan KRIS ditetapkan lebih lanjut pada tahun 2024 melalui Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan

Kesehatan. Salah satu pasal yang ditambahkan adalah Pasal 103B yang mengamanatkan bahwa seluruh rumah sakit kerja sama BPJS Kesehatan wajib menyelenggarakan pelayanan rawat inap sesuai ketentuan rawat inap standar paling lambat tanggal 30 Juni 2025. Ketentuan ini memberikan kepastian hukum dan kerangka waktu yang jelas bagi penerapan kebijakan KRIS secara menyeluruh di seluruh institusi pelayanan kesehatan terkait.

Penerbitan Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 yang ditetapkan pada tanggal 8 Mei 2024 turut memicu peningkatan keingintahuan masyarakat terkait kebijakan KRIS. Berdasarkan data *Google Trends* diketahui jumlah pencarian tertinggi “kelas rawat inap standar” di tahun 2024 terdapat di tanggal 12 Mei 2024 sebanyak 100 pencarian pada penelusuran situs web (Google, 2024). Sejalan dengan itu, unggahan video penjelasan KRIS di Instagram BPJS Kesehatan pada 6 Juni 2024 menunjukkan berbagai respons masyarakat, mulai dari komentar dukungan yang berbunyi “*KRIS kebijakan ini kan buat mensama-ratakan sarana dan prasarana di setiap rumah sakit di Indonesia*” hingga komentar penolakan yang berbunyi “*Dulu bikin BPJS karena tertarik bisa pilih iuran sesuai kamarnya*” (BPJS Kesehatan, 2024). Dukungan dan penolakan ini juga tercermin dalam artikel BBC News Indonesia (2024) di mana sebagian pihak mengkhawatirkan keterbatasan akses ruang rawat inap ketika KRIS diberlakukan, sementara lainnya mendukung kebijakan ini karena menilai standar fasilitas yang ditetapkan telah memadai.

Perbedaan persepsi seputar kebijakan KRIS berasal dari beberapa ambiguitas seperti perbedaan penafsiran “standardisasi” ruang rawat inap, wacana kenaikan besaran iuran, serta adanya potensi hambatan pada ketersediaan tempat tidur dan ruang rawat inap (Nola, 2024). Sebagaimana penelitian Putri et al. (2022) sebelumnya menyatakan masyarakat cenderung setuju menggunakan ruang rawat inap kelas klasterisasi I, II, dan III dibandingkan ruang rawat inap yang menerapkan kebijakan KRIS karena lebih menguntungkan secara finansial. Namun, berbanding terbalik dengan hal tersebut, hasil penelitian dari Pramana dan Priastuty (2023) menunjukkan masyarakat cenderung setuju akan rencana penerapan kebijakan KRIS tetapi dengan catatan adanya penyesuaian besaran iuran JKN.

Mengingat berbagai persepsi yang timbul, pengkajian lebih dalam mengenai tingkat pemahaman dan penerimaan kebijakan KRIS dari sisi pengguna layanan kesehatan di fasilitas yang telah menerapkannya penting dilakukan. Namun, studi mengenai persepsi pasien yang menggunakan ruang rawat inap KRIS terbatas dikarenakan minimnya rumah sakit yang telah menerapkan kebijakan tersebut. RSUP Dr. Rivai Abdullah merupakan satu-satunya rumah sakit di Provinsi Sumatra Selatan yang ditunjuk oleh Kementerian Kesehatan sebagai pelaksana uji coba kebijakan KRIS dan merupakan rumah sakit yang pertama kali menerapkan kebijakan KRIS di Kabupaten Banyuasin sejak tanggal 1 September 2022. Namun, hingga saat ini, belum ditemukan studi mengenai persepsi pasien yang telah menggunakan layanan rawat inap setelah diterapkannya kebijakan KRIS di rumah sakit tersebut.

Selain itu, berdasarkan hasil tinjauan di lokasi penelitian pada Bulan Maret 2025 diketahui dari 10 pasien yang ditanyakan tentang pengetahuan mereka mengenai penerapan kebijakan KRIS di RSUP Dr. Rivai Abdullah, 6 diantaranya tidak memiliki pengetahuan tersebut. Lebih lanjut, berdasarkan ulasan yang didapatkan dari aplikasi *mobile* JKN diketahui masih terdapat ulasan negatif dari pengguna layanan rawat inap mengenai ruang perawatan meskipun kebijakan KRIS telah diterapkan. Hal ini mencerminkan beberapa pasien memiliki persepsi negatif terkait layanan dan fasilitas terkait (Mobile JKN, 2024).

Penelitian mengenai persepsi pasien pengguna layanan rawat inap di RSUP Dr. Rivai Abdullah perlu dilakukan mengingat persepsi merupakan salah satu aspek pengukuran esensial dalam sistem pelayanan kesehatan (Al-Jabri, Turunen and Kvist, 2021). Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif dengan mengadopsi teori Robbins and Judge (2003). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pasien pengguna layanan rawat inap terkait kebijakan KRIS di RSUP Dr. Rivai Abdullah dengan menggambarkan persepsi secara umum serta pengetahuan, sikap, motivasi, minat, pengalaman dan harapan yang dimiliki pasien terkait penerapan kebijakan KRIS di rumah sakit tersebut. Diharapkan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai literatur pendukung perbaikan layanan rawat inap di RSUP Dr. Rivai Abdullah.

1.2 Rumusan Masalah

Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) adalah suatu kebijakan yang telah dikonsepsikan sejak awal penetapan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Namun, dikarenakan adanya beberapa hambatan, maka kebijakan KRIS baru masif diterapkan di rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan setelah adanya penetapan Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang merupakan perubahan ketiga atas Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan Nasional. Peraturan tersebut mengakibatkan terjadinya peningkatan keingintahuan dan berbagai respon dari masyarakat di media sosial (BPJS Kesehatan, 2024; Google, 2024). Perbedaan persepsi mengenai kebijakan KRIS timbul akibat dari adanya beberapa ambiguitas, diantaranya pada penafsiran “standardisasi” dan wacana kenaikan besaran iuran yang menimbulkan kekhawatiran di antara peserta JKN (Nola, 2024). RSUP Dr. Rivai Abdullah merupakan satu-satunya rumah sakit pelaksana uji coba kebijakan KRIS di Provinsi Sumatra Selatan dan telah menerapkan kebijakan KRIS sejak tanggal 1 September 2022. Namun, hingga kini belum ditemukan studi mengenai persepsi pasien yang telah menggunakan layanan rawat inap setelah diterapkannya kebijakan KRIS di rumah sakit tersebut. Mengingat persepsi merupakan salah satu aspek pengukuran esensial dalam sistem pelayanan kesehatan maka untuk menunjang layanan rawat inap yang lebih optimal perlu dilakukan pengkajian lebih dalam terkait persepsi dari sisi pasien yang telah merasakan secara langsung ruang rawat inap KRIS. Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan yang dapat dirumuskan adalah “Bagaimana Persepsi Pasien Pengguna Layanan Rawat Inap Terkait Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) di RSUP Dr. Rivai Abdullah?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian adalah untuk menganalisis persepsi pasien pengguna layanan rawat inap terkait kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) di RSUP Dr. Rivai Abdullah.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian kualitatif tentang persepsi pasien pengguna layanan rawat inap terkait kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) di RSUP Dr. Rivai Abdullah dapat diuraikan sebagai berikut.

- A. Menganalisis pengetahuan pasien pengguna layanan rawat inap terkait kebijakan KRIS di RSUP Dr. Rivai Abdullah.
- B. Menganalisis sikap pasien pengguna layanan rawat inap terkait kebijakan KRIS di RSUP Dr. Rivai Abdullah.
- C. Menganalisis motivasi pasien pengguna layanan rawat inap terkait kebijakan KRIS di RSUP Dr. Rivai Abdullah.
- D. Menganalisis minat pasien pengguna layanan rawat inap terkait kebijakan KRIS di RSUP Dr. Rivai Abdullah.
- E. Menganalisis pengalaman pasien pengguna layanan rawat inap terkait kebijakan KRIS di RSUP Dr. Rivai Abdullah.
- F. Menganalisis harapan pasien pengguna layanan rawat inap terkait kebijakan KRIS di RSUP Dr. Rivai Abdullah.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai berikut.

- A. Menambah ilmu dan pengetahuan terkait kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) dalam program JKN.
- B. Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam mempraktikkan teori dan hasil pembelajaran yang didapatkan selama perkuliahan di RSUP Dr. Rivai Abdullah.

1.4.2 Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya adalah sebagai berikut.

- A. Meningkatkan kerja sama dan mempererat hubungan antara Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya dengan RSUP Dr. Rivai Abdullah.
- B. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai studi pustaka yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

1.4.3 Bagi RSUP Dr. Rivai Abdullah

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini bagi RSUP Dr. Rivai Abdullah adalah sebagai berikut.

- a. Meningkatkan kerja sama dan memperkuat hubungan antara RSUP Dr. Rivai Abdullah dengan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
- b. Hasil penelitian ini dapat memperkaya pemahaman pihak RSUP Dr. Rivai Abdullah tentang persepsi pasien rawat inap terkait kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS).

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Lingkup Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di RSUP Dr. Rivai Abdullah yang beralamat di Jalan Sungai Kundur, Sungai Kedukan, Kecamatan Rambutan, Kabupaten Banyuasin, Sumatera Selatan 30967 dengan metode wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen. Subjek utama penelitian ini adalah pasien pengguna layanan rawat inap di RSUP Dr. Rivai Abdullah Kabupaten Banyuasin sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

1.5.2 Lingkup Waktu

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang dikumpulkan dalam periode Bulan Februari-Maret 2025.

1.5.3 Lingkup Materi

Penelitian ini membahas kajian materi terkait persepsi pasien dengan menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif dan dengan mengadopsi teori Robbins and Judge (2003) kepada pasien pengguna layanan rawat inap terkait kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) di RSUP Dr. Rivai Abdullah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aday, L.A. and Andersen, R. (1974) 'A Framework for The Study of Access to Medical Care.', *Health Serv Research*, 9(3), pp. 208–220.
- Afifah, T.N. *et al.* (2022) 'Studi Literatur: Analisis Implementasi Kebijakan Program BPJS Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia', *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*, 2(3), pp. 113–123.
- Ainley, M., Hidi, S. and Berndorff, D. (2002) 'Interest, learning, and the Psychological Processes that mediate Their Relationship', *Journal of Educational Psychology*, 94(3), pp. 545–561. doi:10.1037/0022-0663.94.3.545.
- Aisah Latuconsina, N. *et al.* (2023) 'Organisasi Rumah Sakit', in *Manajemen Rumah Sakit*. Kendari: CV Eureka Media Aksara.
- Al-Jabri, F.Y.M., Turunen, H. and Kvist, T. (2021) 'Patients' Perceptions of Healthcare Quality at Hospitals Measured by the Revised Humane Caring Scale', *Journal of Patient Experience*, 8. doi:10.1177/23743735211065265.
- Aminudin, A. (2022) 'Persepsi Masyarakat DKI Jakarta Tentang Pemberitaan Penanganan Wabah Covid-19 di Wilayah DKI Jakarta', *Medium: Jurnal Ilimah Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau*, 9(2), pp. 263–275.
- Andrika, A., Ahmad, I. and Tumuhulawa, A. (2023) 'Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Berdasarkan Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional', *Journal Evidence Of Law*, 2(3), pp. 72–84. Available at: <https://jurnal.erapublikasi.id/index.php/JEL>.
- Arifin, H.S., Fuady, I. and Kuswarno, E. (2017) 'Analisis Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Mahasiswa Untirta Terhadap Keberadaan Perda Syariah di Kota Serang', *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik*, 21(1), pp. 88–101.
- Arntanti, F.W. (2023) 'Upaya Pemeratan Kesehatan Nasional Melalui Kebijakan Kelas Standar (Literatur Review)', *Open Journal Systems*, 18(2), pp. 321–328.
- Asrori (2020) *Psikologi Pendidikan Pendekatan Multidisipliner*. Cetakan 1. Banyumas: CV. Pena Persada.
- Badar, M. and Hajrah (2022) 'Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep', *KAIZEN: Kajian Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, dan Kewirausahaan*, 1(1), pp. 1–9.

- Bandhu, D. *et al.* (2024) 'Theories of Motivation: A Comprehensive Analysis of Human Behavior Drivers', *Acta Psychologica*, 244. doi:10.1016/j.actpsy.2024.104177.
- Basuki, E.W., Sulistyowati and Herawati, N.R. (2016) 'Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS Kesehatan di Kota Semarang', *Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science*, 5(4), pp. 221–230.
- BBC News Indonesia (2024) 'Apa perbedaan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) dengan sistem kelas 1,2, dan 3 dalam pelayanan BPJS Kesehatan?', 15 May.
- Bellio, E. and Buccoliero, L. (2021) 'Main factors affecting perceived quality in healthcare: a patient perspective approach', *TQM Journal*, 33(7), pp. 176–192. doi:10.1108/TQM-11-2020-0274.
- Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kemenkes (2024) *Kelas Rawat Inap Standar Jamin Pelayanan Pasien tak Dibeda-bedakan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*. Available at: <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20240516/2045505/kelas-rawat-inap-standar-jamin-pelayanan-pasien-tak-dibeda-bedakan/> (Accessed: 2 November 2024).
- BPJS Kesehatan (2024) *Kelas Rawat Inap BPJS Mau Dihapus? Nih Penjelasan KRIS dari Pak Dirut!*, @bpjskesehatan_ri.
- Braun, V. and Clarke, V. (2006) 'Using thematic analysis in psychology', *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), pp. 77–101. doi:10.1191/1478088706qp063oa.
- Carter, N. *et al.* (2014) 'The Use of Triangulation in Qualitative Research', *Oncology Nursing Forum*, 41(5), pp. 545–547. doi:10.1188/14.ONF.545-547.
- Creswell, John W. (2007) *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*. 2nd Edition. London: SAGE Publications.
- Darmika, G.P. and Susilowati (2013) *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pemilihan Rumah Sakit Swasta di Gianyar dan Denpasar*. Universitas Gadjah Mada.
- Davis, M. *et al.* (2019) 'Single-Room Ward Design and Its Impact on Service and Patient Outcomes: An Evaluation Study', *Orthopaedic Nursing*, 38(5), pp. 317–325. doi:https://doi.org/10.1097/NOR.0000000000000593.
- DJSN (2021) *Jaminan Kesehatan, Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN)*: <https://djsn.go.id/sjsn/program-sjsn/jaminan-kesehatan>.
- Febriani, N., Syaodih, E. and Sukijie, B. (2024) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Jumlah Kunjungan Pasien Rumah Sakit Umum "K" Bandung', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17). doi:10.5281/zenodo.13917559.

- Ferreira, D.C. *et al.* (2023) 'Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis', *Healthcare*, 11(5), pp. 1–31. doi:10.3390/healthcare11050639.
- Fitriana, I.F., Ahri, R.A. and Muchlis, N. (2022) 'Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kembali Pasien di RSUD Labuang Baji Makassar', *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 2022, 3(3), pp. 29–37. doi:10.52103/jmch.v3i3.983.
- Fitriyani, D., Wolor, C.W. and Marsofiyati (2023) 'Analisis Sistem Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Koja', *MASIP: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Publik Terapan*, 1(4), pp. 107–118. doi:10.59061/masip.v1i4.470.
- Gaiseanu, F. (2020) 'Attitude as an Expressible Info-Operational Reaction to a Perceived/Purposed Object/Objective', *International Journal on Neuropsychology and Behavioural Sciences (IJNBS)*, 1(1), pp. 12–16.
- Ghosh, M. (2015) 'An empirical study on Hospital Selection in India', *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 28(1), pp. 27–39. doi:10.1108/IJHCQA-06-2013-0073.
- Godovykh, M. and Pizam, A. (2023) 'Measuring patient experience in healthcare', *International Journal of Hospitality Management*, 112, p. 103405. doi:https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103405.
- Google (2024) *Google Trends Kata Kunci 'Kelas Rawat Inap Standar' Tahun 2024*, <https://trends.google.com/trends/explore?date=2022-01-01%202022-12-31&geo=ID&q=kelas%20rawat%20inap%20standar&hl=id>.
- Gupta, R. *et al.* (2020) 'Ambulatory Care: A Review', *International Journal of Pharmaceutical Sciences Review and Research*, 60, pp. 63–66.
- Hanri, M., Sholihah, N.K. and Bungabangsa, I.P. (2024) 'Era Baru Kelas Rawat Inap BPJS Kesehatan: Kelas Rawat Inap Standar (KRIS)', *Labor Market Brief*, 5(5), pp. 1–7. Available at: <https://bit.ly/labormarketbrief>.
- Herdiana, D. (2018) 'Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep Dasar', *Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademik*, 1(3), pp. 13–26.
- Heriyanto (2018) 'Thematic Analysis sebagai Metode Menganalisa Data untuk Penelitian Kualitatif', *ANUVA*, 2(3), pp. 317–324.
- Hogg, R.A., Mays, G.P. and Mamaril, C.B. (2015) 'Hospital Contributions to The Delivery of Public Health Activities in US Metropolitan Areas: National and Longitudinal Trends', *American Journal of Public Health*, 105(8), pp. 1646–1652. doi:10.2105/AJPH.2015.302563.
- Imran, B. and Ramli, A.H. (2019) 'Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit dan Kepercayaan Pasien di Provinsi Sulawesi Barat', *Prosiding Seminar Nasional Pakar 2019 Buku II*, pp. 1–7.

- Indiana Department of Homeland Security (2024) 'Emergency Services', in *Indiana Health Coverage Programs: Provider Reference Module*. 7th edn. Gainwell Technologies LLC.
- Ismandani, R.S. (2024) 'Eksplorasi Pengalaman Pasien dan Keluarga Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan di Ruang Intensive Cardiovascular Care Unit (ICVCU) RSUP Dr. Moewardi Surakarta', *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 7, pp. 86–91.
- Juriyah, S., Yulianto and Duadji, N. (2019) 'Pengaruh Faktor Fisiologi, Perhatian, Minat, Pemenuhan Kebutuhan, Pengalaman, dan Suasana Hati Terhadap Kualitas Layanan', *Cendekia: Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 13(1), pp. 53–66. doi:10.30957/cendekia.v13i1.56.
- Kahar, N.F., Pasinringi, S.A. and Mangilep, A.U. (2022) 'Gambaran Dimensi Pengalaman Pasien Berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA) di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan', *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(3), pp. 257–273. doi:10.30597/hjph.v3i3.24122.
- Karaca, A. and Durna, Z. (2019) 'Patient satisfaction With The Quality of Nursing Care', *Nursing Open*, 6(2), pp. 535–545. doi:10.1002/nop2.237.
- Keelson, S.A., Addo, J.O. and Amoah, J. (2024) 'The Impact of Patient Engagement on Service Quality and Customer Well-Being: an Introspective Analysis from The Healthcare Providers' Perspective', *Cogent Public Health*, 11(1), pp. 1–12. doi:10.1080/27707571.2024.2340157.
- Kementerian Kesehatan RI (2014) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Indonesia.
- Kementerian Kesehatan RI (2016) *Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci*. Jakarta: Indonesia AIDS Coalition.
- Kementerian Kesehatan RI (2018) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawatdaruratan*.
- Kementerian Kesehatan RI (2019a) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.
- Kementerian Kesehatan RI (2019b) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi Organisasi Rumah Sakit di Lingkungan Kementerian Kesehatan*.
- Kementerian Kesehatan RI (2020) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.
- Kementerian Kesehatan RI (2022a) *Keputusan Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/I/1811/2022 Tentang Petunjuk Teknis*

Kesiapan Sarana Prasarana Rumah Sakit dalam Penerapan Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional. Indonesia.

- Kementerian Kesehatan RI (2022b) *Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.02.02/I/2995/2022 Tentang Rumah Sakit Penyelenggara Uji Coba Penerapan Kelas Rawat Inap Standar Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Kersh, J. (2011) 'Attitudes about People with Intellectual Disabilities: Current Status and New Directions', in *International Review of Research in Developmental Disabilities*. 1st edn. Boston: Academic Press, pp. 199–231. doi:10.1016/B978-0-12-386495-6.00006-0.
- Kihlstrom, J.F. (2019) 'The motivational unconscious', *Social and Personality Psychology Compass*, 13(5), pp. 1–18. doi:10.1111/spc3.12466.
- Knott, E. *et al.* (2022) 'Interviews in the social sciences', *Nature Reviews Methods Primers*, 2(1). doi:10.1038/s43586-022-00150-6.
- Kurniawati, G. *et al.* (2021) 'Kesiapan Penerapan Pelayanan Kelas Standar Rawat Inap dan Persepsi Pemangku Kepentingan', *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 1(1), pp. 33–43. doi:10.53756/jjkn.v1i1.15.
- Lakin, K. and Kane, S. (2022) 'Peoples' expectations of healthcare: A Conceptual Review and Proposed Analytical Framework', *Social Science and Medicine*, 292. doi:10.1016/j.socscimed.2021.114636.
- de Lange, F.P., Heilbron, M. and Kok, P. (2018) 'How Do Expectations Shape Perception?', *Trends in Cognitive Sciences*, 22(9), pp. 764–779. doi:10.1016/j.tics.2018.06.002.
- Lestari, Y. and Nurcahyanto, H. (2017) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Studi kasus pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pematang Jaya)', *Journal of Public Policy and Management Review Toggle navigation*, 6(2), pp. 1–12.
- Lubis, P.A. *et al.* (2024) 'Analisis Perpres No 59 Tahun 2024 Tentang Penerapan Kelas Rawat Inap Standar di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Batu Bara', *Jurnal Inovasi Kesehatan Adaptif*, 6(7), pp. 11–16.
- Mahfudhoh and Muslimin, I. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon', *JIMKES: Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), pp. 39–46.
- Manurung, I., Khasanah, L. and Kodri (2024) 'Hubungan Stresor Lingkungan dengan Kenyamanan Pasien', *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 4(5), pp. 1665–1677. doi:10.33024/mahesa.v4i5.13956.
- Maslow, A.H. (1954) 'The Instinctoid Nature of Basic Needs', *Journal of Personality*, 22(3), pp. 326–347. doi:10.1111/j.1467-6494.1954.tb01136.x.

- Maulana, M.A. and Avrillina, J.P. (2024) 'Kesehatan sebagai Hak Asasi: Perspektif Filosofis tentang Hukum Kesehatan', *Journal of Contemporary Law Studies*, 2(1), pp. 42–54. doi:10.47134/lawstudies.v2i1.2075.
- Mentari, W.D. *et al.* (2023) 'Hubungan persepsi dengan kepuasan pasien JKN terhadap kualitas pelayanan rumah sakit', *Journal of Public Health Innovation*, 4(01), pp. 243–248. doi:10.34305/jphi.v4i01.978.
- Meutia, I.F. (2017) *Analisis Kebijakan Publik*. Cetakan 1. Bandar Lampung: AURA: Anugrah Utama Raharja.
- Miles, M.B., Huberman, A.M. and Saldana, J. (2014) *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd Edition)*. 3rd Edition. California: SAGE Publications.
- Mobile JKN (2024) *Ulasan Mengenai Alat Kesehatan RSUP Dr. Rivai Abdullah, Mobile JKN*. Available at: <https://jknmobile.com/> (Accessed: 30 October 2024).
- Mulyatna, L., Rusmaya, D. and Baehakhi, D. (2019) 'Hubungan Kebisingan dengan Persepsi Masyarakat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Kelas A, Kelas B dan Kelas C Kota Bandung', *Journal of Community Based Environmental Engineering and Management*, 1(1), pp. 25–31.
- Mundzir, Muh.I.M., AM, N. and Alwi, Muh.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), pp. 8886–8897.
- Nabella and Sulistiadi, W. (2023) 'Kinerja Rumah Sakit dengan Pendekatan Balanced Scorecard (BSC): Studi Kasus', *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 9(2), pp. 30–35. doi:10.7454/arsi.v9i2.5609.
- Najla, T.A. and Kansil, C.S.T. (2024) 'Perlindungan Hukum Atas Hak Kesehatan Warga Negara: Tanggung Jawab Negara Dalam Sistem Kesehatan Nasional', *JERUMI: Journal of Education Religion Humanities and Multidiciplinary*, 2(2), pp. 1425–1432. doi:10.31314/akademika.v8i2.401.
- Nola, L.F. (2024) *Isu Sepekan: Polemik Pengaturan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) Rumah Sakit*. Available at: <https://pusaka.dpr.go.id>.
- Nutbeam, D. (2000) 'Health Literacy as a Public Health Goal: A Challenge for Contemporary Health Education and Communication Strategies into The 21st Century', *Health Promotion International*, 15(3), pp. 259–267. doi:10.1093/heapro/15.3.259.
- Nuurjannah, N.Y. (2021) 'Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bandung', *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 13(2), pp. 63–77.

- Oben, P. (2020) 'Understanding the Patient Experience: A Conceptual Framework', *Journal of Patient Experience*, 7(6), pp. 906–910. doi:10.1177/2374373520951672.
- OECD (2008) *OECD Glossary of Statistical Terms*. OECD. doi:10.1787/9789264055087-en.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985) 'A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research', *Journal of Marketing*, 49(4), pp. 41–50. doi:10.2307/1251430.
- Patton, M.Q. (1999) 'Enhancing the Quality and Credibility of Qualitative Analysis', *Health services research*, 34(5 Pt 2), pp. 1189–1208.
- Paulina, N.S. and Prananingrum, D.H. (2018) 'Karakteristik Badan Hukum Rumah Sakit Swasta di Indonesia', *Jurnal Ilmu Hukum ALETHEA*, 1(2), pp. 185–200. Available at: <https://ejournal.uksw.edu/alethea>.
- Pemerintah Indonesia (2004) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)*.
- Pemerintah Indonesia (2009) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang rumah Sakit*.
- Pemerintah Indonesia (2021) *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan*.
- Pemerintah Indonesia (2023) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan*.
- Pemerintah Indonesia (2024) *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*.
- Pitaloka, S.A.Z. and Kusumastuti, I. (2024) 'Hubungan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang RGB Rumah Sakit X Bogor Tahun 2023', *JKM: Jurnal Kesehatan Masyarakat ITEKES Cendekia Utama Kudus*, 12(1), pp. 16–26.
- Pramana, P. and Priastuty, C.W. (2023) 'Perspektif Masyarakat Pengguna BPJS Kesehatan mengenai Kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS)', *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(1), pp. 30–41. doi:10.53756/jjkn.v3i1.98.
- Pratama, V. and Hartini, S. (2020) 'The Effect of Perception of Health Care Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty in Mother and Child Hospital', *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan| Journal of Theory and Applied Management*, 13(3), p. 234. doi:10.20473/jmtt.v13i3.21139.
- Presiden RI (2018) *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan*. Jakarta.

- Presiden RI (2020) *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan*.
- Presiden RI (2024) *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2024 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan*.
- Priyadi, B., Arsyati, A.M. and Nauli, H.A. (2023) 'Gambaran Pelaksanaan Standar Promosi Kesehatan Rumah Sakit Pada Rawat Jalan di Rumah Sakit Medika Dramaga Bogor Tahun 2022', *PROMOTOR : Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 6(4), pp. 320–325. doi:10.32832/pro.
- Putri, D.A. *et al.* (2022) 'Analisis Respon Masyarakat dalam Implementasi Kebijakan Kelas Standar BPJS Kesehatan di Desa Bandar Selamat Kecamatan Aek Songsongan', *HUMANTECH : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(8), pp. 1121–1128.
- Qodar, A., Heriyadi and Afifah, N. (2022) 'Pengaruh Hospital Service Quality dan Customer Perceived Value Terhadap Kepuasan dan Keinginan Membayar Iuran BPJS Kesehatan Dimoderasi Perubahan Kebijakan Baru Kelas Rawat Inap Standar di Indonesia', *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, 10(04), pp. 194–211. doi:10.26418/ejme.v10i04.53500.
- Rakhmat, J. (2007) 'Sistem Komunikasi Intrapersonal', in *Psikologi Komunikasi*. Cetakan ke-24. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, pp. 48–58.
- Rastogi, S. and Sharma, A. (2020) 'Expectations From A Private Multi-Speciality Hospital: A Moderated-Mediation Analysis', *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 14(2), pp. 325–348. doi:10.1108/IJPHM-06-2019-0040.
- Redi, A. and Marlina, L. (2024) 'Hospital Responsibilities Toward Patients In The Implementation of Health Services', *International Journal of Engineering Business and Social Science*, 2(03), pp. 997–1008. Available at: <https://ijebss.ph/index.php/ijebss>.
- Renninger, K.A. and Hidi, S.E. (2016) 'Defining Interest', in *The Power of Interest for Motivation and Engagement*. 1st Edition. New York: Routledge, pp. 18–31. doi:ThePowerofInterestforMotivationandEngagement.(2015).doi:10.4324/9781315771045.
- Robbins, S.P. and Judge, T.A. (2003) 'Perception and Individual Decision Making', in Yagan, S. (ed.) *Organizational Behavior*. 10th Edition. Upper Saddle River: Incorporation Pearson Education, pp. 165–167.
- Rouhifard, M., Vosoogh-Moghaddam, A. and Moshiri, E. (2022) 'The Roles and Functions of Future Hospitals in Health Promotion: A Systematic Review

- in Iran', *Journal of Education and Health Promotion*, 11(1), p. 316. doi:10.4103/jehp.jehp_1661_21.
- Rumana, N.A. *et al.* (2020) 'Penerimaan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Technology Acceptance Model di RSUP Fatmawati', *Faktor Exacta*, 13(1), pp. 44–53. doi:http://dx.doi.org/10.30998/faktorexacta.v13i1.5611.
- Salsabila, M.G. *et al.* (2023) 'Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pasien Umum Memilih Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Wawa Husada Selama Masa Pandemi Covid-19', *Sport Science and Health*, 5(3), pp. 310–329. doi:10.17977/um062v5i32023p310-329.
- Sari, I.P., Nauli, F.A. and Sabrian, F. (2018) 'Hubungan Persepsi Dan Sikap Masyarakat Terhadap Penderita Gangguan Jiwa Di Desa Teluk Kenidai Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar', *JOM: Jurnal Online Mahasiswa*, 5(1), pp. 352–360.
- Sari, N.I., Engkeng, S. and Rahman, A. (2021) 'Pengaruh Penyuluhan Kesehatan Terhadap Pengetahuan Dan Sikap Peserta Didik Tentang Bahaya Minuman Keras Di Smk Pertanian Pembangunan Negeri Kalasey Kabupaten Minahasa', *Jurnal KESMAS*, 10(5).
- Shannon, C.E. (1948) 'A Mathematical Theory of Communication', *The Bell System Technical Journal*, 27(3), pp. 379–423. doi:10.1002/j.1538-7305.1948.tb01338.x.
- Shongwe, L. *et al.* (2023) 'Role of Security Guards in Healthcare Settings: A Protocol for a Systematic Review', *BMJ Open*, 13(5). doi:10.1136/bmjopen-2022-069546.
- Simamora, R.H. (2019) 'Pengaruh Penyuluhan Identifikasi dengan Menggunakan Media Audiovisual terhadap Pengetahuan Pasien Rawat Inap', *Jurnal Keperawatan Silampari*, 3(1), pp. 342–351. doi:10.31539/jks.v3i1.841.
- Simbolon, J. and Sipayung, S.D. (2022) 'Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan', *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4), pp. 591–599. doi:10.55123/sehatmas.v1i4.937.
- Smit, B. and Onwuegbuzie, A.J. (2018) 'Observations in Qualitative Inquiry: When What You See Is Not What You See', *International Journal of Qualitative Methods*. SAGE Publications Inc. doi:10.1177/1609406918816766.
- Soare, T. *et al.* (2022) 'A Word-Of-Mouth Perspective on Consumers of Family Medicine Services: A Case Study', *Journal of Medicine and Life*, 15(5), pp. 655–660. doi:10.25122/jml-2022-0098.
- Sondak, S.H., Taroreh, R.N. and Uhing, Y. (2019) 'Faktor-Faktor Loyalitas Pegawai di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara', *Jurnal EMBA*, 7(1), pp. 671–680.

- Steigenberger, C. *et al.* (2022) ‘Determinants of willingness to pay for health services: a Systematic Review of Contingent Valuation Studies’, *European Journal of Health Economics*, 23(9), pp. 1455–1482. doi:10.1007/s10198-022-01437-x.
- Sugiyono (2024) ‘Populasi dan Sampel’, in *Metode Penelitian Kualitatif*. Ke-3. Bandung: Penerbit Alfabeta, pp. 94–96.
- Supriyati, K. and Kusumaningsih, I. (2023) ‘Analisis Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan : Literature Review’, *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6, pp. 2371–2380. doi:10.56338/mppki.v6i12.4174.
- Susanti, Y. *et al.* (2024) ‘Hak Pasien dalam Menentukan Layanan Kesehatan dalam Hubungannya dengan Kelas Rawat Inap Standar BPJS Kesehatan’, *UNES Law Review*, 6(4), pp. 12184–12193. doi:10.31933/unesrev.v6i4.
- Syafrizal and Sari, F.P. (2015) ‘Persepsi Masyarakat Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Mandiri dalam Pelayanan RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam’, *Jom FISIP*, 2(2), pp. 1–15.
- Tanner, E.C., Vann, R.J. and Kizilova, E. (2020) ‘Consumer-Level Perceived Access to Health Services and Its Effects on Vulnerability and Health Outcomes’, *Journal of Public Policy and Marketing*, 39(2), pp. 240–255. doi:10.1177/0743915620903299.
- Thoha, M. (2004) ‘Perilaku organisasi : konsep dasar dan aplikasinya’, in. Available at: <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:185620046>.
- Tomaszewski, L.E., Zarestky, J. and Gonzalez, E. (2020) ‘Planning Qualitative Research: Design and Decision Making for New Researchers’, *International Journal of Qualitative Methods*, 19, pp. 1–7. doi:10.1177/1609406920967174.
- Wahyu, I. (2018) ‘Minat untuk Menggunakan Kembali dan Kesiediaan Rekomendasi pada Pasien Rumah Sakit Siloam Asri’, *Hospitalia*, 1(1), pp. 12–28.
- Walgito, B. (1980) *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Warsah, I. and Daheri, M. (2021) ‘Gejala Jiwa pada Manusia’, in *Psikologi: Suatu Pengantar*. Cetakan Ke-2. Bantul: Tunas Gemilang Press, pp. 86–87.
- Wiasa, I.N.D. (2022) *Jaminan Kesehatan Nasional Yang Berkeadilan Menuju Kesejahteraan Sosial*. Denpasar: CV. Feniks Muda Sejahtera.
- Winarso, F.A., Paselle, E. and Rande, S. (2020) ‘Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit TK.IV Kota Samarinda’, *eJournal Administrasi Negara*, 8(1), pp. 8943–8952.

- Wolf, L.J., Haddock, G. and Maio, G.R. (2020) ‘Attitudes’, *Oxford Research Encyclopedia of Psycholog.* Oxford University Press. doi:10.1093/acrefore/9780190236557.013.247.
- Wulandari, N. *et al.* (2024) ‘Pengaruh Kebijakan Kesehatan Terhadap Akses dan Kualitas Layanan Kesehatan: Studi Literatur’, *Jurnal Inovasi Kesehatan Adaptif*, 6(7), pp. 33–36.
- Yesinda, I.S. and Murnisari, R. (2018) ‘Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar’, *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(2), pp. 206–2014.
- Yew, S.Q. *et al.* (2025) ‘Facilitators and Barriers to the Implementation of Digital Health Technologies in Hospital Settings in Lower- and Middle-Income Countries Since the Onset of the COVID-19 Pandemic: Scoping Review’, *Journal of Medical Internet Research*, 27, pp. 1–22. doi:10.2196/63482.
- Yulianti, D. and Meutia, I.F. (2020) ‘Persepsi dan Komunikasi dalam Organisasi’, in *Buku Ajar Perilaku dan Pengembangan Organisasi*. Bandar Lampung: Pusaka Media, p. 147.
- Zagzebski, L. (2017) ‘What is Knowledge?’, in *The Blackwell Guide to Epistemology*. First Edition. Blackwell Publishing, pp. 92–116. doi:10.1002/9781405164863.