

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

2.1 Indeks Kesehatan Kabupaten Semarang

Indeks kesehatan merupakan salah satu ukuran utama untuk menilai tingkat kesejahteraan masyarakat, khususnya pada aspek kesehatan. Di Kabupaten Semarang, tingkat kesehatan masyarakat dapat diketahui melalui sejumlah indikator kesehatan yang disajikan oleh Badan Pusat Statistik maupun instansi terkait lainnya. Indikator meliputi berbagai indikator, antara lain angka harapan hidup, tingkat kematian bayi, serta akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Berdasarkan data terbaru, Kabupaten Semarang memperlihatkan peningkatan pada sejumlah indikator kesehatan masyarakat, yang menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan (BPS Kabupaten Semarang, 2024). Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, khususnya dalam pemerataan akses pelayanan kesehatan.

Salah satu indikator utama dalam indeks kesehatan adalah angka harapan hidup yang menggambarkan kualitas hidup masyarakat secara umum. Kabupaten Semarang menunjukkan angka harapan hidup yang relatif meningkat dalam beberapa tahun terakhir, yang menandakan adanya perbaikan dalam pelayanan kesehatan serta tingkat kesadaran masyarakat dalam menjaga kondisinya. Namun, peningkatan ini dipengaruhi oleh berbagai upaya pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, termasuk melalui penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Selain itu, pengembangan fasilitas kesehatan turut mendukung peningkatan indikator kesehatan masyarakat. Hal ini

menunjukkan bahwa kebijakan di bidang kesehatan memiliki kontribusi signifikan dalam meningkatkan mutu hidup masyarakat.

Namun demikian, masih terdapat sejumlah kendala yang memengaruhi indeks kesehatan di Kabupaten Semarang, seperti perbedaan akses pelayanan kesehatan antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Wilayah yang memiliki akses terbatas terhadap fasilitas kesehatan cenderung memiliki indikator kesehatan yang lebih rendah. Hal ini sebagaimana temuan penelitian Pratama et al. (2022) yang mengemukakan bahwa penyebaran dan distribusi fasilitas kesehatan masih belum merata menjadi salah satu penyebab utama rendahnya kualitas layanan kesehatan di daerah tertentu. Selain itu, kondisi sosial dan ekonomi masyarakat turut memengaruhi tingkat kesehatan masyarakat. Oleh sebab itu, diperlukan upaya yang lebih komprehensif untuk mewujudkan pemerataan pelayanan kesehatan.

Pada penelitian ini, indeks kesehatan menjadi salah satu aspek yang digunakan dalam mengevaluasi pelaksanaan kebijakan KRIS. Kepuasan pasien sebagai salah satu hasil dari pelayanan kesehatan tidak dapat dilepaskan dari kondisi kesehatan masyarakat secara umum. Mutu pelayanan kesehatan tidak hanya dinilai dari fasilitas yang tersedia, tetapi juga dari pengalaman pasien selama menerima layanan dalam menerima layanan. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap kebijakan KRIS perlu memperhatikan berbagai aspek pendukung, termasuk kondisi kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Dengan demikian, analisis indeks kesehatan Kabupaten Semarang menjadi aspek penting dalam memahami latar belakang penelitian ini.

2.2 Gambaran Umum RSUD dr. Gondo Suwarno

2.2.1 Profil RSUD dr. Gondo Suwarno

RSUD dr. Gondo Suwarno adalah fasilitas kesehatan milik pemerintah daerah yang berfungsi strategis dalam penyediaan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah sakit ini didirikan sebagai bentuk komitmen pemerintah daerah untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan kesehatan yang bermutu. Seiring perkembangan tersebut, RSUD dr. Gondo Suwarno terus mengalami perkembangan pada aspek fasilitas, sumber daya manusia, fasilitas pendukung, serta kualitas pelayanan kesehatan. Rumah sakit ini juga berperan sebagai salah satu fasilitas rujukan bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Hal tersebut menunjukkan peran strategis rumah sakit dalam mendukung implementasi kebijakan kesehatan nasional.

Berdasarkan klasifikasinya, RSUD dr. Gondo Suwarno berada pada kategori rumah sakit tipe C yang menyediakan pelayanan kesehatan dasar hingga beberapa layanan spesialis. Sebagai rumah sakit tipe C, fasilitas rumah sakit mencakup pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta berbagai layanan penunjang medis. Rumah sakit ini didukung oleh tenaga kesehatan profesional yang terdiri atas dokter umum, dokter spesialis, dan dokter spesialis lainnya. Keberadaan fasilitas dan tenaga medis tersebut menjadi aspek berpengaruh dalam menyokong mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Selain itu, rumah sakit juga terus melakukan berbagai Upaya peningkatan standar pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.

Sebagai institusi pelayanan publik, RSUD dr. Gondo Suwarno memiliki tanggung jawab dalam memberikan layanan merata, dapat dijangkau dari segi finansial serta berkualitas. Rumah sakit ini tidak hanya melayani masyarakat umum, tetapi juga peserta BPJS Kesehatan sebagai bagian dari program JKN. Dalam menjalankan fungsinya, rumah sakit ini juga berperan dalam mendukung program-program kesehatan pemerintah, termasuk pada penerapan kebijakan Kelas Rawat Inap Standar (KRIS). Hal ini menunjukkan apabila rumah sakit tersebut memiliki peran penting dalam menghubungkan antara kebijakan pemerintah dengan kebutuhan masyarakat. Maka dari itu, mutu pelayanan yang diberikan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan kebijakan tersebut.

Dalam konteks penelitian ini, RSUD dr. Gondo Suwarno dipilih sebagai lokasi penelitian karena dinilai sesuai dengan fokus penelitian yang dilakukan. Sebagai rumah sakit daerah yang melayani berbagai lapisan masyarakat, rumah sakit ini menjadi representasi yang tepat untuk melihat bagaimana kebijakan tersebut diterapkan di lapangan. Selain itu, keberadaan rumah sakit ini di wilayah Kabupaten Semarang yang memiliki kondisi geografis dan demografis yang beragam juga memberikan nilai tambah dalam penelitian ini. Dengan demikian, analisis terhadap RSUD dr. Gondo Suwarno diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pasien terhadap implementasi kebijakan KRIS. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi

bagi pemerintah maupun pihak terkait dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

2.2.2 Visi dan Misi

Mengutip dari Website RSUD dr. Gondo Suwarno, VISI dari rumah sakit adalah “Menjadi pilihan utama masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan menjadi Rumah Sakit Pendidikan yang mandiri, inovatif serta pelopor pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dalam pendidikan, penelitian, dan pelayanan.”

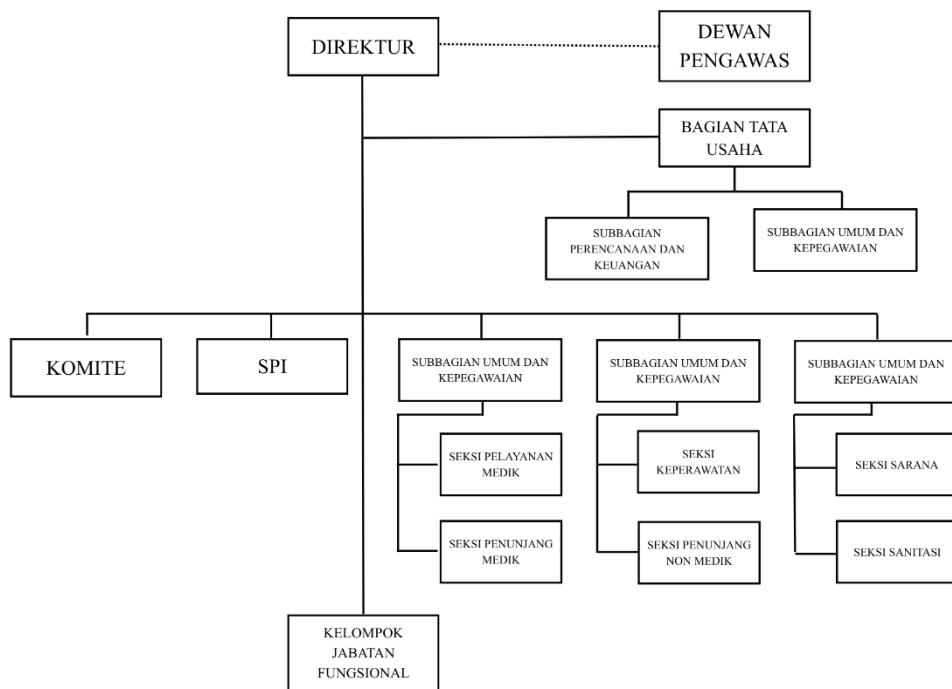
Misi RSUD dr. Gondo Suwarno ialah:

- “1. Mewujudkan peningkatan mutu dan keselamatan pasien;
2. Mewujudkan pelayanan prima;
3. Mewujudkan pelayanan Rumah Sakit yang komprehensif dan terjangkau serta berdaya saing;
4. Mewujudkan budaya kerja yang berlandaskan pengabdian, keikhlasan, disiplin serta profesionalisme;
5. Mewujudkan pelayanan yang bermutu dengan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan/kedokteran;
6. Menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan dan pelatihan profesi di bidang kedokteran dan kesehatan, Teknologi Kesehatan dan Administrasi Rumah Sakit; dan
7. Menyelenggarakan dan mengembangkan penelitian, inovasi di bidang kedokteran dan Kesehatan, teknologi Kesehatan dan Administrasi Rumah Sakit.”

2.2.3 Struktur Organisasi

Mengacu pada Peraturan Bupati Semarang Nomor 70 Tahun 2021 mengenai perubahan atas Peraturan Bupati Semarang Nomor 105 Tahun 2020, susunan organisasi RSUD dr. Gondo Suwarno meliputi:

Gambar 2.1 Struktur Organisasi RSUD dr. Gondo Suwarno



Sumber: Website RSGS, diakses pada Maret 2026

Tabel 2.1 Struktur Fungsi Organisasi RSUD dr. Gondo Suwarno

Jabatan	Fungsi
Direktur	Memimpin, mengoordinasikan, dan bertanggung jawab atas seluruh penyelenggaraan pelayanan rumah sakit, termasuk perencanaan, pengawasan, evaluasi, serta pengembangan layanan kesehatan.
Bagian Tata Usaha	Melaksanakan pengelolaan administrasi rumah sakit yang meliputi kepegawaian, keuangan, perencanaan program, serta layanan administrasi umum guna menunjang operasional rumah sakit, dengan koordinasi terhadap Sub Bagian Umum dan Kepegawaian serta Sub Bagian Keuangan dan Program.

Bidang Keperawatan dan Penunjang Non Medik	Menyelenggarakan dan mengoordinasikan layanan medis serta pelayanan penunjang medis (seperti laboratorium, radiologi) guna menjamin mutu pelayanan kesehatan kepada pasien, membawahi Seksi Pelayanan Medik serta Penunjang Nonmedis.
Bidang Sarana dan Sanitasi	Mengelola pelayanan keperawatan serta penunjang non medis untuk mendukung pelayanan pasien secara menyeluruh. Membawahi Seksi Keperawatan, Seksi Penunjang Nonmedis.
Unit Organisasi Pendukung	Bertanggung jawab atas pengelolaan sarana, prasarana, serta sanitasi lingkungan rumah sakit agar memenuhi standar keselamatan serta aspek keselamatan lingkungan, dengan tanggung jawab membina Seksi Sarana dan Prasarana serta Seksi Sanitasi dan Keselamatan Lingkungan..
Kelompok Tenaga Fungsional	Melaksanakan tugas sesuai keahlian/profesi masing-masing (misalnya tenaga medis, perawat, analis, dll) untuk menunjang pelayanan rumah sakit secara profesional.

Sumber: Website RSGS, diakses pada Maret 2026

2.2.4 Kapasitas dan Fasilitas

RSUD dr. Gondo Suwarno menyediakan layanan kesehatan yang cukup lengkap sebagai rumah sakit rujukan masyarakat berbagai fasilitas layanan rawat jalan, rawat inap, serta berbagai fasilitas penunjang medis yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Adapun layanan rawat jalan meliputi berbagai layanan poliklinik spesialis yang ditangani oleh tenaga medis profesional dan mempunyai kompetensi serta kualifikasi yang memenuhi standar yang berlaku untuk mendukung pelayanan yang profesional dan berkualitas. Pelayanan rawat inap tersedia dengan kapasitas tempat tidur yang cukup untuk memenuhi kebutuhan rawat inap masyarakat dengan berbagai jenis kasus medis dengan tingkat kondisi pasien yang beragam. Fasilitas penunjang diagnosis mencakup laboratorium klinis serta instalasi radiologi

yang terintegrasi dengan sistem informasi rumah sakit guna mendukung proses diagnosis secara tepat serta membantu pengambilan keputusan medis. Instalasi Gawat Darurat (IGD) beroperasi selama 24 jam penuh dengan fasilitas yang memadai untuk melayani berbagai kondisi kegawatdaruratan medis dengan waktu respons yang sesuai standar pelayanan kegawatdaruratan.

Penyesuaian fasilitas rawat inap RSUD dr. Gondo Suwarno dilakukan untuk mendukung penerapan program KRIS merupakan upaya menyeluruh yang mencakup penyesuaian infrastruktur, peralatan medis, serta sistem operasional rumah berdasarkan 12 standar KRIS. Persiapan pelaksanaan KRIS meliputi evaluasi terhadap fasilitas yang telah tersedia di rumah sakit dan identifikasi terhadap kekurangan yang masih perlu diperbaiki untuk mencapai kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan. Rencana peningkatan fasilitas mencakup penyesuaian kapasitas ruang rawat, sistem ventilasi, pencahayaan, dan utilities lainnya untuk agar sesuai dengan persyaratan teknis KRIS yang mulai diterapkan secara penuh pada 30 Juni 2025. Proses persiapan ini membutuhkan perencanaan yang baik serta koordinasi antarunit rumah sakit untuk memastikan kesiapan organisasi dalam menghadapi perubahan sistem pelayanan kesehatan. Investment dalam upgrading fasilitas ini mencerminkan komitmen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepatuhan terhadap regulasi kesehatan nasional.

2.3 Program Kelas Rawat Inap Standar (KRIS)

2.3.1 Pelaksanaan KRIS di Indonesia

Program Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) merupakan kebijakan reformasi dalam sistem pelayanan kesehatan nasional yang ditetapkan pemerintah melalui Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 dan mulai diberlakukan pada 8 Mei 2024 sebagai tanggapan atas kritik terkait ketimpangan pelayanan kesehatan dalam sistem kelas rawat inap sebelumnya. Sebelum kebijakan KRIS diterapkan, pelayanan rawat inap bagi peserta BPJS Kesehatan masih menggunakan sistem pengelompokan kelas perawatan yang terdiri atas Kelas I, Kelas II, dan Kelas III yang menimbulkan perbedaan kualitas pelayanan berdasarkan kondisi ekonomi pasien. Transformasi ini menggantikan sistem stratifikasi tersebut melalui penerapan standar fasilitas yang sama pada seluruh rumah sakit mitra BPJS Kesehatan guna menciptakan keadilan dalam akses pelayanan kesehatan. KRIS ditujukan untuk mengurangi praktik diskriminasi dalam pelayanan kesehatan dan sesuai dengan komitmen Indonesia dalam mewujudkan Universal Health Coverage (UHC). Juru Bicara Kementerian Kesehatan dr. Mohammad Syahril menjelaskan bahwa target utama kebijakan ini adalah memastikan bahwa masyarakat sebagai peserta BPJS Kesehatan memperoleh pelayanan kesehatan yang setara tanpa adanya perlakuan diskriminatif. Tahapan transisi yang dilakukan secara bertahap menunjukkan komitmen pemerintah dalam memastikan pelaksanaan KRIS dapat berjalan secara maksimal tanpa menghambat keberlangsungan

pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kerja sama antar berbagai pihak menjadi faktor penting dalam keberhasilan perubahan sistem pelayanan tersebut.

Sebagai rumah sakit milik Pemerintah Kabupaten Semarang, RSUD dr. Gondo Suwarno memiliki peran strategis dalam pelaksanaan kebijakan KRIS mengingat perannya sebagai rumah sakit rujukan bagi pelayanan kesehatan masyarakat dengan komposisi pasien sebagian besar pasien merupakan peserta BPJS Kesehatan. RSUD dr. Gondo Suwarno sebagai rumah sakit daerah dengan karakteristik latar belakang sosial ekonomi pasien yang beragam menjadikannya menjadi lokasi yang relevan untuk mengevaluasi dampak perubahan sistem pelayanan kesehatan kelas rawat inap menjadi sistem standar.

2.3.2 Pelaksanaan KRIS di RSUD dr. Gondo Suwarno

Pelaksanaan KRIS di tingkat rumah sakit daerah, termasuk RSUD dr. Gondo Suwarno, menjadi bagian dari penerapan kebijakan nasional pada tingkat daerah. Selaku fasilitas kesehatan milik pemerintah daerah, RSUD dr. Gondo Suwarno memegang tanggung jawab dalam menyesuaikan layanan kesehatan berdasarkan standar KRIS. Hal ini meliputi penyesuaian fasilitas, peningkatan mutu pelayanan, dan penguatan manajemen rumah sakit. Proses pelaksanaannya membutuhkan tahapan yang bertahap dan tidak dapat dilakukan secara langsung, karena memerlukan tahapan pelaksanaan yang melibatkan berbagai aspek operasional rumah sakit.

Dalam konteks kesiapan rumah sakit, penelitian menunjukkan bahwa banyak RSUD di Indonesia masih berada pada tahap penyesuaian terhadap ketentuan KRIS. Hal ini dipengaruhi oleh keterbatasan dana yang dimiliki rumah sakit, kondisi infrastruktur yang masih belum optimal, serta perlunya peningkatan kompetensi tenaga kesehatan. RSUD dr. Gondo Suwarno juga menghadapi berbagai tantangan yang serupa sebagai rumah sakit daerah, terutama dalam memenuhi standar fasilitas fisik yang ditetapkan oleh pemerintah. Namun, upaya penyesuaian terus dilakukan melalui pengembangan sarana prasarana serta pembenahan sistem pelayanan kesehatan. Selain itu, pelaksanaan KRIS di rumah sakit daerah juga turut dipengaruhi oleh karakteristik pasien yang menerima pelayanan. Sebagian besar pasien di RSUD merupakan peserta JKN yang memiliki kondisi sosial ekonomi yang beragam. Hal ini menuntut rumah sakit untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan secara setara sesuai prinsip KRIS.

Dengan demikian, pelaksanaan KRIS di RSUD dr. Gondo Suwarno tidak hanya merupakan bentuk pelaksanaan kebijakan nasional di bidang kesehatan, tetapi juga menjadi upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat Kabupaten Semarang.

2.3.4 Standar Fasilitas KRIS

Standar fasilitas KRIS menjadi bagian utama dalam implementasi kebijakan KRIS yang bertujuan menciptakan standar kualitas pelayanan yang seragam pada setiap rumah sakit. Pemerintah telah menetapkan dua belas standar utama yang wajib dipenuhi oleh setiap fasilitas kesehatan,

termasuk ventilasi, pencahayaan, kepadatan ruang rawat, dan fasilitas sanitasi. Standar ini dirancang untuk meningkatkan aspek kenyamanan serta keselamatan pasien selama menjalani perawatan.

Dalam pelaksanaannya, standar fasilitas KRIS mengharuskan adanya penyesuaian besar pada infrastruktur rumah sakit. Banyak rumah sakit harus melakukan penyesuaian ruang rawat inap agar memenuhi standar KRIS. Penelitian menunjukkan bahwa salah satu hambatan utama dalam implementasi KRIS adalah besarnya kebutuhan biaya yang diperlukan untuk memenuhi standar fasilitas tersebut.

Di RSUD dr. Gondo Suwarno, proses pemenuhan standar KRIS dilakukan secara bertahap oleh rumah sakit dengan menyesuaikan kondisi dan kapasitas rumah sakit. Penyesuaian ini meliputi peningkatan fasilitas ruang rawat, penambahan sarana medis, serta perbaikan sistem pelayanan. Meskipun belum seluruh standar dapat dipenuhi secara optimal, langkah-langkah tersebut mencerminkan komitmen rumah sakit dalam mendukung pelaksanaan KRIS

2.4 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diterapkan sebagai alat ukur dalam upaya mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan publik, termasuk pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, IKM disusun dengan tujuan untuk menilai pelayanan yang diberikan instansi pemerintah secara menyeluruh melalui suatu indikator terstruktur. Pada penelitian ini, IKM

dioperasikab menjadi instrumen penelitian kuantitatif untuk memperoleh data kepuasan pasien rawat inap terhadap pelaksanaan Program Kelas Rawat Inap Standar (KRIS) di RSUD dr. Gondo Suwarno.

Penilaian IKM dilaksanakan dengan menggunakan kuesioner yang dirancang berdasarkan 14 unsur pelayanan publik sebagaimana ditetapkan dalam pedoman pengukuran IKM kepada responden sesuai standar KRIS. Penilaian responden dilakukan menggunakan skala Likert empat tingkat, dengan skor antara 1 hingga 4 di mana responden, yaitu pasien rawat inap peserta JKN yang telah menerima layanan di RSUD dr. Gondo Suwarno, memberikan penilaian terhadap masing-masing indikator tersebut. Data kuantitatif yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif dan konversi nilai ke dalam rentang 25-100 sesuai standar IKM, sehingga dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien (Sugiyono, 2018; Arikunto, 2013).

Sebagai instrumen evaluasi, IKM tidak hanya mendokumentasikan tingkat kepuasan, tetapi juga digunakan sebagai dasar untuk menganalisis kelebihan dan kekurangan pelayanan, serta rekomendasi perbaikan. Bahwa kepuasan pasien merupakan indikator langsung efektivitas penerapan prinsip Good Governance dalam kebijakan layanan kesehatan, penelitian oleh Afrilianti (2016) dan Pohan (2013) mendukung penggunaan IKM untuk mengukur outcome layanan yang berorientasi pada kualitas dan kesetaraan akses. Dengan demikian, hasil pengukuran IKM menjadi masukan penting bagi pihak manajemen rumah sakit dan

pembuat kebijakan dalam mengevaluasi dampak kebijakan KRIS terhadap pengalaman pengguna layanan.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner IKM memungkinkan untuk menjangkau tanggapan pasien secara langsung, sehingga melengkapi data kuantitatif dengan kondisi nyata yang terjadi di lapangan. Penelitian terdahulu di bidang pelayanan publik menunjukkan bahwa metode survei menggunakan IKM efektif dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan dan menilai keberhasilan implementasi kebijakan secara berkelanjutan (Suandi, 2019; Santoso & Lestari, 2023). Oleh karena itu, penerapan IKM dalam studi ini diharapkan dapat menjadi instrumen pengukuran yang valid dan dapat dipercaya Untuk menilai tingkat keberhasilan pelaksanaan KRIS dalam memenuhi ekspektasi pasien selama menjalani perawatan inap.