

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan tentang Rumah Sakit**

##### **2.1.1 Definisi Rumah Sakit**

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Rumah Sakit adalah suatu sarana yang merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang menjalankan rawat, rawat jalan, dan rehabilitas berikut segala penunjangnya (Astuti, 2009). Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 adalah: Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan Rawat Inap, Rawat Jalan Dan Gawat Darurat

#### **2.2 Tinjauan tentang PMKP**

Peningkatan mutu dan keselamatan pasien merupakan kegiatan wajib bagi setiap rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kegiatan tersebut selaras dengan apa yang tercantum dalam program akreditasi Nasional maupun internasional. Kegiatan dapat dilakukan dengan menyusun program peningkatan mutu dan keselamatan pasien serta mengelola kegiatan yang harus dilakukan demi

menjalankan program yang efektif dalam peningkatan mutu dan keselamatan pasien yang berkesinambungan.

#### 2.2.1 PMKP tentang Memastikan Lokasi Pembedahan Yang Benar, Prosedur Yang Benar, Pembedahan Pada Pasien Yang Benar.

Rumah sakit memastikan Tepat-Lokasi, Tepat-Prosedur, dan Tepat-Pasien sebelum menjalani tindakan dan atau prosedur. Rumah sakit memastikan dilaksanakannya proses Time-out di kamar operasi atau ruang tindakan sebelum operasi dimulai.

Salah-Lokasi, Salah-Prosedur, dan Salah-Pasien yang menjalani tindakan serta prosedur merupakan kejadian sangat mengkhawatirkan dan dapat terjadi. Kesalahan ini terjadi antara lain akibat

1. Komunikasi yang tidak efektif dan tidak akurat antar anggota tim;
2. Tidak ada keterlibatan pasien untuk memastikan ketepatan lokasi operasi dan tidak ada prosedur untuk verifikasi;
3. Asesmen pasien tidak lengkap;
4. Catatan rekam medik tidak lengkap;
5. Budaya yang tidak mendukung komunikasi terbuka antar anggota tim;
6. Masalah yang terkait dengan tulisan yang tidak terbaca, tidak jelas, dan tidak lengkap;
7. Penggunaan singkatan yang tidak terstandarisasi dan dilarang

Tindakan bedah dan prosedur invasif memuat semua prosedur investigasi dan atau memeriksa penyakit serta kelainan dari tubuh manusia melalui mengiris, mengangkat, memindahkan, mengubah atau memasukkan alat laparaskopi/ endoskopi ke dalam tubuh untuk keperluan diagnostik dan terapeutik.

Rumah sakit harus menentukan area-area di dalam rumah sakit yang melakukan tindakan bedah dan prosedur invasif. Sebagai contoh, kateterisasi jantung, radiologi intervensi, laparaskopi, endoskopi, pemeriksaan laboratorium, dan lainnya. Ketentuan rumah sakit tentang Tepat-Lokasi, Tepat-Prosedur, dan Tepat-Pasien berlaku di semua area rumah sakit di lokasi tindakan bedah dan invasif dilakukan. Salah-lokasi, salah-prosedur, dan salah-pasien operasi adalah kejadian yang mengkhawatirkan dan dapat terjadi di rumah sakit. Kesalahan ini adalah akibat komunikasi yang tidak efektif atau tidak adekuat antara anggota tim bedah, kurang/ tidak melibatkan pasien di dalam penandaan lokasi (*Site Marking*), dan tidak ada prosedur untuk memverifikasi lokasi operasi. Di samping itu, juga asesmen pasien yang tidak adekuat, penelaahan ulang catatan medis tidak akurat, budaya yang tidak mendukung komunikasi terbuka antar anggota tim bedah, permasalahan yang berhubungan dengan resep yang tidak terbaca (*Illegible Handwriting*), dan pemakaian singkatan adalah merupakan faktor-faktor kontribusi yang sering terjadi. Rumah sakit perlu untuk secara kolaboratif mengembangkan suatu kebijakan dan/atau prosedur yang efektif di dalam meminimalkan risiko ini. Kebijakan termasuk definisi operasi yang memasukkan sekurang-kurangnya prosedur yang menginvestigasi dan atau mengobati penyakit serta kelainan/disorder

pada tubuh manusia. Kebijakan berlaku atas setiap lokasi di rumah sakit bila prosedur ini dijalankan.

## **2.3 Tinjauan tentang Kepatuhan**

### 2.3.1 Definisi Kepatuhan

Kepatuhan merupakan perubahan perilaku atau kepercayaan seseorang dari akibat adanya kelompok yang terdiri dari pemenuhan dan penerimaan, serta mengikuti peraturan atau perintah langsung yang diberikan kepada suatu kelompok maupun individu. (Ulum, 2013).

### 2.3.2 Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kepatuhan

#### 1. Faktor Internal

Menurut setiadi, (2012), faktor yang mempengaruhi kepatuhan dibagi menjadi dua yaitu faktor internal meliputi pengetahuan, sikap, motivasi, pendidikan, masa kerja, usia, kemampuan, dan faktor eksternal meliputi karakteristik organisasi, karakteristik kelompok kerja, karakteristik pekerjaan, karakteristik lingkungan.

#### a. Pengetahuan

Pengetahuan adalah hasil tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia, yakni: indera penglihatan, pendengar, pencium, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga (Notoatmodjo, 2007).

#### b. Sikap

Sikap adalah bagaimana pendapat atau penilaian orang atau responden terhadap hal yang terkait dengan kesehatan, sehat sakit dan faktor resiko kesehatan. Sikap

merupakan suatu sindrom atau kumpulan gejala dalam merespons stimulus atau objek sehingga sikap itu melibatkan pikiran, perasaan, perhatian dan gejala kejiwaan yang lain (Notoatmodjo, 2012).

c. Motivasi

Menurut Notoadmojo (2010) dapat disimpulkan bahwa motivasi pada dasarnya adalah interaksi seseorang dengan situasi tertentu yang dihadapinya. Didalam diri seseorang terdapat 'kebutuhan' atau 'keinginan' terhadap objek diluar seseorang tersebut. Kemudian bagaimana seseorang tersebut menghubungkan antara kebutuhan dengan 'situasi diluar objek' dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan yang dimaksud. Oleh sebab itu motivasi adalah suatu alasan (reasoning) seseorang untuk bertindak dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya.

d. Pendidikan

Pendidikan adalah usaha dasar yang terencana untuk mewujudkan dalam proses pembelajaran yang terwujud aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan. Pendidikan dapat diperoleh dari dalam diri dan dari luar sekolah. Pendidikan dapat diperoleh dari dalam diri maupun diluar sekolah. Pendidikan mempengaruhi proses belajar, makin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah orang tersebut menerima informasi (Notoatmodjo, 2010).

e. Masa Kerja

Masa kerja dalah suatu kurun waktu atau lamanya tenaga kerja itu bekerja di suatu tempat. Masa kerja tentu saja dapat mempengaruhi tenaga kerja tersebut baik dari segi positif maupun negatif. Pengaruh positif jika seorang tenaga

kerja terlalu lama bekerja maka semakin banyak pengalaman dalam melakukan tugasnya. Sebaliknya pengaruh negatif jika seorang tenaga kerja bekerja semakin lamanya maka tentu akan menimbulkan kebosanan (Tarwaka, 2010). Masa kerja merupakan salah satu alat yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang, dengan melihat masa kerjanya dapat mengetahui telah berapa lama seseorang bekerja dan dapat dinilai sejauh mana pengalamannya.

f. Usia

Usia adalah umur yang dihitung mulai saat dilahirkan sampai dengan saat akan berulang tahun. Semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir menyelesaikan tugas dan bekerja. Dari segi kepercayaan, seorang yang lebih dewasa akan dipercaya daripada seseorang belum cukup tinggi tingkat kedewasaannya. Menurut(Notoatmodjo,2010), membagi usia menurut tingkat kedewasaan sebagai berikut:

- (1) 0-14 tahun : bayi dan anak-anak
- (2) 15-49 tahun : orang muda dan dewasa
- (3) > 50 tahun : orang tua

g. Kemampuan

Kemampuan adalah bakat seseorang untuk melakukan fisik atau mental. Kemampuan seseorang pada umumnya stabil.kemampuan merupakan faktor yang dapat membedakan karyawan yang berkinerja tinggi dan berkinerja rendah (Notoatmodjo, 2010).

## 2. Faktor Eksternal

### a. Karakteristik Organisasi

Keadaan dari organisasi dan struktur organisasi ditentukan oleh filosofi dari manajer dari organisasi tersebut. Ulum), berpendapat (2013) bahwa karakteristik organisasi meliputi komitmen organisasi dan hubungan antara teman sekerja dan supervisor yang akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan perilaku individu.

### b. Karakteristik Kelompok Kerja

Karakteristik kelompok adalah adanya interaksi, adanya struktur, kebersamaan, adanya tujuan, adanya suasana kelompok dan adanya dinamika interdependen. Tekanan dari kelompok sangat mempengaruhi hubungan interpersonal dan tingkat kepatuhan individu, karena individu terpaksa mengalah dan mengikuti perilaku mayoritas kelompok meskipun sebanyak individu tersebut tidak menyetujuinya.

### c. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan adalah sifat yang berbedah antara jenis pekerjaan yang satu dengan yang lainnya yang bersifat khusus dan merupakan inti pekerjaan yang berisikan sifat-sifat tugas yang ada di dalam semua pekerjaan serta dirasakan oleh para pekerja sehingga dapat mempengaruhi sikap atau perilaku terhadap pekerjaan (Sitinjak Labora, 2015).

### d. Karakteristik lingkungan

Lingkungan kerja adalah seluruh kondisi yang ada di sekitar manusia dan pengaruhnya yang dapat mempengaruhi perkembangan dan perilaku orang

atau kelompok. Lingkungan kerja yang baik bagi seorang perawat sangatlah penting misalnya membangun dukungan sosial dari pimpinan rumah sakit, kepala perawat, perawat itu sendiri dan teman-teman sejawat. Lingkungan yang harmonis dan positif akan membawa dampak yang positif pula pada kinerja perawat, sebaliknya lingkungan negatif akan membawa dampak buruk pada proses pemberian pelayanan asuhan keperawatan (Ulfa & Sarzuli, 2016).

### **2.3 Tinjauan tentang Pengetahuan**

#### 2.3.1 Definisi Pengetahuan

Pengetahuan merupakan fungsi dari sikap, menurut fungsi ini manusia mempunyai dorongan dasar untuk ingin tahu, untuk mencapai penalaran dan untuk mengorganisasi pengalaman. Pengetahuan hasil tahu setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu, dari pengalaman dan penelitian terbukti bahwa perilaku didasari oleh pengetahuan akan lebih lenggeng dari pada perilaku yang tidak didasari oleh pengetahuan. Pengetahuan diperlukan sebagai dorongan pikir dalam menumbuhkan kepercayaan diri maupun dorongan sikap dan perilaku, sehingga dapat dikatakan bahwa pengetahuan merupakan stimulus terhadap tindakan sesuatu seseorang (Notoatmodjo, 2010).

#### 2.3.2 Tahapan Pengetahuan

Tahapan pengetahuan menurut Benjamin S. Blom ( dalam Budiman, 2014 ) tercakup dalam 6 tahapan sebagai berikut:

1. Tahu (*Know*)

Tahu diartikan sebagai penguasaan suatu memori yang telah diajari sebelumnya. Tahu merupakan tingkat pengetahuan paling rendah. Tahu berisikan kemampuan untuk mengenali dan mengingat peristilahan, definisi, fakta-fakta, gagasan, pola urutan, prinsip dasar, dan sebagainya.

2. Memahami (*Comprehension*)

Suatu kemampuan untuk menjelaskan secara besar tentang objek yang diketahui, dan dapat menginterpretasikan materi tersebut secara benar. Orang yang telah paham terhadap objek, atau materi harus dapat menjelaskan, menyebutkan contoh, menimpanya dan sebagainya terhadap objek yang dipelajari.

3. Aplikasi (*Application*)

Aplikasi diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk menggunakan materi yang sudah dipelajari pada situasi atau kondisi real yang sebenarnya. Aplikasi disini dapat diartikan sebagai aplikasi atau menggunakan hukum-hukum, metode, prinsip, dan sebagainya dalam konteks atau situasi yang lain.

4. Analisa (*Analysis*)

Analisa adalah suatu kemampuan seseorang untuk menjabarkan materi atau suatu objek yang sudah dipelajari ke dalam komponen-komponen, tidak terpisah dari satu organisasi, tetap dalam satu organisasi, dan masih kaitannya satu sama lain. Analisis ini dapat dilihat atau dinilai dari penggunaan kata kerja, seperti dapat digambarkan (membuat bagan), membedahkan, memisahkan, mengelompokkan, dan sebagainya.

### 5. Sintesis (*Synthesis*)

Sintesis menunjukkan kepada suatu kemampuan untuk meletakkan atau menghubungkan bagian-bagian di dalam suatu bentuk keseluruhan yang baru. Dengan kata lain sintesis adalah suatu kemampuan untuk menyusun formulasi baru dari formulasi- formulasi yang ada.

### 6. Evaluasi (*Evaluation*)

Evaluasi merupakan tahap akhir dari semua proses. Evaluasi ini berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu materi atau objek yang dilaksanakan. Penilaian-penilaian itu didasarkan pada suatu kriteria yang ditentukan sendiri, atau menggunakan kriteri-kriteria yang sudah ada.

#### 2.3.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pengetahuan

Menurut Sukanto (2000), faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat pengetahuan, antara lain:

##### 1. Umur

Semakin cukup umur, tingkat kematangan seseorang akan lebih tinggi pada saat berfikir dan bekerja. Hal ini sebagai akibat dari pengalaman dan kematangan jiwa.

##### 2. Tingkat pendidikan

Pendidikan adalah upaya untuk memberikan pengetahuan sehingga terjadi perubahan perilaku positif yang meningkat.

##### 3. Pekerjaan

Seseorang yang bekerja di faktor formal memiliki akses yang lebih baik terhadap informasi, termasuk informasi kesehatan.

4. Informasi

Seseorang yang mempunyai sumber informasi yang lebih banyak akan mempunyai pengetahuan lebih luas.

5. Budaya

Tingkah laku manusia atau kelompok manusia dalam memenuhi kebutuhan yang meliputi sikap dan kepercayaan.

6. Pengalaman

Sesuatu yang pernah dialami seseorang akan menambah pengetahuan tentang sesuatu yang bersifat informal.

7. Lingkungan

Menurut Notoatmodjo (2010), hasil dari beberapa pengalaman dan hasil observasi yang terjadi di lapangan (masyarakat) bahwa perilaku seseorang termasuk terjadinya perilaku kesehatan, diawali dengan pengalaman-pengalaman seseorang serta adanya faktor eksternal (lingkungan fisik dan non fisik).

8. Sosial Ekonomi

Semakin tinggi tingkat pendidikan dan status ekonomi seseorang maka tingkat pengetahuannya akan semakin tinggi pula.

## **2.4 Tinjauan tentang Sikap**

### 2.4.1 Definisi Sikap

Sikap adalah bagaimana pendapat atau penilaian orang atau responden terhadap hal yang terkait dengan kesehatan, sehat sakit dan faktor resiko kesehatan. Sikap merupakan suatu sindrom atau kumpulan gejala dalam merespons stimulus atau objek sehingga sikap itu melibatkan pikiran, perasaan, perhatian dan gejala kejiwaan yang lain (Notoatmodjo, 2012).

### 2.4.2 Tingkatan Sikap

Menurut Notoatmodjo (2010), sikap terdiri atas berbagai tingkatan, sebagai berikut:

1. Menerima

Menerima diartikan bahwa orang (subjek) mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan (objek).

2. Merespon

Merespon memberikan jawaban apabila ditanya, mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan.

3. Menghargai

Menghargai adalah suatu sikap yang hormat sesuatu, tetapi tidak untuk merubah perilaku sendiri.

4. Bertanggung Jawab

Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang telah dipilihnya dengan segala sesuatu yang telah dipilihnya dengan segala resiko merupakan sikap yang paling tinggi.

## **2.5 Tinjauan tentang Motivasi**

### **2.5.1 Definisi Motivasi**

Menurut Notoadmojo (2010) dapat disimpulkan bahwa motivasi pada dasarnya adalah interaksi seseorang dengan situasi tertentu yang dihadapinya. Didalam diri seseorang terdapat ‘kebutuhan’ atau ‘keinginan’ terhadap objek diluar seseorang tersebut. Kemudian bagaimana seseorang tersebut menghubungkan antara kebutuhan dengan ‘situasi diluar objek’ dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan yang dimaksud. Oleh sebab itu motivasi adalah suatu alasan (reasoning) seseorang untuk bertindak dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya.

Indikator-indikator Motivasi Menurut Maslow yang dikutip Hasibuan (2003), menjelaskan bahwa motivasi kerja karyawan dipengaruhi oleh kebutuhan fisik, kebutuhan akan keamanan dan keselamatan, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan diri, dan aktualisasi diri. Kemudian dari faktor kebutuhan tersebut diturunkan menjadi indikator-indikator untuk mengetahui motivasi kerja karyawan yaitu:

1. Fisiologis atau kebutuhan fisik, ditunjukkan dengan pemberian gaji yang layak kepada pegawai, pemberian bonus, uang makan, uang transportasi, fasilitas perumahan dan lain sebagainya.
2. Keamanan, ditunjukkan dengan fasilitas keamanan dan keselamatan kerja yang diantaranya seperti adanya jaminan sosial tenaga kerja, dana pensiun, tunjangan kesehatan, asuransi kesehatan, dan perlengkapan keselamatan kerja.

3. Sosial, ditunjukkan dengan melakukan interaksi dengan orang lain yang diantaranya dengan menjalin hubungan kerja yang harmonis, kebutuhan untuk diterima dalam kelompok dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.
4. Penghargaan, ditunjukkan dengan pengakuan dan penghargaan berdasarkan kemampuan, yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh karyawan lain dan pimpinan terhadap prestasi kerjanya.
5. Aktualisasi diri, ditunjukkan dengan sifat pekerjaan yang menarik dan menantang, dimana karyawan tersebut akan mengerahkan kecakapannya, kemampuan, keterampilan dan potensinya. Dalam pemenuhan ini dapat dilakukan oleh perusahaan dengan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.

Pada penelitian ini menggunakan teori Menurut setiadi, (2012), faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan dibagi menjadi dua yaitu faktor internal meliputi pengetahuan, sikap, motivasi, pendidikan, masa kerja, usia, kemampuan, dan faktor eksternal meliputi karakteristik organisasi, karakteristik kelompok kerja, karakteristik pekerjaan, karakteristik lingkungan. Untuk variabel yang diteliti yaitu pengetahuan, sikap dan motivasi.