

## **BAB II**

### **TINJUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

##### **2.1.2 Definisi Rumah Sakit**

Pengertian Rumah Sakit menurut Undang-undang Republik Indonesia (Undang-Undang No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 2009), Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 2009). Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Setiap Rumah Sakit mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat, memberi pelayanan yang aman, bermutu sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit, memberikan pelayanan gawat darurat dan menyediakan sarana pelayanan bagi masyarakat tidak mampu, melindungi hak pasien.

Pengertian Rumah Sakit menurut WHO, 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. Secara umum tugas Rumah Sakit adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdayaguna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, Rumah Sakit juga memiliki fungsi seperti yang tertuang dalam (Undang-Undang No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 2009) Pasal 5 berbunyi:

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

## **2.2 Pengertian Pelayanan Farmasi**

Pelayanan kefarmasian merupakan bentuk pelayanan serta tanggung jawab langsung profesi apoteker dalam suatu pekerjaan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pelayanan kefarmasian saat ini berfokus pada perawatan kefarmasian. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang dulunya hanya berfokus pada pengelolaan obat tetapi saat ini juga berfokus pada pelayanan yang komperhensif sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup pasien (Kemenkes, 2014). Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan yang diberikan langsung kepada seorang pasien yang terkait dengan kesediaan farmasi dengan tujuan mencapai hasil untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Kemenkes, 2009).

Fungsi pelayanan kefarmasian dalam memberikan perlindungan terhadap pasien (Bahven, 2006).

1. Memberikan informasi mengenai obat-obatan kepada tenaga kesehatan lainnya dengan tujuan untuk mengidentifikasi hasil pengobatan dan tujuan akhir pengobatan agar pengobatan dapat di terima pasien untuk terapi obat, dan dapat diterapkan penggunaannya secara rasional, serta memantau efek samping obat serta penggunaan obat.
2. Melihat data rekam medis agar tepat dalam pemilihan obat
3. Memantau pasien dalam penggunaan obat dengan melihat dari reaksi obat ke tubuh pasien.
4. Membuat pelayanan atau menyediakan pelayanan konseling kepada pasien dalam rangka memberikan pengetahuan tentang obat kepada pasien
5. Menyediakan dan memfasilitasi pengujian pengobatan bagi pasien penyakit kronis.
6. Ikut berpartisipasi dalam pengeelolaan obat untuk pelayanan gawat darurat.
7. Melakukan pembinaan dengan tujuan agar pelaynan informasi serta pendidikan meningkatkan pengetahuan untuk masyarakat.
8. Ikut berpartisipasi dalam penilaian penggunaan obat dan audit kesehatan.
9. Serta menyediakan pendidikan atau pelatihan untuk tenaga kesehatan mengenai obat-obatan.

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan yang diberikan secara langsung dan bertanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi dengan tujuan mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien

(Depkes, 2016). Pelayanan farmasi merupakan suatu proses yang di kolaborasikan dengan tujuan mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan kesehatan ( Situmorang, 2000).

Menurut (Peraturan pemerintah 2009) tentang pekerjaan kefarmasian dalam menjalankan suatu pekerjaan. Pekerjaan kefarmasian pada seorang apoteker dapat dibantu oleh apoteker pendamping dan tenaga kefarmasian lainnya. Tenaga kefarmasian yang dapat membantu seorang apoteker adalah kefarmasian yang terdiri dari Sarjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, Analis Farmasi, dan Tenaga Menengah Farmasi atau Asisten Apoteker.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan farmasi merupakan pelayanan yang diberikan secara langsung dengan cara mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan kesehatan dengan tujuan mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien.

### **2.3 Pengertian Farmasi Klinik**

Bagian yang tidak dapat di pisahkan dari sistem pelayanan kefarmasian adalah pelayanan farmasi klinik di rumah sakit yang mendasari pada pelayanan pasien secara langsung. Tujuan adanya farmasi klinik mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Di Indonesia tuntutan pelayanan kefarmasian yang tinggi yang mengharuskan adanya suatu perluasan dari paradigma lama berdasarkan produk (*drug oriented*), paradigma yang baru berdasarkan pada pasien (*patien oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) ( Prayitno, 2003).

Farmasi klinik merupakan perluasan peran tugas farmasi yang tidak hanya berorientasi pada obat tetapi kepada pasien juga dengan tujuan meningkatkan kualitas terapi obat. Aktifitas farmasi klinik yang berpusat pada pasien, kerjasama dan kolaborasi antara profesi lainnya seperti dokter dan perawat dalam tim pelayanan kesehatan ( Helper, 2004 dan Miller 1981)

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa farmasi klinik merupakan peran ganda yang berpusat pada pelayanan kefarmasian pasien, mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan kesehatan yang dilakukan dengan berkolaborasi dengan dokter atau perawat.

### 2.3.1 Standart Pelayanan Farmasi Klinik

Berdasarkan ( PMK No. 72 Tahun 2016) tentang Standart Pelayanan Farmasi klinik di Rumah Sakit, Pelayanan farmasi klinik merupakan pelayanan langsung yan diberikan Apoteker kepada pasien dalam rangka meningkatkan outcome terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping karena Obat, untuk tujuan keselamatan pasien (patient safety) sehingga kualitas hidup pasien (quality of life) terjamin. Pelayanan farmasi klinik yang dilakukan meliputi:

#### 1. Pengkajian dan pelayanan Resep.

Dalam ( PMK No. 72 Tahun 2016), pengkajian resep dilakukan untuk menganalisa masalah terkait obat, jika ada masalah pada pasien mengenai obat, apoteker harus melakukan pengkajian resep yang sesuai dengan persyaratan adminstrasi, persyaratan farmasetik, serta persyaratan klinik baik pasien rawat inap atau rawat jalan. Kemudian dalam pelayanan resep yang dimulai dari

penerimaan, pemeriksaan ketersediaan, penyimpanan sediaan farmasi, alkes serta Bahan Medis Habis Pakai termasuk peracikan Obat, pemeriksaan, penyerahan disertai pemberian informasi dengan tujuan agar tidak terjadi kesalahan pemberian obat.

2. Penelusuran riwayat penggunaan Obat;

Proses yang dilakukan dengan penelusuran riwayat penggunaan obat untuk mendapatkan suatu informasi mengenai seluruh obat atau sediaan farmasi yang sedang digunakan. Untuk mencari informasi tentang riwayat pengobatan dapat diketahui dengan wawancara atau dengan menanyakan pada bagian rekam redik.

3. Rekonsiliasi Obat;

Suatu proses untuk membandingkan instruksi pengobatan dengan obat yang telah di dapat pasien. Hal ini dilakukan dengan tujuan mencegah terjadinya kesalahan pemberian obat, duplikasi obat, serta kesalahan dosis. Kesalahan ini rentan terjadi pada pemberian obat ke pasien baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan.

4. Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Suatu kegiatan dalam penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independent, akurat, tidak bias, terkini dan komperhensif yang dilakukan seorang apoteker kepada dokter perawat serta pasien dan pihak lain di luar rumah sakit.

## 5. Konseling

Kegiatan dengan melakukan pemberian saran terkait terapi obat dari apoteker kepada pasien atau keluarga. Pemberian konseling biasanya dilakukan oleh seorang apoteker atau dokter baik dari pasien rawat jalan maupun rawat inap. Dengan tujuan sebagai pengoptimalan hasil terapi, meminilkan resiko reaksi obat serta meningkatkan *costeffectivnees* dengan meningkatkan keamanan penggunaan obat bagi pasien. (*patient safety*).

## 6. Visite

Suatu kegiatan yang dilakukan seorang apoteker dengan berkunjung ke pasien rawat inap yang dilakukan secara mandiri atau secara tim untuk mengamati kondisi pasien secara langsung, memantau terapi obat, mengkaji masalah terkait obat, serta memberikan informasi obat kepada dokter dan pasien. Jika rumah sakit memiliki pelayanan *Home Pharmacy Care* dan jika pasien meminta atau membutuhkan pelayanan *Home Pharmacy Care* maka pihak apoteker yang akan melayani harus mempunyai dan mengumpulkan informasi data riwayat dan kondisi pasien dari data rekam medik.

## 7. Pemantauan Terapi Obat (PTO)

Suatu proses yang dilakukan sebagai kegiatan dengan tujuan untuk memastikan terapi obat yang aman dan sesuai, efektif dan rasional bagi pasien untuk meningkatkan keefektifitasan terapi obat dan meminimaliris terjadinya resiko reaksi obat yang tidak diinginkan.

#### 8. Monitoring Efek Samping Obat (MESO)

Suatu kegiatan pemantauan respon pasien terhadap obat yang tidak diinginkan, yang terjadi biasanya pada dosis yang digunakan pada manusia pada umumnya untuk profilaksi (dosis untuk mencegah penyakit).

#### 9. Evaluasi Penggunaan Obat (EPO)

Suatu program yang digunakan untuk mengevaluasi program penggunaan obat yang struktur dan berkesinambungan.

#### 10. Dispensing sediaan steril; dan

Dispensing sediaan steril harus dilakukan di instalasi farmasi dengan menggunakan teknik aseptik untuk menjamin sterilisasi dan kesetabilan produk serta melindungi petugas dari zat berbahaya dan menghindari terjadinya kesalahan pemberian obat.

#### 11. Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD)

Merupakan suatu interpretasi hasil pemeriksaan suatu kadar obat tertentu atas permintaan pasien dari dokter yang merawat karena suatu indeks terapi merupakan usulan apoteker kepada dokter.

### **2.4 Pengertian *visite***

*Visite* merupakan kegiatan yang dilakukan apoteker secara mandiri atau dengan tim untuk melihat dan mengamati kondisi klinis pasien secara langsung dengan mengkaji informasi obat, memantau terapi obat yang rasional, dan menyajikan informasi obat kepada dokter, pasien serta tenaga profesional lainnya ( PMK No. 72 Tahun 2016).

Sebelum melakukan *visite* farmasi klinik, para apoteker harus membekali diri berbagai pengetahuan. Menurut pedoman (Kemenkes RI 2011) *visite* farmasi klinik tahun 2011 ada 2 cara pelaksanaan *visite* farmasi klinik

a. *Visite* farmasi klinik mandiri

Melakukan *visite* farmasi klinik perlu memperhatikan cara *visite* farmasi klinik yaitu:

1. Memperkenalkan diri kepada pasien

Pada kegiatan *visite* farmasi klinik mandiri petugas farmasi atau apoteker harus memperkenalkan dirinya kepada pasien dan keluarganya agar menumbuhkan kepercayaan pasien dan keluarga terhadap profesi apoteker sehingga pasien dan keluarga dapat bersikap terbuka dan kooperatif.

2. Mendengarkan respon yang disampaikan pasien

Setelah melakukan perkenalan apoteker harus berkomunikasi secara aktif dan efektif agar permasalahan pasien dapat digali terkait penggunaan obat. Respon yang akan didapat berupa keluhan pasien seperti efek samping dari obat tersebut. Apoteker juga harus bisa langsung mengkaji untuk memastikan keluhan yang terjadi pada pasien.

3. Memberikan rekomendasi masalah terkait penggunaan obat

Rekomendasi yang akan diberikan kepada pasien untuk meningkatkan kepatuhan penggunaan obat, cara pakai obat, cara penyimpanan obat dan semua hal yang perlu diperhatikan dalam mengkonsumsi obat.

#### 4. Melakukan pemantauan implementasi rekomendasi

Apoteker harus melakukan pemantauan pelaksanaan rekomendasi yang diberikan apoteker, pasien, perawat atau dokter. Apakah rekomendasi yang diberikan kepada pasien sudah dilaksanakan atau belum. Jika belum cari tau penyebabnya.

#### b. *Visite* farmasi klinik tim

Dalam melakukan *visite* farmasi klinik perlu memperhatikan cara *visite* farmasi klinik yaitu:

##### 1. Memperkenalkan diri kepada pasien

Perkenalan yang dilakukan pada saat *visite* farmasi klinik tim perkenalan dilakukan oleh ketua tim.

##### 2. Mendengarkan dengan seksama kasus yang disampaikan pada saat melakukan *visite* farmasi klinik ke pasien, dokter yang memaparkan kondisi klinis pasien berdasarkan pemeriksaan fisik, pemeriksaan penunjang, dan wawancara dengan pasien. Dengan itu apoteker dapat memperbarui data pasien yang telah diperoleh sebelumnya serta mengkaji ulang masalah baru yang timbul.

##### 3. Memberikan rekomendasi berbasis bukti yang berkaitan dengan masalah penggunaan obat. Apoteker melakukan diskusi dengan tim untuk mengklarifikasi, mengkonfirmasi, melengkapi penggunaan obat pada *visite* farmasi klinik tim. rekomendasi lebih ditujukan kepada dokter yang mengobati dengan tujuan meningkatkan hasil terapeutik, khususnya

4. dalam pemilihan terapi obat, misalnya pemilihan jenis dan regimen antibiotik untuk pengobatan demam tifoid, saatnya ganti antibiotik injeksi ke antibiotik oral, durasi penggunaan antibiotik sesuai pedoman terapi saat ini. Rekomendasi yang diberikan harus berdasarkan informasi dari pasien, pengalaman klinis dokter (keahlian) dan bukti terbaik yang tersedia bisa mendapatkan. Rekomendasi adalah kesepakatan penggunaan obat yang terbaik untuk mendapatkan hasil terapi yang terbaik optimal. Memberikan rekomendasi kepada dokter yang merawat dikomunikasikan secara efektif, misalnya: saran-saran tertentu yang sensitif (dapat menyebabkan kesalahpahaman) diberikan secara pribadi (tidak di depan pasien/perawat).
5. Melakukan pemantauan implementasi rekomendasi Jika rekomendasi sudah disetujui dokter yang telah merawat pasien, apoteker akan memantau pelaksanaan rekomendasi untuk perubahan terapeutik dalam catatan medis dan catatan pemberian obat. Jika rekomendasi belum dilaksanakan apoteker harus mencari tahu penyebabnya dan menyelesaikan masalahnya.
6. Melakukan pemantauan epektifitas dan keamanan obat pemantauan efektivitas dan keamanan penggunaan obat berupa keluhan pasien, manifestasi, dan hasil pemeriksaan penunjang.

## **2.5 Kepatuhan**

Kepatuhan yang berasal dari kata dasar patuh, yang berarti disiplin dan taat. Menurut Kamus Besar Indonesia Pranoto, (2017) patuh yang berarti suka menurut perintah, taat kepada apa yang di perintahkan, sedangkan kepatuhan merupakan

perilaku sesuai aturan serta disiplin. Semakin banyak aturan Rumah Sakit yang di terapkan oleh para karyawan maka karyawan dapat dikatakan patuh, dan jika pekerja tidak mematuhi aturan maka karyawan di anggap tidak patuh.

Menurut Suworno, (1998) patuh dapat menghasilkan suatu perubahan tingkah laku yang bersifat sementara dan individu cenderung kembali ke perilaku semula jika terjadi kurangnya pengawasan jika individu tersebut keluar dari kelompoknya. Kepatuhan yang dimulai dari adanya instruksi. Tidak di pungkiri seseorang melakukan kepatuhan hanya ingin menghindari dari suatu hukuman dan jika mematuhi aturan hanya ingin mencari imbalannya saja. Menurut Kleman, (1985) kepatuhan seseorang dimulai dari individu yang mematuhi aturan tanpa adanya kerelaan takut hukuman atau sanksi.

Menurut Niven, (2002) kepatuhan merupakan perilaku seseorang dalam bekerja sesuai dengan ketentuan yang diberikan oleh atasannya atau patuh yang menghasilkan suatu tingkah laku yang bersifat sementara dan individu akan kembali perilaku sebelumnya jika tidak ada yang mengawasinya. Konsep kepatuhan sendiri pada dasarnya akan mempengaruhi suatu perilaku.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan merupakan perilaku seseorang yang dilahat dari ia melaksanakan aturan yang di tetapkan oleh atasan yang bersifat sementara karena adanya suatu pengawasan serta takut adanya hukuman jika tidak melaksanakan aturan.

## **2.6 Teori Obidience oleh Milgram**

### **2.6.1 Pengertian**

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Milgram, (1963) kepatuhan adalah salah satu jenis perilaku sosial dimana seseorang akan mentaati serta mematuhi permintaan orang lain dalam melakukan sesuatu karena adanya unsur otoritas. Dalam teori ini dijelaskan bahwa figur otoritas sangatlah dominan. Misalnya adanya interaksi dengan figur otoritas di lingkungan sekelilingnya seperti polisi, atasan, orangtua dan sebagainya.

### **2.6.2 Faktor Penyebab Kepatuhan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Milgram, (1993) dan Mayers, (2014) faktor yang mempengaruhi kepatuhan yaitu:

#### **a. Status Lokasi**

Menurut adanya hubungan kepatuhan dengan prestige seseorang dimata orang lain. Tidak menutup kemungkinan juga dengan lokasi. Jika seseorang percaya akan lembaga yang menyelenggarakan program merupakan lembaga yang memiliki status keabsahan, prestige, serta memiliki kehormatan, maka dari itu lembaga tersebut akan di patuhi oleh anggota organisasinya. Eksperimen yang telah dilakukan oleh Milgram yang dilakukan di Yale University dengan hasil wawancara setelah dilakukan eksperimen, banyak partisipan yang mengatakan jika reputasi Yale tidak terkenal maka mereka tidak mematuhi. Untuk memastikan maka Milgram memindahkan ekperimennya ke Bridgeport, Connecticut yang kurang bergengsi. Dengan hasil kepatuhan dengan rata-rata tingkat kepatuhan 48% dengan tingkat

masih tinggi, tetapi jika dilihat dari hasil eksperimen kepatuhan yang dilakukan di Yale secara signifikan lebih rendah dari 65% Mayers, (2014).

Dengan indikator antara lain:

1. Perasaan bangga terhadap tempat ia bekerja
  2. Perasaan bergengsi terhadap tempat ia bekerja
  3. Perasaan bangga atas prestasi yang diraih di tempat kerja
- b. Tanggung jawab personal

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, Pranoto, (2007) tanggung jawab merupakan kewajiban seseorang untuk memikul, menanggung segala sesuatunya, serta menanggung akibatnya. Dengan kata lain tanggung jawab merupakan suatu kesadaran manusia akan tingkah lakunya serta perbuatan yang di sengaja maupun tidak di sengaja (Rachmadianty, 2012). Eksperimen Milgram mengatakan bahwa tanggung jawab seseorang berkurang, maka ketaatan meningkat. Menurut eksperimen Milgram kepatuhan dapat diciptakan dengan seseorang yang menjadi agen dimana orang itu melihat dirinya dan bertindak sebagai dirinya secara mandiri tapi dilihat juga sebagai perantara dari sebuah otoritas. Yang mana dikatakan jika status sebagai agen maka pengalihan tanggung jawab dari seseorang akan dilepaskan serta diberikan kepada figur otoritas selaku pemberi perintah Suwarno, (1993). Dengan indikator Adanya komitmen dalam melakukan, mentaati, serta komitmen adanya sanksi ketidakpatuhan.

c. Dukungan rekan kerja

Perilaku seseorang akan cenderung sama dengan rekan dalam lingkungan sosialnya. Seseorang yang cenderung bersama sesuai dengan kelompok sosialnya misalnya usia, jenis kelamin, ras agama, hobi pekerjaan, yang cenderung berperilaku seperti anggota kelompoknya. Bagi yang tidak cocok akan tidak disukai oleh lingkungan sosialnya.

Penyebab dari ketidakpatuhan yaitu kehadiran seseorang atau keberadaan seseorang untuk patuh Echina, (20114). Seseorang yang memiliki dukungan sosial dari teman yang tidakpatuh maka kepatuhan akan menurun. Seseorang cenderung menyesuaikan lingkungan sosialnya . lingkungan yang cenderung tidak patuh maka akan memudahkan seseorang akan ikut tidak patuh sehingga lingkungan nya merupakan sesuatu yang penting dalam melihat kepatuhan seseorang Fernald, (2007). Dengan indikator Adanya pengaruh teman sejawat, adanya dukungan rekan sejawat, rekan kerja yang meningkatkan kepatuhan.

d. Legitimasi figur otoriter

Legitimasi diartikan sebagai berapa jauh masyarakat akan menerima dan mengakui kewenangan, keputusan atau kebijakan yang akan diambil seseorang pemimpin. Menurut Anderson (2008) kekuasaan yang bersifat *legitimate* (sah) yaitu kekuasaan yang dapat diterima masyarakat. Otoritas merupakan suatu kekuasaan yang diterima orang lain sebagai keabsahan dari pelaksanaan kekuasaan atau kepercayaan bahwa kekuasaan itu sah. Menurut

eksperimen yang dilakukan Milgram pada saat menerima telepon yang mengharuskannya ia meninggalkan ruangan laboratorium. Tetapi orang lain yang ditugaskan untuk menulis atau ditugaskan sebagai juru tulis tapi malah bersikap tidak melakukan apa yang di perintahkan. Pemberontakan yang melawan otoritas ini memiliki legitimasi sangat berbeda dengan sikap yang sopan dan menghargai pada saat melihat eksperimen tersebut. Dengan indikator Adanya kewenangan direktur dalam membuat aturan, adanya kewenangan wakil direktur dalam menghimbau kepatuhan aturan, serta adanya kewenangan ketua instalasi untuk mengawal kepatuhan aturan.

e. Status figur otoritas

Simbol status menurut Myers, (2014) merupakan lambang yang digunakan untuk menunjukkan kedudukan seseorang dalam suatu masyarakat dalam bentuk tingkah laku sesuai dengan status yang dimilikinya. French dan Raven (1959) kedudukan berbasis pada pengetahuan figur suatu otoritas yang berdasarkan persepsi bahwa figur otoritas mempunyai keahlian sendiri serta mampu memenuhi standar dalam bidang pengetahuan. Eksperimen yang dilakukan oleh Milgram dalam penggunaan jas laboratorium membuat seseorang terlihat bahwa orang tersebut adalah orang penting, memiliki kewenangan. Tetapi jika orang yang memberikan perintah tidak menggunakan seragam atau orang biasa kepatuhan akan menurun sebesar 20% (Sawarno, 1993). Hal ini dapat mengindikasikan peran sosial seseorang akan memiliki kewenangan yang cukup dan prestise untuk mengamankan ketaatan, yang terlepas dari konteks sosial (Kokot, 2001). Dengan indikator

Kesesuaian pendidikan, pengalaman, dan pengetahuan direktur, wakil direktur ketua instalasi dalam penetapan aturan.

f. Kedekatan dengan figur otoritas

Faktor yang begitu jelas dalam eksperimen Milgram mengenai kepatuhan yaitu dilihat dari kehadiran pengawasan secara langsung dari seorang figur otoritas. Menurut Atkinson, (1983) jika instruksi dari figur dilakukan lewat telepon maka kepatuhan seseorang cenderung menurun. Tetapi jika pengawasan figur otoritas dilakukan secara langsung maka kepatuhan akan cenderung naik serta dapat memberikan instruksi secara langsung, mengawasi secara langsung sesuai dengan apa yang dikerjakan. Kehadiran figur secara fisik akan mempengaruhi suatu kepatuhan seseorang. Eksperimen Milgram menyatakan bahwa saat eksperimen memberikan instruksi lewat telepon kepatuhan akan cenderung mengalami penurunan sebesar 21% (meski banyak yang bilang sudah melakukan instruksi). Seseorang yang berperilaku lebih penuh dengan perasaan kepada mereka yang hanya memilih hubungan personal (Mayers, 2014). Dengan indikator Kedekatan emosional staf medis dengan direktur, wakil direktur, serta ketua instalasi.