

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Pengertian Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan merupakan salah bentuk pelayanan yang sangat penting dikalangan masyarakat. Menurut Levely dan Loomba (1973) dalam Answar (1999) adalah setiap upaya yang di selenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam satu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit dan penyembuhan seta pemulihan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, maupun masyarakat.

Tujuan pelayanan kesehatan adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan dan kemampuan masyarakat secara menyeluruh dalam memelihara kesehatannya untuk mecapai kesehatan yang optimal mandiri, keluarga dan masyarakat.

##### *1. Primary health care*

Primery health care adalah pelayanan tingkat pertama yang ditunjukan untuk pelayanan kesehatan masyarakat yang ringan atau menigkatkan kesehatan bentuk pelayanannya antara lain:

- a. Puskesmas
- b. Pusling
- c. Pustu
- d. Bakesmas

<sup>8</sup>Kesehatan pada masyarakat kabupaten pegunungan bintang meruakan upaya yang secara konkrit dapat dinyatakan pada suatu terhadap masyarakat yang mana telah membutuhkan bantuan perlindungan pemerintah dalam uapaya kesehatan masyarakat di Rumah Sakit Kabupaten Pegunungan Bintang.

## 2. *Secondary health care*

*Secondary health care* adalah pelayanan tingkat kedua yang di tunjukan kepada masyarakat yang memerlukan rawat inap dan memerlukan tersedianya:

- a. Tenaga dokter umum
- b. Tenaga dokter spesialis
- c. Dan tenaga medis yang memberikan pelayanan yang bersifa kolektif

## 3. *Tertiary health care*

*Tertiary health care* adalah pelayanan kesehatan tingkat tiga yang di tunjukan kepada sekelompok masyarakat yang sudah tidak dapat ditangani oleh kesehatan sekunder dan membutuhkan tenaga superpesialis.

Pelayanan kesehatan adalah upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan kesehatan serta bantuan demi terwujudnya suatu Negara yang sehat dan sejahtera . salah satu kewenangan wajib pemerintah yaitu memberikan pelayanan minimal bidang kesehatan yaitu penyelenggara kesehatan dasar. Jenis pelayanan dalam penyelenggaraan yakni:

- a. kesehatan ibu, dan anak
- b. pelayanan kesehatan anak pra sekolah
- c. pelayanan keluarga berencana,

---

<sup>8</sup> Dedi. 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika

- d. pelayanan imunisasi
- e. pelayanan pengobatan atau perawat
- f. pelayanan kesehatan jiwa (Dinkes Kabupaten Pegunungan Bintang)

Menurut brotosaputro (1997) Rumah Sakit adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Dinas kesehatan menurut Depkes RI (2004) Dinas Kesehatan adalah bentuk Pelayanan Kesehatan, kemudian unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Pegunungan Bintang yang bertanggung jawab menyelenggarakan pengembangan kesehatan disuatu daerah atau wilayah daerah pegunungan bintang.

Menurut Parasuraman, et.al (2004) terdapat lima dimensi kesehatan yaitu:

1. bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik yakni:
  - a. Fasilitas Gedung
  - b. Fasilitas Peralatan
  - c. Fasilitas Pegawai
  - d. Fasilitas Sarana dan Prasaranan Teknologi
2. Rabilitas (*Rability*) kemampuan memberikan layanan yang di janjikan dengan terampil, segera, akurat dan memuaskan. Pelayanan yaitu kinerja yang tepat waktu, layanan tanpa kesalahan, sikap simpatik petugas dan memiliki akurasi yang tinggi.

3. Daya tanggap (*responsiveness*), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan untuk memberikan jaminan kesehatan yang cepat maka, pelayanan kesehatan masyarakat merupakan harapan setiap masyarakat dengan pelayanan kesehatan yang cepat maka pelayanan kesehatan akan semakin tertarik untuk berkunjung ke pelayanan tersebut.
4. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan, dan sifat, dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan
5. Empati (*empathy*) memberikan perhatian, tulus, dan bersifat individu atau pribadi kepada pelayanan kesehatan dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana suatu dinas kesehatan diharapkan memiliki suatu pengertian yang baik terhadap masyarakat tentang, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat yang butuh pelayanan kesehatan di wilayah terkait.

Menurut Mahmudi dalam manajemen kinerja sector public (2005) cakupan standar kesehatan masyarakat bagi public yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Waktu penyelesaian

Harus menetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan kesehatan masyarakat termasuk prosedur pada ketertiban pemerintah

2. Produk pelayanan kesehatan harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

3. Biaya pelayanan harus menetapkan tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan dalam pengangkatan

4. Kualitas pelayanan

5. Sarana dan prasarana

Harus di tetapkan standar sarana dan prasarana pelayan yang memadai oleh penyelenggaraan oleh pelayanan kesehatan masyarakat

6. Kompetensi petugas pelayanan perlu di tetapkan dalam keputusan berbabagi donasi pemerintah yang mana

<sup>9</sup>Untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu diperhatikan. Salah satu diantaranya mempunyai peranan yang cukup penting ialah mnyelenggarakan pelayanan kesehatan. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan/ataupun masyarakat. Dalam hal itu pelayanan kesehatan merupakan usaha yang dilakukan oleh pemerintah bersama masyarakat dalam rangka meningkatkan, memelihara, dan memulihkan kesehatan masyarakat, yang meliputi pelayanan preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif. Dalam arti sempit, upaya itu dilakukan oleh lembaga-lembaga yang memberikan pengobatan kepada seseorang yang sakit, dalam hal ini contohnya Rumah Sakit Ketengban Kabupaten Pegunungan Bintang.

Syarat pelayanan kesehatan yang baik setidaknya-tidaknya dapat dibedakan atas macam, yakni tersedia (available), menyeluruh (comprehensive), terpadu (integrated), berkesinambungan (continue), adil/merata (equity), mandiri (sustainable), wajar (appropriate), dapat diterima (acceptable), dapat dicapai (accessible), dapat dijangkau (uffordable), efektif (effective), efisien (efficient), serta bermutu (quality). Ketigabelas syarat pelayanan kesehatan ini sama pentingnya. Dari ketigabelas syarat menurut Azwar dalam buku Pengantar Administrasi Kesehatan, ada

---

<sup>9</sup> *Departemen Kesehatan. 2011. Penyediaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan . Jakarta.*

beberapa penjelasan pelayanan kesehatan masyarakat agar dapat disebut sebagai suatu pelayanan yang baik, harus memiliki berbagai persyaratan pokok. Syarat pokok pelayanan kesehatan yaitu

1. Tersedia dan berkesinambungan (available and continuous) Syarat pokok pertama pelayanan kesehatan adalah harus tersedia di masyarakat (available) serta bersifat berkesinambungan (continuous), artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat tidak sulit untuk ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat pada setiap dibutuhkan.
2. Dapat diterima dan wajar (acceptable and appropriate) Pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, dan kepercayaan masyarakat, serta bersifat tidak wajar bukanlah suatu pelayanan kesehatan yang baik.
3. Mudah dicapai (accessible) Pengertian ketercapaian adalah dari sudut lokasi. Pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik. Pelayanan kesehatan dianggap tidak baik apabila terlalu terkonsentrasi di daerah perkotaan saja dan tidak ditemukan di pedesaan.
4. Mudah dijangkau (affordable) Pengertian keterjangkauan terutama dari sudut biaya. Biaya pelayanan kesehatan harus sesuai dengan kemampuan pelayanan masyarakat.
5. Bermutu (quality) Mutu menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan

<sup>10</sup>Rumah Sakit adalah penyedia jasa pelayanan kesehatan sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan untuk mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Menurut Pasal 1 Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan. kemudian Pasal 3 huruf a Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. menyebutkan bahwa penyelenggaraan rumah sakit bertujuan mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Rumah Sakit bukan (persoon) yang terdiri dari manusia sebagai (naturlijk persoon) melainkan rumah sakit diberikan kedudukan hukum sebagai (persoon) yang merupakan (rechtspersoon) sehingga rumah sakit diberikan hak dan kewajiban menurut hukum.

<sup>11</sup>Didalam ketentuan Umum yang ada pada Undang-undang Kesehatan memang tidak disebutkan secara jelas mengenai Pelayanan Kesehatan namun hal tersebut tercermin dari pasal 1 Ketentuan Umum angka 11 bahwa upaya kesehatan adalah setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka untuk kepentingan kesehatan di masyarakat. walaupun tidak diuraikan secara jelas mengenai pelayanan kesehatan namun kita dapat memahaminya melalui pengertian-pengertian yang dikemukakan oleh sarjana sebagai berikut ini : Menurut Levey dan Loomba Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Kabupaten Pegunungan Bintang Adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi

## **2. Minat berobat masyarakat atau memanfaatkan pelayanan kesehatan masyarakat**

Rumah sakit bertanggung jawab atas pelayanan kesehatan masyarakat pada perobatan, tenaga imunisasi, dan kelengkapan kesehatan lainnya untuk memberikan tanggungjawab pemerintah daerah secara ritualitas, atas berkembangnya solidaritas antara masyarakat maupun

---

<sup>10</sup> [www.pelayanan kesehatan pada rumah sakit dalam peran pemerintah](http://www.pelayanan.kesehatan.pada.rumah.sakit.dalam.peran.pemerintah)

<sup>11</sup> Ekowati. 2013. *Akses Layanan Kesehatan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

sekelompok tenaga perlindungan kesehatan masyarakat. Salah satu upaya yang harus di prioritaskan oleh pemerintah daerah atas keterloibatan Pengadaan Kesehatan Tenaga Dinas Kesehatan di Kabupaten Pegunungan Bintang wajib diadakan adalah:

1. Upaya promosi kesehatan
2. Upaya kesehatan lingkungan
3. Upaya kesehatan sekelompok masyarakat dan secara individual
4. Upaya perbaikan gizi masyarakat
5. Upaya pencegahan dan pemberatasan mencegah penyakit menular
6. Upaya pengobatan

Untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat. Jadi pelayanan kesehatan adalah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah promotif (memelihara dan meningkatkan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (penyembuhan), dan rehabilitasi (pemulihan) kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat dan lingkungan.

Yang dimaksud sub sistem disini adalah sub sistem dalam pelayanan kesehatan adalah input, proses, output, dampak, umpan balik. Sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Levey dan Loomba Hendrojono Soewono juga menyebutkan bahwa yang dimaksud pelayanan kesehatan adalah setiap upaya baik yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan, mencegah penyakit, mengobati penyakit dan memulihkan kesehatan yang ditujukan terhadap perorangan, kelompok Masyarakat Pegunungan Bintang.

## **B. Standar Pelayanan Kesehatan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan**

Standar Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimum Bidang Kesehatan, berarti hal tersebut harus sesuai dengan yang ada di dalam peraturan menteri kesehatan. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan. Minimum Bidang Kesehatan pasal 1 mengatakan bahwa “Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, yang selanjutnya disingkat SPM Bidang Kesehatan merupakan acuan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Pegunungan Bintang dalam penyediaan pelayanan kesehatan yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.” Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menjamin setiap warga negara memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan.

<sup>12</sup>Sebagai suatu kebutuhan dasar, setiap individu bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan hidup dirinya dan orang-orang yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga pada dasarnya pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan adalah tanggung jawab setiap warganegara. Bagian penting dari suatu pelayanan kesehatan adalah tersedia dan dipatuhinya standar, karena pelayanan kesehatan yang bermutu adalah bila pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan standar yang ada. Umumnya petugas banyak menemui variasi pelaksanaan pelayanan kesehatan. Dalam penjaminan mutu pelayanan kesehatan standar digunakan untuk menjadikan variasi yang ada seminimal mungkin.

Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan consensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-

---

<sup>12</sup> Hidayat A. 2008. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Penerbit Salemba Medika. Jakarta

syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman, serta perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.

Dari pengertian di atas maka apabila dihubungkan dengan standar pelayanan kesehatan maka disini sudah pasti berhubungan dengan pemberi pelayanan kesehatan itu sendiri seperti puskesmas atau rumah sakit sebagai tempat yang memberikan pelayanan kesehatan, dan secara langsung hal tersebut berhubungan dengan tenaga kesehatan, maka untuk mengetahui standar pelayanan kesehatan kita dapat melihatnya dari standar profesi medik/ standar kompetensi tenaga kesehatan. Untuk mengetahui standar pelayanan kesehatan maka harus melihat pada standar pelayanan kesehatan yang harus dimiliki oleh pemberi pelayanan kesehatan dalam hal ini penyedia layanan kesehatan seperti puskesmas atau rumah sakit dan dari tenaga kesehatan itu sendiri seperti dokter, perawat, apoteker, sarana dan prasarana dan lain-lain.

Pelayanan kesehatan baik di puskesmas, rumah sakit atau institusi pelayanan kesehatan lainnya merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, saling mempengaruhi antara satu sama lain. Standar pelayanan kesehatan yang baik terdiri dari 3 (tiga) komponen yang harus dimiliki yaitu adanya masukan (input), proses yang dilakukan, dan hasil yang di capai (outcome). Masukan (Input) Masukan (Input) yang dimaksud di sini adalah sarana fisik, perlengkapan dan peralatan, organisasi dan manajemen keuangan, serta sumber daya manusia dan sumber daya lainnya di Puskesmas dan Rumah Sakit Kabupaten Pegunungan Bintang.

Beberapa aspek penting yang harus mendapat perhatian dalam hal ini adalah Kejujuran, efektivitas, serta kuantitas dan kualitas dari masukan yang ada. Pelayanan kesehatan yang baik

memerlukan dukungan input yang bermutu yaitu sumber daya yang ada perlu diorganisasikan dan dikelola sesuai dengan perundang-undangan dan prosedur kerja yang berlaku dalam hal ini adalah memiliki tenaga kesehatan yang baik yang bekerja secara profesional. Proses yang Dilakukan pada pelayanan kesehatan.

Proses adalah semua kegiatan atau aktivitas dari seluruh karyawan dan tenaga profesi dalam interaksinya dengan pelanggan. Baik tidaknya proses yang dilakukan di puskesmas atau rumah sakit dapat diukur dari:

- a. Relevan atau tidaknya proses yang diterima oleh pelanggan dalam hal ini pasien
- b. Efektif atau tidaknya proses yang dilakukan;
- c. Dan mutu proses yang dilakukan.

Variable proses merupakan pendekatan langsung terhadap pelayanan kesehatan. Semakin patuh petugas atau tenaga kesehatan terhadap standar pelayanan kesehatan, maka semakin baik pula standar pelayanan kesehatan yang dimiliki.

<sup>13</sup>Hasil yang dicapai disini adalah merupakan tindak lanjut dari pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien, apakah pelayanan kesehatan yang diberikan telah sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yang ada atau tidak dapat dilihat dari hasil pengobatan yang diberikan kepada pasien dan apakah pasien tersebut dengan melihat dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tersebut. Pada saat ini batasan tentang standar yang di pandang cukup tinggi adalah:

---

<sup>13</sup> Ismail. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.

1. Standar adalah keadaan ideal atau tingkat pencapaian tertinggi dan sempurna yang dipergunakan sebagai batas penerimaan
2. Standar adalah kisaran variasi yang masih dapat diterima
3. Standar adalah rumusan tentang penampilan atau nilai diinginkan yang mampu dicapai, berkaitan dengan parameter yang diterapkan
4. Standar adalah spesifikasi dan fungsi atau tujuan yang harus dipenuhi oleh suatu sarana pelayanan kesehatan. Agar memperoleh pelayanan yang maksimal.

### **C. Asas-asas Pelayanan Kesehatan**

<sup>14</sup>Bilamana ditinjau dari kedudukan para pihak di dalam pelayanan kesehatan, dokter dalam kedudukannya selaku profesional di bidang medik yang harus berperan aktif, dan pasien dalam kedudukannya sebagai penerima layanan kesehatan yang mempunyai penilaian terhadap penampilan dan mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Hal ini disebabkan, dokter bukan hanya melaksanakan pekerjaan melayani atau memberi pertolongan semata-mata, tetapi juga melaksanakan pekerjaan profesi yang terkait pada suatu kode etik kedokteran. Dengan demikian dalam kedudukan hukum para pihak di dalam pelayanan kesehatan menggambarkan suatu hubungan hukum dokter dan pasien, sehingga di dalam pelayanan kesehatan pun berlaku beberapa asas hukum yang menjadi landasan normative.

Menurut Veronica Komalawati yang mengatakan bahwa, asas-asas hukum yang berlaku dan mendasari pelayanan kesehatan dapat disimpulkan secara garis besarnya sebagai berikut:

---

<sup>14</sup> Kurniati dan Efendi. 2012. *Kajian SDM Kesehatan di Indonesia. Salemba Medika*. Jakarta

## 1. Asas Legalitas

Asas ini pada dasarnya tersirat di dalam Pasal 23 ayat (1), (2) dan (3) Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang menyatakan bahwa:

- a. Tenaga kesehatan berwenang untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan
- b. Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan tenaga kesehatan wajib memiliki izin dari pemerintah.
- c. Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan tenaga kesehatan wajib memiliki izin dari pemerintah.

## 2. Asas Keseimbangan

Menurut asas ini, penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus diselenggarakan secara seimbang antara kepentingan individu dan kepentingan masyarakat, antara fisik dan mental, antara material dan spiritual. Di dalam pelayanan kesehatan dapat pula diartikan sebagai keseimbangan antara tujuan dan sarana, antara sarana dan hasil, antara manfaat dan risiko yang ditimbulkan dari pelayanan kesehatan yang dilakukan. Dengan demikian berlakunya asas keseimbangan di dalam pelayanan kesehatan sangat berkaitan erat dengan masalah keadilan. Dalam hubungannya dengan pelayanan kesehatan, keadilan yang dimaksud sangat berhubungan dengan alokasi sumber daya dalam pelayanan kesehatan.

## 3. Asas Tepat Waktu

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, asas tepat waktu ini merupakan asas yang cukup krusial, oleh karena sangat berkaitan dengan akibat hukum yang timbul dari pelayanan kesehatan. Akibat kelalaian dokter untuk memberikan pertolongan tepat pada saat yang dibutuhkan dapat menimbulkan kerugian pada pasien. Berlakunya asas ini harus diperhatikan

dokter, karena hukumnya tidak dapat menerima alasan apapun dalam hal keselamatan nyawa pasien yang terancam yang disebabkan karena keterlambatan dokter dalam menangani pasiennya. Berlakunya asas ini harus diperhatikan dokter, karena hukumnya tidak dapat menerima alasan apapun dalam hal keselamatan nyawa pasien yang terancam yang disebabkan karena keterlambatan dokter dalam menangani pasiennya.

#### 4. Asas Ikhtiad

Baik Asas itikad baik ini pada dasarnya bersumber pada prinsip etis untuk berbuat baik pada umumnya yang perlu pula diaplikasikan dalam pelaksanaan kewajiban dokter terhadap pasien dalam pelayanan kesehatan. Dokter sebagai pengemban profesi, penerapan asas itikad baik akan tercermin pada sikap penghormatan terhadap hak-hak pasien dan pelaksanaan praktik kedokteran yang selalu patuh dan taat terhadap standar profesi. Kewajiban untuk berbuat baik ini tentunya bukan tanpa batas, karena berbuat baik harus tidak boleh sampai menimbulkan kerugian pada diri sendiri.

#### 5. Asas Kejujuran

Kejujuran merupakan salah satu asas yang penting untuk dapat menumbuhkan kepercayaan pasien kepada dokter dalam pelayanan kesehatan. Berlandaskan asas kejujuran ini dokter berkewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien, yakni sesuai standar profesinya. Penggunaan berbagai sarana yang tersedia pada institusi pelayanan kesehatan, hanya dilakukan sesuai dengan kebutuhan pasien yang bersangkutan. Di samping itu, berlakunya asas ini juga merupakan dasar bagi terlaksananya penyampaian informasi yang benar, baik dari pasien maupun dokter dalam berkomunikasi. Kejujuran dalam menyampaikan

informasi sudah barang tentu akan sangat membantu dalam kesembuhan pasien. Kebenaran informasi ini sangat berhubungan dengan hak setiap manusia untuk mengetahui kebenaran.

#### 6. Asas Kehati-hatian

Kedudukan dokter sebagai tenaga profesional di bidang kesehatan, mengharuskan agar tindakan dokter harus didasarkan atas ketelitian dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dalam pelayanan kesehatan. Karena kecerobohan dalam bertindak yang mengakibatkan terancamnya jiwa pasien, dapat berakibat dokter terkena tuntutan pidana. Dalam 38 pelaksanaan kewajiban dokter, asas kehati-hatian ini diaplikasikan dengan mematuhi standar profesi dan menghormati hak pasien terutama hak atas informasi dan hak untuk memberikan persetujuan yang erat hubungannya dengan informed consent dalam transaksi terapeutik.

#### 7. Asas Kesamaan

Salah satu asas yang ditentukan dalam Pasal 2 Undang-Undang No. 36 tahun 2009 adalah asas penghormatan terhadap hak dan kewajiban, yang secara tersirat di dalamnya terkandung asas kesamaan. Hal ini dapat diinterpretasikan dari Penjelasan Pasal 2 angka (9) yang berbunyi: “Asas penghormatan terhadap hak dan kewajiban berarti bahwa pembangunan kesehatan dengan menghormati hak dan kewajiban masyarakat sebagai bentuk kesamaan kedudukan hukum. Pelayanan kesehatan yang berdaya guna dan berhasil guna hanya dapat tercapai bilamana ada keterbukaan dan kesamaan kedudukan dalam hukum antara dokter dan pasien dengan didasarkan pada sikap saling percaya. Sikap tersebut dapat tumbuh apabila dapat terjalin komunikasi secara terbuka antara dokter dan pasien, di mana pasien dapat memperoleh penjelasan dari dokter dalam komunikasi yang transparan.

#### **D. Pelayanan Public**

Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (Intangible). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu Kesembuhan Masyarakat yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada masyarakat. Istilah pelayanan kesehatan masyarakat berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

<sup>15</sup>Istilah pelayanan kesehatan berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan kesehatan pada masyarakat atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk alat pengobatan maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan dinas kesehatan pusat dan dinas kesehatan daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

---

<sup>15</sup> Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Selanjutnya engla juga mentakatan bahwa minat berperilaku merupakan fungsi dari keyakinan dan evaluasi tentang sikap tambah dengan keyakinan penghargaan dari orang lain yang di anggap penting terhadap perilaku seperti itu kemudian di tambang dengan motivasi untuk.

Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain. Dalam hal ini agar kebutuhan pasien yang butuh pengobatan Kesehatan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan merupakan suatu aspek penting bagi Rumah Sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di dalam Rumah Sakit berhubungan erat dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selaku konsumen Rumah Sakit. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan penjelasan di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di dalam sebuah kesehatan masyarakat yang menganut kpastian masyarakat Membutukan Kesehatan Masyarakat Kabupaten Pegunungan Bintang.

Rumah Sakit sangat berpengaruh bagi pasien. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien adalah kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pasien selaku konsumen dengan harapan mampu memenuhi keinginan, kebutuhan serta tuntutan pasien. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara pelayanan yang nyata diterimanya dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pasien.

Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pasiennya. Dengan dilakukannya penilaian terhadap kepuasan maka dapat diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Kualitas pelayanan Rumah Sakit dapat dilihat dari aspek kepuasan pasien dan juga dapat dikenali dari harapan pasien antara lain :

- a. Aspek penerimaan, meliputi sikap perawat, karyawan yang harus selalu ramah, tersenyum, dan bertutur kata dengan sopan santun. Perawat perlu memiliki minat terhadap orang lain, menerima pasien tanpa membedakan golongan, pangkat, latar belakang sosial ekonomi, serta memiliki wawasan yang luas.
- b. Aspek perhatian, meliputi perawat perlu bersikap sabar dan murah hati dalam arti bersedia memberikan bantuan dan pertolongan kepada pasien dengan sukarela, memiliki sensitivitas dan kepekaan terhadap setiap perubahan pasien.
- c. Aspek komunikasi, meliputi sikap perawat yang harus bisa melakukan komunikasi yang baik dengan pasien dan juga keluarga pasien.
- d. Aspek tanggung jawab, meliputi sikap perawat yang jujur, tekun dalam menjalankan tugas-tugasnya, konsisten serta tepat dalam bertindak.

Jenis pelayanan dibedakan menjadi yaitu : Pelayanan Internal adalah sebuah organisasi yang pelayanannya tergantung pada kita dan hanya memiliki sedikit pilihan atau tidak memiliki pilihan sama sekali untuk menerima pelayanan. Sedangkan Pelayanan Eksternal adalah sebuah pelayanan yang berada diluar organisasi karena pilihan mereka sendiri. Adapun Rantai Laba-Pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan internal dan eksternal:

Menurut WHO World Health Organization sehat adalah memperbaiki kondisi manusia, baik jasmani, ruhani ataupun akal, sosial dan bukan semata-mata memberantas penyakit. Majelis Ulama Indonesia (MUI), dalam Musyawarah Nasional tahun 1983 merumuskan kesehatan sebagai kesehatan jasmaniah, rohaniah, dan sosial yang dimiliki manusia sebagai karunia Allah yang wajib disyukuri dengan mengamalkan (tuntunan-Nya), dan memelihara serta mengembangkannya. Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial guna memfungsikan seluruh organ tubuhnya secara harmonis dalam keadaan jasmani, ruhani, dan sosial. Sehingga pelayanan kesehatan

Menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif Pelayanan kesehatan menurut jenisnya terdiri atas pelayanan kesehatan perseorangan yang ditunjukkan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan. Banyak sekali tuntutan agama baik dalam maupun hadist yang merujuk kepada ketiga jenis kesehatan yakni kesehatan jasmani, ruhani, dan sosial. Upaya untuk memperoleh kesehatan tersebut dapat dilakukan dalam bentuk :

- a. Pelayanan Kesehatan Promotif yaitu upaya untuk meningkatkan kondisi dari yang sudah baik atau sehat menjadi lebih baik atau lebih sehat.
- b. Pelayanan Kesehatan Preventif yaitu upaya untuk mencegah atau melindungi dari terjadinya penyakit.
- c. Pelayanan Kesehatan Rehabilitatif merupakan upaya memperbaiki atau mengembalikan suatu kondisi dari keadaan sakit menjadi sehat. Upaya Rehabilitatif harus senantiasa diupayakan agar tidak jatuh kepada kondisi yang lebih parah atau buruk.

<sup>16</sup>Kesehatan adalah mahkota bagi kehidupan manusia yang harus dilestarikan. Melepaskan mahkota kesehatan berarti menjerumuskan hidupnya pada kehancuran. Oleh karena mencegah datangnya penyakit lebih baik daripada mengobati. Memelihara nilai-nilai kesehatan merupakan obat mujarab yang tiada duanya. Oleh karena itu, upaya preventif dapat dimulai dengan meletakkan prinsip.

Dalam menjalankan pelayanan kesehatan harus mendahulukan dan mementingkan keselamatan pasien dibanding dengan kepentingan yang lainnya. Oleh sebab itu penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus dilaksanakan secara bertanggung jawab, bersungguh-sungguh, aman dan memberikan mutu pelayanan yang memuaskan. Pelayanan harus diberikan kepada setiap pasien dengan sebaik-baiknya, karena setiap pasien yang datang untuk berobat adalah layaknya seorang tamu yang harus dimuliakan dan diwajibkan juga bagi kita untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antar sesama umat yang membutuhkan pertolongan.

Sosial dan lain sebagainya. Atas dasar inilah etika dan ekonomi atau etika dengan bisnis diharapkan bisa saling adanya keterpaduan dengan yang lain sehingga tidak adanya diskriminasi dan terhindar dari praktik-praktik prinsip ini adalah senantiasa berorientasi kepada dua hal yaitu untuk mewujudkan keseimbangan antara kehidupan akhirat dan kehidupan duniawi. Keseimbangan merupakan landasan pikir dan kesadaran dalam pendayagunaan dan pengembangan harta benda agar harta benda tidak menyebabkan pertumbuhan penyakit pada masyarakat.

---

<sup>16</sup> *Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014, Tentang Puskesmas*. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan

Senantiasa berkembang dan sukses manakala ditunjang dengan adanya pelayanan yang baik. Misalnya sikap petugas dalam melayani pasiennya dengan ramah, bertutur kata sopan santun senyum kepada konsumen tentunya hal tersebut akan memberikan dampak yang baik terhadap penilaian pasien. Pelayanan yang benar-benar menempatkan pasien/pengunjung Rumah Sakit Islam Pati sebagai raja yang harus dihormati dilayani dengan sebaik-baiknya.

Dalam pelayanan pasien ada perencanaan pasien wanita akan dilayani oleh dokter atau karyawan wanita, demikian pula sebaliknya. Dalam hal logistik, ada perencanaan sediaan farmasi apa saja yang boleh dipakai dan tidak boleh dipakai di Rumah Sakit Islam Pati. Dalam hal pengembangan ada perencanaan sarana, prasarana agar pelaksanaan ajaran Islam dapat dijalankan secara baik di Rumah Sakit tersebut.

Kebijakan kesehatan dalam sistem pelayanan akan memperhatikan terealisasinya beberapa prinsip. Pertama sikap dan perilaku sehat. Pelayanan kesehatan juga memperhatikan pola makan sehat dan berimbang serta perilaku dan etika makan seperti, perintah untuk memakan makanan halal, perintah tidak berlebihan dalam makan, makan ketika lapar dan berhenti sebelum kenyang, mengisi perut dengan makanan, air dan udara. Kedua, lingkungan sehat dan kondusif. Ketiga, pelayanan kesehatan yang memadai dan terjangkau.

Pelayanan Medis Teknologi Informasi dan Komunikasi Teknologi yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan atau menyebarkan informasi. Pemanfaatan untuk pelayanan kesehatan perorangan baik di Rumah Sakit, Puskesmas, Laboratorium, apotek, maupun praktek swasta, secara ideal harus mampu melakukan transfer data pasien secara elektronik. Langkah ini dapat mempercepat layanan kesehatan serta meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pelayanan kesehatan. misalnya : mengambil data rekam

medis pasien kapan dan dimana diperlukan dan melakukan kontak dengan pelayanan kesehatan lainnya di Rumah Sakit melalui internet.

Sebagai Rumah Sakit yang berdiri di era yang serba modern seperti ini maka Rumah Sakit Islam Pati di anjurkan untuk ikut andil dalam menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Selain itu TIK juga memudahkan dalam pencarian informasi, melakukan komunikasi, memudahkan dalam pencarian data-data pasien, memudahkan dalam pencarian data-data kepegawaian, menghemat tenaga, dan lain-lain. Pemulasaran jenazah Sedangkan pemulasaran jenazah, sudah sepatutnya sebagai Rumah Sakit Islam menyediakan pelayanan tersebut bagi pasien yang sudah meninggal sesuai yang diinginkan oleh pihak keluarganya.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dinilai sebagai sarana untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk pemenuhan kebutuhan tertentu. Menurut Aan Surachlan Damyati, fasilitas adalah segala sesuatu yang sengaja disediakan untuk dipakai atau dipergunakan serta dinikmati oleh umum dan dalam mempergunakannya tidak harus mengeluarkan biaya.

Sedangkan menurut Sulastyono (1999) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberi kemudahan kepada konsumen untuk melaksanakan aktifitas-aktifitas sehingga kebutuhan konsumen dapat dipenuhi. Jadi fasilitas kesehatan adalah segala bentuk fasilitas yang dimiliki oleh Rumah Sakit untuk memenuhi dan mendukung kebutuhan pasien sesuai dengan apa yang diharapkan. Fasilitas yang kurang memadai misalnya seperti ruang periksa pasien, fasilitas laboratorium, toilet, gedung, ruang tunggu serta tempat ibadah yang membuat orang enggan untuk berlama-lama apabila berada di tempat tersebut.

Kondisi seperti itu akan mempengaruhi keputusan seseorang untuk melakukan kegiatannya, karena biasanya orang-orang lebih suka berada di tempat yang memiliki fasilitas yang memadai.

Maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Rumah Sakit yang unggul dikenali dari korelasi gedungnya yang bagus dan memadai, alat-alat pemeriksaan yang canggih dan lengkap, ruang rawat inap yang nyaman, apotek atau farmasi yang memadai serta terjaga dan terpeliharanya kebersihan lingkungan. Fasilitas yang lengkap juga akan mendukung Rumah Sakit untuk mengembangkan nama baiknya.

<sup>17</sup>Karena dengan merasa nyaman akan fasilitas yang tersedia, maka akan berpengaruh dan menimbulkan kesan yang baik dimata pelanggan yaitu pasien, yang kemudian memilih perawatan ke Rumah Sakit tersebut. Dengan dilakukannya penilaian terhadap fasilitas yang dirasakan oleh pasien maka dapat diketahui dari tingkat pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Pati terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Sehingga yang menjadi indikator dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Fasilitas ibadah

Dalam kondisi sehat ataupun sakit, ibadah tetap menjadi kewajiban. Sebelum menunaikan ibadah, setiap beragama diwajibkan untuk dituntut untuk menyediakan tempat ibadah yang terjamin kebersihan dan kesuciannya

2. Farmasi

---

<sup>17</sup> Thomas. 2015. *Studi Tentang Pelayanan Kesehatan masyarakat di Puskesmas Sungai Siring Kecamatan Samarinda Uarakota Samarinda. eJournal Ilmu Pemerintahan*,3(3)2015 :950-96

Adalah seluruh aspek kefarmasian yang dilakukan di Rumah Sakit, pengelolaan farmasi merupakan suatu siklus kegiatan yang dimulai dari perencanaan sampai evaluasi yang saling terkait antara satu dengan yang lainnya.

### 3. Laboratorium

Merupakan sarana penunjang upaya pelayanan kesehatan