

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Salah satu yang harus diperhatikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan termasuk puskesmas yaitu manajemen berkas rekam medis (Kemenkes RI, 2014). Sedangkan menurut Dedy Alamsyah (2011) Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana peran serta masyarakat, dan pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah. Kemudian Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat. Ada 3 (tiga) fungsi puskesmas yaitu:

- a. Sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.

- b. Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat.
- c. Memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya.

Fungsi lain menurut Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 adalah sebagai berikut :

- a. Penyelenggara Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama wilayah kerjanya yaitu setiap kegiatan pemerintah, masyarakat, dan swasta untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan di masyarakat.
- b. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya yaitu setiap kegiatan pemerintah, masyarakat, dan swasta untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menyembuhkan penyakit kesehatan perorangan

Kedudukan Puskesmas dalam Sistem Kesehatan Nasional :

Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dan terpenting dari pembangunan nasional. Tujuan diselenggarakannya pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing manusia Indonesia. Untuk

mencapai tujuan pembangunan kesehatan tersebut diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang dan terpadu. Puskesmas adalah penanggungjawab penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang tingkat pertama (Wayan Citra Wulan Sucipta Putri, Putu Cintya Denny Yuliyatni, Putu Aryani, dkk, 2017).

2. Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

a. Pengertian Rawat Jalan

Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 560/Menkes/SK/IV/2003 tentang tarif perjan rumah sakit bahwa rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit.

Pelayanan rawat jalan (*ambulatory services*) adalah salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran. Secara sederhana, maksud dari rawat jalan adalah pelayanan yang tidak dalam bentuk rawat inap. Dalam pelayanan rawat jalan ini tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana kesehatan yang telah lazim dikenal seperti rumah sakit atau klinik, tetapi juga yang diselenggarakan di rumah pasien (*home care*) serta di rumah perawatan (*nursing home*) (Hendra Hasbi, 2012).

Pada saat ini berbagai jenis pelayanan rawat jalan banyak diselenggarakan oleh klinik Rumah Sakit, secara umum dapat dibedakan atas empat macam :

- 1) Pelayanan gawat darurat (*emergency services*) yakni untuk menangani pasien yang membutuhkan pertolongan segera dan mendadak.
- 2) Pelayanan rawat jalan paripurna (*comprehensive hospital outpatient services*) yakni yang memberikan pelayanan kesehatan paripurna sesuai dengan kebutuhan pasien.
- 3) Pelayanan rujukan (*referral services*) yakni yang hanya melayani pasien-pasien yang dirujuk oleh sarana kesehatan lain. Biasanya untuk diagnosis atau terapi, sedangkan perawatan selanjutnya tetap ditangani oleh sarana kesehatan yang merujuk.
- 4) Pelayanan bedah jalan (*ambulatory surgery services*) yakni yang memberikan pelayanan bedah yang dipulangkan pada hari yang sama.

Dapat ditambahkan bahwa yang termasuk dalam kategori pelayanan rawat jalan bentuk pertama ini tidaklah hanya yang diselenggarakan di Rumah Sakit saja, tetapi juga diselenggarakan oleh klinik lain di luar Rumah Sakit. Dengan catatan bahwa klinik lain tersebut harus mempunyai hubungan organisatoris dengan Rumah Sakit, dalam arti merupakan perpanjangan tangan dari Rumah Sakit yang bersangkutan (*satelite clinic*).

b. Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Pelayanan pendaftaran adalah jenis pelayanan front office yang menjadi ujung tombak pelayanan karena merupakan pelayanan yang pertama dan secara langsung berinteraksi dengan pasien, sehingga dapat memberikan kesan kepada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum (Ayu Fuansari, 2014).

Menurut M. Ilyas (2017) Pelayanan pendaftaran merupakan pintu gerbang utama dari sarana pelayanan kesehatan karena dari sinilah seorang pasien akan memberikan penilaian pertama terhadap pelayanan yang didapatnya dari sebuah sarana pelayanan kesehatan. Fungsi utamanya adalah menerima pasien untuk berobat ke poliklinik yang dituju masing-masing pasien tersebut. Prosedur pendaftaran pasien dapat disesuaikan dengan sistem yang dianut oleh masing-masing rumah sakit.

Dilihat dari jenis kedatangannya pasien dapat dibedakan menjadi 2, yaitu:

1) Pasien Baru

Pasien baru adalah pasien yang baru pertama kali datang ke rumah sakit untuk keperluan mendapatkan pelayanan kesehatan. Setiap pasien baru diterima di tempat penerimaan pasien (TPP) dan akan diwawancarai oleh petugas guna mendapatkan informasi mengenai data identitas sosial pasien yang harus diisi dalam formulir ringkasan riwayat klinik.

2) Pasien lama

Pasien lama adalah pasien yang pernah berobat/datang sebelumnya ke rumah sakit, maka pasien mendatangi tempat pendaftaran pasien lama atau ke tempat penerimaan pasien yang telah ditentukan.

c. Isi Rekam Medis Rawat Jalan

Menurut pasal 3 ayat (1) Permenkes RI Nomor 269/ Menkes /Per /III / 2008 , isi rekam medis untuk pasien rawat jalan pada sarana pelayanan kesehatan diantaranya berisi :

- 1) Identitas pasien.
- 2) Tanggal dan waktu.
- 3) Hasil anamnesis, mencakup sekurang-kurangnya keluhan dan riwayat penyakit.
- 4) Hasil pemeriksaan fisik dan penunjang medis.
- 5) Diagnosis
- 6) Rencana penatalaksanaan.
- 7) Pengobatan dan atau tindakan.
- 8) Pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.
- 9) Untuk pasien khusus gigi dilengkapi odontogram klinik.
- 10) Persetujuan tindakan bila diperlukan.

3. Alur Pelayanan Kesehatan Pasien

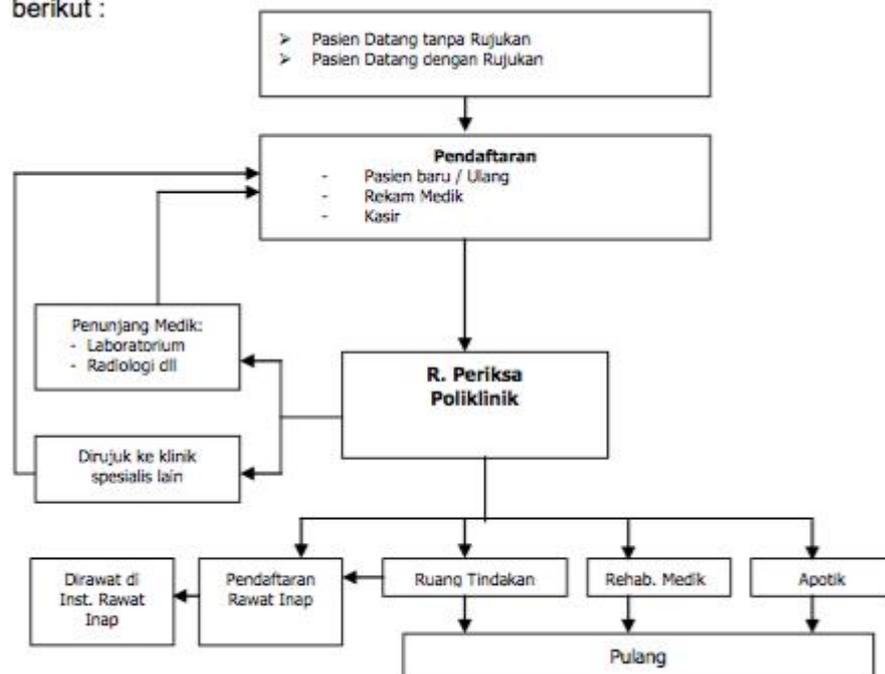
Alur pelayanan pasien adalah urutan proses pelayanan pasien sejak mendaftar, diperiksa sampai dengan meninggalkan tempat pelayanan dan

mendapatkan tindak lanjut di rumah jika diperlukan sesuai kebutuhan pasien berdasarkan ketentuan yang berlaku (Rosidah I., 2017).

Menurut Naomy Alur pelayanan kesehatan adalah urutan atau proses suatu jaringan penyedia pelayanan kesehatan (*supply side*) dan orang – orang yang menggunakan pelayanan tersebut (*demand side*).

Berikut alur fasilitas kesehatan secara umum yang harus dilalui oleh pasien ketika melakukan proses pengobatan :

berikut :



- a. Pasien datang ke fasilitas kesehatan melalui rujukan atau tanpa rujukan.
- b. Pasien melakukan pendaftaran di tempat pendaftaran pasien.
 - 1) Pasien lama memberikan identitas untuk melacak dokumen rekam medis lama pasien.

- 2) Pasien baru mengisi formulir pendaftaran pasien baru untuk membuat dokumen rekam medis pasien baru.
- c. Pasien memasuki ruangan periksa sesuai poliklinik yang dituju.
- d. Pasien yang memerlukan pemeriksaan lain dapat menuju ke laboratorium atau ruang radiologi untuk melakukan pemeriksaan lebih lanjut.
- e. Pasien juga dapat dirujuk ke poliklinik lain/ spesialis lain untuk pemeriksaan lebih lanjut jika diperlukan.
- f. Pasien yang sudah diperiksa dan memerlukan tindakan lebih lanjut dapat dilakukan tindakan lebih lanjut di ruang tindakan yang telah disediakan.
- g. Setelah melalui pemeriksaan, tindakan lebih lanjut dapat pasien lakukan juga di ruangan rehabilitasi medik.
- h. Pasien yang sudah selesai melakukan berbagai pemeriksaan dan tindakan dapat menuju ke apotik untuk menebus obat.
- i. Pasien yang sudah selesai melakukan berbagai pemeriksaan dan tindakan dapat melakukan proses pembayaran di kasir.
- j. Setelah melakukan proses pembayaran di kasir dan sudah mendapatkan rincian biaya atas pengobatan yang didapatkan maka pasien bisa pulang.
- k. Pasien yang disarankan oleh dokter untuk melakukan rawat inap dapat melakukan pendaftaran rawat inap kemudian pasien bisa langsung dirawat oleh petugas rawat inap.

4. CorelDraw

CorelDraw adalah salah satu aplikasi desain grafis yang paling banyak digunakan dan populer karena kemudahan penggunaannya (Andi, 2011). CorelDraw ini biasanya digunakan untuk keperluan desain seperti membuat gambar, logo, brosur, iklan, poster, dan masih banyak lagi. Menurut Andi (2011) CorelDraw diluncurkan dengan dilengkapi dengan fitur dan fasilitas yang akan membuat pekerjaan desain semakin mudah, efisien, dan menyenangkan.

5. Poster

a. Pengertian Poster

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), poster adalah plakat yang dipasang di tempat umum (berupa pengumuman atau iklan). Poster adalah media visual berupa gambar pada selembar kertas yang berukuran besar yang dapat digantung atau ditempel di dinding, atau permukaan lainnya yang berfungsi untuk menyampaikan informasi tertentu yang dapat mempengaruhi dan memotivasi tingkah laku orang lain yang melihatnya (Muflihatin, 2014). Pengertian Poster Menurut Sabri (dalam Musfiqon, 2012:85) merupakan penggambaran yang ditunjukkan sebagai pemberitahuan, peringatan, maupun penggugah selera yang biasanya berisi gambar-gambar.

Menurut Nana Sudjana dan Ahmad Rivai Poster adalah sebagai kombinasi visual dari rancangan yang kuat, dengan warna, dan pesan dengan maksud untuk menangkap perhatian orang yang lewat tetapi

cukup lama menanamkan perhatian orang yang lewat tetapi cukup lama menanamkan gagasan yang berarti di dalam ingatannya. Berdasarkan pendapat di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa media poster secara umum adalah suatu pesan tertulis baik itu berupa gambar maupun tulisan yang ditujukan untuk menarik perhatian banyak orang sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima orang lain dengan mudah. Poster juga harus disajikan dalam bentuk kombinasi visual yang jelas, menyolok, dan menarik dengan maksud untuk menarik perhatian orang yang lewat.

b. Tujuan Poster

Poster merupakan pesan singkat dalam bentuk gambar dengan tujuan untuk mempengaruhi seseorang agar tertarik pada sesuatu, atau mempengaruhi agar seseorang bertindak akan sesuatu hal. Poster tidak dapat member pelajaran dengan sendirinya, karena keterbatasan kata-kata. Poster lebih cocok kalau diperuntukan sebagai tindak lanjut dari suatu pesan yang sudah disampaikan beberapa waktu yang lalu. Dengan demikian poster bertujuan untuk mengingat kembali dan mengarahkan pembaca kearah tindakan tertentu sesuai dengan apa yang diinginkan oleh komunikator (Sumartono, 2018)

c. Manfaat Poster

Menurut Sri Anitah (dalam Sumartono, 2018) manfaat poster adalah sebagai berikut:

- 1) Sebagai penggerak perhatian;

- 2) Sebagai petunjuk;
- 3) Sebagai peringatan, pengalaman kreatif;
- 4) Untuk kampanye.

Secara umum poster memiliki kegunaan, yaitu sebagai berikut:

(1) memotivasi; (2) peringatan; (3) pengalaman kreatif, melalui poster kegiatan menjadi lebih kreatif untuk membuat ide, cerita, karangan dari sebuah poster yang dipajang (Nana Sudjana dan Ahmad Rivai, 2010: 56-57).

d. Ciri-ciri Media Poster

Suleman dalam (Sumartono, 2018) mengatakan Poster, Booklet merupakan media komunikasi yang termasuk dalam kategori media lini bawah (below the line media). Sesuai sifat yang melekat pada media lini bawah, pesan yang ditulis pada media tersebut berpedoman pada beberapa kriteria yaitu: menggunakan kalimat pendek, sederhana, singkat, ringkas, menggunakan huruf besar dan tebal. Selain itu penggunaan huruf tidak kurang dari 10 pt, dikemas menarik dan kata yang digunakan ekonomis. Ciri-ciri poster yang baik menurut Musfiqon (2012) yaitu:

- 1) Sederhana;
- 2) Menyajikan satu ide dan untuk mencapai satu tujuan pokok;
- 3) Berwarna;
- 4) Slogannya;
- 5) Tulisannya jelas;

6) Motif dan tulisannya bervariasi.

e. Kelebihan dan Kelemahan Media Poster

Menurut Sumartono dan Hani Astuti (2018) Seperti pada media cetak pada umumnya, keunggulan Media Poster adalah sebagai berikut;

- 1) Dapat mempermudah dan mempercepat pemahaman terhadap pesan yang disajikan.
- 2) Dapat dilengkapi dengan warna-warna sehingga lebih menarik perhatian.
- 3) Bentuknya sederhana tanpa memerlukan peralatan khusus dan mudah penempatannya, sedikit memerlukan informasi tambahan.
- 4) Pembuatannya mudah dan harganya murah.

Kelemahan media Poster adalah sebagai berikut;

- 1) Membutuhkan keterampilan khusus dalam pembuatannya.
- 2) Diperlukan kemampuan membaca untuk memahami isi poster.
- 3) Penyajian pesan hanya berupa unsur visual.

f. Prinsip Penggunaan Media Poster

Pada dasarnya poster merupakan suatu media yang lebih menonjolkan kekuatan pesan, visual, dan warna untuk dapat mempengaruhi perilaku, sikap seseorang dalam melakukan sesuatu. Poster yang digunakan pada prinsipnya merupakan gagasan yang diwujudkan dalam bentuk ilustrasi obyek gambar yang

disederhanakan dan dibuat dengan ukuran besar (Daryanto, 2012: 129). Tujuannya untuk menarik perhatian, membujuk, memotivasi, atau memperingatkan pada gagasan pokok, fakta atau peristiwa tertentu.

Selain memperhatikan prinsip penggunaan poster, menurut Sumartono dan Hani Astuti (2010) ada beberapa Syarat-syarat yang perlu diperhatikan dalam membuat poster :

- 1) Dibuat dalam tata letak yang menarik, misal besarnya huruf, gambar warna yang mencolok
- 2) Dapat dibaca (eye catcher) orang yang lewat
- 3) Kata-kata tidak lebih dari tujuh kata
- 4) Menggunakan kata yang provokatif, sehingga menarik perhatian
- 5) Dapat dibaca dari jarak enam meter
- 6) Harus dapat menggugah emosi, misal dengan menggunakan faktor iri, bangga, dan lain-lain
- 7) Biasanya poster berukuran : A3 (29,7 x 42 cm), A1 (59 x 83 cm), dll. Ukuran poster yang tepat adalah ketika poster tersebut dapat dilihat dalam jarak 5-6 meter.

Poster biasanya dipasang ditempat-tempat umum dimana orang sering berkumpul, seperti pemberhentian bus, dekat pasar, dekat toko/warung, persimpangan jalan desa, kantor kelurahan, balai desa, posyandu, rumah sakit, puskesmas dan lain-lain.

6. Pengetahuan dan Pemahaman

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2017) mengartikan pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui, kepandaian, atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Berdasarkan taksonomi, tujuan pendidikan yang dikembangkan oleh Benjamin S. Bloom meliputi kognitif, afektif dan psikomotorik. Dalam penelitian ini yang diamati adalah ranah kognitif. Kemampuan kognitif adalah kemampuan yang berkaitan dengan penalaran yang meliputi enam aspek, yaitu :

a. Pengetahuan atau *knowledge* (C1)

Pengetahuan mencakup kemampuan mengenali, mengetahui, dan mengingat hal – hal yang telah dipelajari dan tersimpan dalam ingatan. Pengetahuan berkenaan dengan fakta atau istilah – istilah, peristiwa, pengertian, kaidah, teori, dan metode.

b. Pemahaman atau *comprehension* (C2)

Dalam kamus Bahasa Indonesia, pemahaman berasal dari kata “Paham” yang artinya mengerti benar tentang sesuatu hal. Definisi di tersebut, tidak bersifat operasional, sebab tidak memperlihatkan perbuatan psikologis yang diambil seseorang jika ia memahami. Maka arti pemahaman yang bersifat operasional adalah diartikan sebagai melihat suatu hubungan ide tentang suatu persoalan. Sesuatu itu dipahami selagi fakta-fakta mengenai persoalan itu dikumpulkan.

Pemahaman mencakup kemampuan untuk menyerap pengertian dari hal – hal yang telah dipelajari. Pada jenjang ini dituntut untuk mengerti dan memahami konsep yang dipelajari. Kemampuan memahami terdiri dari 3 tingkatan, yaitu :

- 1) Menerjemahkan
- 2) Menginterpretasikan
- 3) Mengeksplorasi

Menurut Sudaryanto (2011) faktor – faktor yang dapat mempengaruhi pemahaman dibagi menjadi dua, yaitu :

- 1) Faktor Internal
 - a) Usia
 - b) Pengalaman
 - c) Intelegensi
 - d) Jenis Kelamin
- 2) Faktor Eksternal
 - a) Pendidikan
 - b) Pekerjaan
 - c) Sosial budaya dan ekonomi
 - d) Lingkungan
 - e) Informasi

c. Penerapan atau *application* (C3)

Penerapan merupakan kemampuan menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh dalam kegiatan pembelajaran untuk menghadapi situasi baru dalam kehidupan sehari – hari.

d. Analisis atau *analysis* (C4)

Merupakan upaya memisahkan suatu kesatuan menjadi komponen – komponen atau unsur – unsur bagian, sehingga jelas hierarkinya/eksplisit unsur – unsurnya.

e. Sintesis atau *synthesis* (C5)

Sintesis adalah kemampuan menyatukan unsur – unsur atau bagian menjadi satu kesatuan yang menyeluruh.

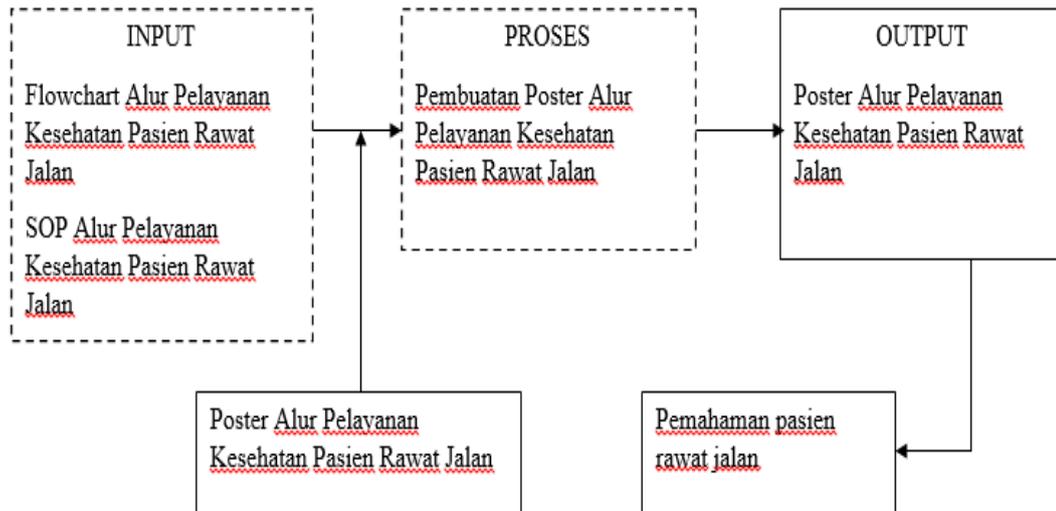
f. Evaluasi atau *evaluation* (C6)

Evaluasi adalah kemampuan memberi keputusan tentang nilai sesuatu yang ditetapkan dengan sudut pandang tertentu, misal sudut pandang tujuan, metode, dan materi (Faishal, 2012).

Menurut Arikunto (dalam Dinesti R, 2016) pemahaman seseorang dapat diketahui dan diinterpretasikan dengan skala yang bersifat kualitatif, yaitu :

- 1) Baik : Hasil presentase 76% -100%
- 2) Cukup : Hasil presentase 56% -75%
- 3) Kurang : Hasil presentase <55%

B. Kerangka Konsep



————— : diteliti - - - - - : tidak diteliti

Dalam pembuatan poster alur pelayanan kesehatan pasien rawat jalan, peneliti menggunakan flowchart dan SPO alur pelayanan kesehatan pasien rawat jalan yang dimiliki oleh puskesmas sebagai dasar acuan (input). Kemudian proses yang dilakukan adalah membuat poster alur pelayanan kesehatan pasien rawat jalan. Setelah selesai melalui proses kemudian dihasilkan output, yaitu poster alur pelayanan kesehatan pasien rawat jalan yang akan digunakan peneliti untuk melakukan penelitian terhadap pemahaman pasien mengenai alur pelayanan kesehatan pasien rawat jalan.

C. Hipotesis

H_0 : tidak ada perbedaan pemahaman pasien rawat jalan sebelum dan sesudah pemasangan poster alur pelayanan kesehatan pasien rawat jalan.

H_1 : ada perbedaan pemahaman pasien rawat jalan sebelum dan sesudah pemasangan poster alur pelayanan kesehatan pasien rawat jalan.