

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Kesehatan

Menurut Levey dan Loomba (1973) Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

2.1.1 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan

Syarat syarat yang yang harus dimiliki oleh pelayanan kesehatan menurut azwar,2010 antara lain :

1. Tersedia dan berkesinambungan

Semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat harus tersedia tidak sulit ditemukan dan sedia setiap saat masyarakat membutuhkannya. Prinsip ketersediaan dan kesinambungan (*available and continous*) adalah mutlak diperlukan.

2. Dapat diterima dan wajar

Pelayanan kesehatan dapat diterima (*acceptable*) dan sifatnya wajar (*appropriate*) sehingga tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat yaitu adat istiadat maupun kebudayaan setempat.

3. Mudah dicapai

Lokasi pelayanan kesehatan seharusnya mudah dicapai (*accessible*) sehingga dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik dan merata.

4. Mudah dijangkau

Pelayanan kesehatan sebaiknya mudah dijangkau (*affordable*) oleh masyarakat terutama dari segi biayanya. Sehingga sangat penting mengupayakan biaya pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Biaya pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan standar ekonomi masyarakat tidak mampu memberikan pelayanan yang merata dan hanya dapat dinikmati oleh sebagian masyarakat saja.

5. Bermutu

Mutu (*quality*) adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yang mana pelayanan kesehatan diharapkan dapat memuaskan para pengguna jasa dan dari segi penyelenggaraannya harus sesuai dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan.

2.1.2 Perilaku Pencarian Pelayanan Kesehatan

Menurut Notoatmodjo, 2010 Perilaku Pencarian pengobatan adalah perilaku individu maupun kelompok atau penduduk untuk melakukan atau mencari pengobatan. Ada beberapa respon seseorang ketika sakit antara lain :

1. *No action* (tidak bertindak apa-apa)

Alasan dari tindakan ini adalah kondisi kesehatannya tidak mengganggu Kegiatan atau aktivitas sehari-hari mereka. Prioritas tugas atau pekerjaan yang lain lebih penting daripada mengobati sakitnya. Alasan lain karena letak fasilitas kesehatan jauh, petugas tidak ramah, takut mahal biayanya, takut dengan dokter, takut pergi ke rumah sakit dan sebagainya. Keadaan ini membuktikan bahwa kesehatan belum menjadi prioritas dalam kehidupan masyarakat.

2. *Self treatment* atau *self medication* (tindakan mengobati sendiri)

Alasan bisa sama dengan tindakan *no action* atau alasan lain karena orang tersebut percaya kepada diri sendiri berdasarkan pengalaman pengobatan yang lalu dan berhasil sembuh sehingga tidak perlu mencari pengobatan dari luar. Contoh tindakan ini adalah: minum obat yang dibeli di warung/apotik, minum jamu, kerokan dan pijat.

3. *Tradisional remedy* (mencari pengobatan ke fasilitas pengobatan tradisional)

Masyarakat ferifer khususnya masih sangat kental dengan perilaku ini, masalah sehat-sakit bersifat budaya daripada gangguan fisik. Pengobatan dukun yang merupakan bagian dari masyarakat, lebih dekat dengan masyarakat, pengobatannya merupakan kebudayaan masyarakat sehingga lebih dapat diterima dari pada dokter, bidan, perawat dan sebagainya.

4. Mencari pengobatan ke fasilitas pengobatan modern (*professional*)

Fasilitas kesehatan milik pemerintah, swasta, balai pengobatan, puskesmas,

rumah sakit dan dokter praktek merupakan fasilitas pengobatan modern

2.2 Pemanfaatan

Pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang berarti guna atau bisa di diartikan berfaedah. Pemanfaatan memiliki makna proses, cara atau perbuatan memanfaatkan (Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer, 2020). Pemanfaatan adalah suatu kegiatan, proses, cara atau perbuatan menjadikan suatu yang ada menjadi bermanfaat. Istilah pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang berarti faedah, yang mendapat imbuhan pe-an yang berarti proses atau perbuatan memanfaatkan (Poerwadarminto, 2002:125). Pengertian pemanfaatan dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan, proses atau cara menjadikan sesuatu menjadi manfaat atau perbuatan memanfaatkan.

2.2.1 Model Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

A. Model Anderson (1974) dalam Notoadmojo (2010)

Berikut disajikan tabel mengenai faktor-faktor pemanfaatan pelayanan menurut model Anderson (1974) dalam Notoadmojo (2010) dalam penelitian ini.

Tabel 2.1 Faktor-faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Menurut Model Anderson

No	Karakteristik	Faktor
1	Predisposisi (<i>predisposing characteristics</i>)	Ciri Demografi : jenis kelamin, umur, dan status perkawinan
		Status Sosial : tingkat pendidikan, pekerjaan, suku,
		Manfaat Kesehatan lain : Keyakinan terhadap pelayanan
2	Karakteristik kemampuan (<i>enabling characteristics</i>)	Penghasilan, Simpanan atau tabungan
		Asuransi Kesehatan

3	Karakteristik kebutuhan (<i>need characteristics</i>)	Penilaian Kondisi kesehatan Individu
---	--	--------------------------------------

Berdasarkan Tabel 2.1, dalam penggunaan pemanfaatan pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Proses pemanfaatan sarana kesehatan oleh masyarakat atau konsumen dijelaskan oleh anderson (1974) dalam Notoadmojo (2010) sebagai berikut :

a. Karakteristik predisposisi (*predisposing characteristics*)

Fungsi dari karakteristik ini dapat menggambarkan fakta bahwa tiap individu mempunyai kecenderungan dalam penggunaan pelayanan kesehatan yang berbeda-beda. Ciri-ciri individu tersebut digolongkan ke dalam 3 Faktor yaitu:

- a. Ciri-ciri demografi yaitu jenis kelamin, umur, dan status perkawinan.
- b. Struktur sosial yaitu tingkat pendidikan, pekerjaan, suku, dan sebagainya.
- c. Manfaat-manfaat kesehatan seperti keyakinan bahwa pelayanan kesehatan dapat menolong proses penyembuhan penyakit (termasuk stress dan kecemasan yang ada kaitannya dengan kesehatan).

Setiap individu mempunyai perbedaan karakteristik, perbedaan tipe dan frekuensi penyakit, dan perbedaan pola penggunaan pelayanan kesehatan. Setiap individu juga mempunyai perbedaan struktur sosial, perbedaan gaya hidup, dan mempunyai perbedaan pola penggunaan pelayanan kesehatan. serta setiap individu percaya akan kemanjuran dalam penggunaan pelayanan kesehatan.

b. Karakteristik kemampuan (*enabling characteristics*)

Karakteristik ini menggambarkan kondisi yang memungkinkan orang memanfaatkan pelayanan kesehatan karena walaupun mempunyai predisposisi untuk menggunakan pelayanan kesehatan namun tidak akan menggunakannya kecuali jika ia mampu menggunakannya. Kemampuan tersebut berasal dari keluarga (misalnya: penghasilan dan simpanan/tabungan, asuransi kesehatan atau sumber lainnya) dan dari komunitas.

c. Karakteristik kebutuhan (*need characteristics*)

Faktor predisposisi dan *enabling* dapat terwujud bila hal itu dirasakan sebagai kebutuhan. Kebutuhan merupakan dasar dan stimulus langsung untuk menggunakan pelayanan kesehatan jika faktor predisposisi dan *enabling* itu ada. Kebutuhan dibedakan menjadi 2 karakter yaitu dirasa atau *perceived (subyek assessment)* dan *evaluated (clinical diagnosis)*. *Perceived need* dapat diukur dengan perasaan subyektif terhadap penyakit seperti jumlah hari sakit, gejala-gejala sakit yang dialami dan laporan tentang keadaan kesehatan umum. Sedangkan *evaluated* merupakan evaluasi klinis terhadap penyakit yakni penilaian beratnya penyakit dari dokter yang merawatnya, biasanya berdasarkan keluhan-keluhan yang mungkin memerlukan pengobatan dari hasil pemeriksaan dan diagnosa penyakit.

B. Model Zschock (1979)

Tabel 2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Menurut Model Zschock (1979)

Model Zschock (1979)	
No	Faktor Faktor dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan
1.	status Kesehatan
2.	Konsumen dan PPK Provider
3.	Kemampuan dan Penerimaan Pelayanan Kesehatan
4	Resiko sakit

Menurut Zschock (1979) yang terlihat seperti Tabel 2.2, ada beberapa faktor yang mempengaruhi seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan antara lain:

- a. Status Kesehatan (semakin tinggi status kesehatan maka semakin sering memanfaatkan pelayanan kesehatan), Pendapatan, Pendidikan (Pendidikan yang tinggi akan semakin mudah mendapatkan informasi pelayanan kesehatan)

- b. Faktor Konsumen dan PPK provider sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan memiliki wewenang lebih besar dalam menentukan tingkat dan jenis pelayanan yang akan dimanfaatkan oleh konsumen sebagai pembeli jasa pelayanan.
- c. Kemampuan dan penerimaan pelayanan kesehatan. kemampuan membayar pelayanan kesehatan berhubungan erat dengan tingkat penerimaan dan penggunaan pelayanan kesehatan
- d. Risiko sakit dari lingkungan. Faktor resiko dari lingkungan dapat mempengaruhi tingkat utilisasi pelayanan

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Tabel 2.3 Faktor Faktor Dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

No	Menurut Para Ahli	Faktor - Faktor
1	Departement Of Education and Welfare, USA (1997) dalam Lapau (1997)	Faktor <i>regional</i> dan <i>residence</i>
		Faktor dari sistem pelayanan kesehatan yang bersangkutan,
		Faktor adanya fasilitas kesehatan lain
		Faktor dari konsumen yang menggunakan pelayanan kesehatan : <ul style="list-style-type: none"> a. Faktor sosiodemografi meliputi umur, jenis kelamin dan status perkawinan b. Faktor sosial psikologis meliputi sikap atau persepsi terhadap pelayanan kesehatan secara umum, pengetahuan dan sumber informasi dari pelayanan kesehatan c. Faktor ekonomi dan kemudahan menjangkau pelayanan kesehatan.
2	Depkes (1999)	Keterjangkauan lokasi tempat pelayanan

	Jenis dan kualitas pelayanan yang tersedia
	Keterjangkauan informasi
	<i>Demand</i> (permintaan)

Berdasarkan Tabel 2.3 dapat diketahui bahwa cukup banyak pendapat-pendapat yang menyebutkan faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan. Seperti yang diungkapkan oleh *Departement Of Education and Welfare, USA* (1997) dalam Lapau (1997), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan kesehatan yaitu :

1. Faktor *regional* dan *residence*
2. Faktor dari sistem pelayanan kesehatan yang bersangkutan,
3. Faktor adanya fasilitas kesehatan lain
4. Faktor dari konsumen yang menggunakan pelayanan kesehatan yaitu :
 - a. Faktor sosiodemografi meliputi umur, jenis kelamin dan status perkawinan
 - b. Faktor sosial psikologis meliputi sikap atau persepsi terhadap pelayanan kesehatan secara umum, pengetahuan dan sumber informasi dari pelayanan kesehatan
 - c. Faktor ekonomi dan kemudahan menjangkau pelayanan kesehatan.

Menurut Depkes (1999) Pemanfaatan pelayanan kesehatan masyarakat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain :

- a. Keterjangkauan lokasi tempat pelayanan.
Tempat pelayanan yang tidak strategis sulit dicapai, menyebabkan berkurangnya pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh masyarakat
- b. Jenis dan kualitas pelayanan yang tersedia
Jenis dan kualitas pelayanan yang kurang memadai menyebabkan rendahnya akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.
- c. Keterjangkauan informasi
Informasi yang kurang menyebabkan rendahnya penggunaan pelayanan kesehatan yang ada.

d. *Demand* (permintaan)

Merupakan pernyataan dari kebutuhan yang dirasakan yang dinyatakan melalui keinginan dan kemampuan membayar.

2.3 Teori Perilaku Kesehatan

2.3.1 Perilaku Kesehatan

Menurut Soekidjo Notoadmojo (1997:121) Perilaku sehat merupakan suatu respon seseorang atau organisme terhadap stimulus yang berkaitan dengan sakit dan penyakit, sistem pelayanan kesehatan, makanan serta lingkungan. Menurut Soekidjo Notoadmojo (2010:24) Dimensi perilaku kesehatan dibagi menjadi dua yaitu :

a. *Healthy Behavior*

Merupakan perilaku orang sehat untuk mencegah penyakit dan meningkatkan kesehatan. disebut Perilaku Preventif (Tindakan atau upaya untuk mencegah dari sakit dan masalah kesehatan yang lain) dan Promotif (Tindakan atau kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan)

b. *Health Seeking Behavior*

Merupakan perilaku orang sakit untuk memperoleh kesembuhan dan pemulihan kesehatannya. disebut juga perilaku kuratif dan rehabilitatif

2.3.2 Teori Perilaku Kesehatan dalam Psikologi Kesehatan

a. Teori Empirisme

Menurut John Locke Teori Empirisme menyatakan bahwa lingkungan adalah faktor yang sangat menentukan perilaku manusia.

b. Teori Nativisme

Menurut JJ Rousseau teori navitisme menyatakan bahwa perilaku manusia sangat dipengaruhi oleh faktor bawaan atau herediter. Lingkungan tidak memiliki peran sama sekali dalam menentukan perilaku manusia. Setiap individu telah membawa bakat sejak lahir sehingga faktor bawaan itulah yang akan mempengaruhi perilaku. Teori ini bertolak belakang dengan teori Empirisme.

c. Teori Konvergensi/ Rasionalisme

Merupakan gabungan antara teori empirisme dan nativisme dimana perilaku individu dapat dipengaruhi oleh faktor lingkungan maupun faktor bawaan sesuai dengan tingkat kematangan dari perkembangan masing masing individu

d. Teori Fungsi

Teori yang menyatakan bahwa perubahan perilaku individu tergantung pada kebutuhan. Perilaku memiliki fungsi Instrumental yang dapat berfungsi dan memberikan pelayanan terhadap kebutuhan. Perilaku dapat berfungsi sebagai pertahanan diri dalam menghadapi lingkungannya. Sehingga perilaku berfungsi sebagai penerima objek dan memberikan arti

e. Dissonance Theory

Teori yang menyatakan bahwa *Cossonance* (Keseimbangan Psikologis) akan terjadi setelah melalui ketidakseimbangan psikologis. *Dissonance* (Ketidakseimbangan) dapat terjadi akibat adanya dua elemen cognisi yang bertentangan. Misal : Pengetahuan, Pendapat, Keyakinan

2.3.3 Model Perilaku dalam Psikologi Kesehatan

Menurut Kasl dan Cobb (1966) Tiga tipe yang berbeda dari perilaku kesehatan adalah :

1. Perilaku Kesehatan

Suatu aktivitas dilakukan oleh individu yang meyakini dirinya sehat untuk tujuan mencegah penyakit atau mendeteksinya dalam tahap asemptomatik

2. Perilaku Sakit

Keadaan kesehatannya dan untuk menemukan pengobatan mandiri yang tepat.

3. Perilaku peran sakit

Aktivitas yang dilakukan untuk tujuan mendapatkan kesejahteraan, oleh individu yang mempertimbangkan dirinya sendiri sakit. Perilaku ini dipilih berkaitan dengan derajat penyimpangan individu terhadap tugas kesehariannya.

2.3.4 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pencarian Kesehatan

Tabel 2.4 Faktor Dalam Perilaku Pencarian Kesehatan Menurut Notoatmodjo (1997)

No	Faktor Dalam Perilaku Pencarian Kesehatan
1	Pemikiran dan perasaan
2	Orang penting sebagai referensi
3	Sumber Daya
4	Kebudayaan

Berdasarkan Tabel 2.4, Menurut Notoatmodjo (1997) Hal-hal yang mempengaruhi perilaku seseorang sebagian terletak dalam diri individu sendiri yang disebut juga faktor internal dan sebagian lagi terletak di luar dirinya atau disebut dengan faktor eksternal yaitu faktor lingkungan. Menurut 9 tim ahli WHO (1984) ada empat alasan pokok yang dapat menyebabkan seseorang berperilaku antara lain :

a. Pemikiran dan perasaan

Bentuk pemikiran dan perasaan ini adalah pengetahuan, kepercayaan, sikap dan lain-lain

b. Orang penting sebagai referensi

Apabila seseorang itu penting bagi orang lain, maka apapun yang ia katakan dan lakukan cenderung untuk di contoh. Orang inilah yang dianggap kelompok referensi seperti : guru, kepala suku dan lain-lain.

c. Sumber Daya

Yang termasuk dalam sumber daya adalah fasilitas-fasilitas misalnya : waktu, uang, tenaga kerja, ketrampilan dan pelayanan. Pengaruh sumber daya terhadap perilaku dapat bersifat positif maupun negatif.

d. Kebudayaan

Perilaku normal, kebiasaan, nilai-nilai dan pengadaan sumber daya di dalam suatu masyarakat akan menghasilkan suatu pola hidup yang disebut kebudayaan. Perilaku yang normal adalah salah satu aspek dari kebudayaan dan selanjutnya kebudayaan mempunyai pengaruh yang dalam terhadap perilaku seseorang.