

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Rumah Sakit

Menurut WHO (World Health Organization), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah Sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Berdasarkan undang-undang No 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit adalah bagian menyeluruh dari organisasi sosial dan media yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan yang lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana pelayanan rumah sakit menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan.

B. Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit

Berdasarkan Permenkes No 7 Tahun 2019, Kesehatan lingkungan rumah sakit adalah upaya pencegahan penyakit dan/atau gangguan kesehatan dari faktor risiko lingkungan untuk mewujudkan kualitas lingkungan yang sehat baik dari aspek fisik, kimia, biologi, maupun sosial di dalam lingkungan rumah sakit. Kualitas lingkungan rumah sakit yang sehat ditentukan melalui pencapaian atau pemenuhan standar baku mutu kesehatan lingkungan dan persyaratan kesehatan pada media air,

udara, tanah, pangan, sarana dan bangunan, serta vektor dan binatang pembawa penyakit lainnya.

Selain upaya penyehatan, pengamanan dan pengendalian, dalam penyelenggaraan kesehatan lingkungan rumah sakit dilakukan juga upaya pengawasan berupa pengawasan linen (laundry), pengawasan dekontaminasi melalui desinfeksi dan sterilisasi, pengawasan Keselamatan dan kesehatan kerja fasilitas kesehatan lingkungan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan keselamatan dan kesehatan kerja rumah sakit (K3RS), pengawasan kegiatan konstruksi/renovasi bangunan rumah sakit. Penyelenggaraan kesehatan lingkungan rumah sakit juga dilakukan guna mendukung penyelenggaraan rumah sakit ramah lingkungan.

C. Standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan

Standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan (SBMKL) merujuk pada standar teknis atau nilai yang telah dibakukan pada elemen lingkungan yang berkaitan atau memiliki dampak langsung terhadap kesehatan masyarakat. Lingkungan fisik adalah lingkungan hidup eksternal yang berada disekitar manusia dan tidak bernyawa. Lingkungan fisik yang berhubungan langsung dengan kepuasan pasien antara lain yaitu terdiri atas suhu, kelembaban, intensitas pencahayaan, tekanan bising/sound pressure level. Berikut adalah standar baku mutu lingkungan fisik yang diatur dalam Permenkes no. 2 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 tentang Kesehatan Lingkungan.

1. Suhu Udara

Tubuh manusia akan selalu berusaha mempertahankan kondisi normal sistem tubuh dengan menyesuaikan diri terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di luar tubuh. Tetapi kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan temperatur ruang adalah jika perubahan temperatur luar tubuh tidak melebihi 20% untuk kondisi panas dan 35% untuk kondisi dingin. Tubuh manusia bisa menyesuaikan diri karena kemampuannya untuk melakukan proses konveksi, radiasi dan penguapan jika terjadi kekurangan atau kelebihan panas yang membebaninya. Konstruksi rumah sakit harus mampu menjamin adanya suhu udara yang optimal untuk pasien, dengan cara menyediakan aliran udara segar di dalam kamar/ruangan pasien melalui ventilasi alamiah. Apabila ventilasi alamiah tidak dapat menjamin adanya udara dengan baik, kamar atau ruang harus dilengkapi dengan penghawaan buatan/mekanis. Suhu dan kelembaban yang telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan akan memberikan rasa nyaman bagi pasien dan akan dapat mempercepat proses pemulihan. Selain hal tersebut hal yang harus diperhatikan, rumah sakit adalah tempat orang sakit yang merupakan sumber dari terjadinya penularan penyakit. Jika suhu telah rendah dan kelembaban terlalu tinggi akan dapat mempermudah berkembangbiaknya bakteri, jamur, virus dan berbagai macam bibit penyakit yang lain. Dengan demikian, jika suhu dan kelembaban tidak diperhatikan dengan baik, maka akan dapat menimbulkan kerugian bagi Pasien serta rumah sakit itu sendiri (Permadani, 2021). Adapun standar baku mutu standar lingkungan untuk suhu dan kelembaban adalah sebagai berikut.

Tabel 1.
SBMKL Suhu, Kelembaban, dan Tekanan Udara Menurut Jenis Ruangan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan

No	Ruang/Unit	Suhu (oC)	Kelembaban (%)	Tekanan
1	Operasi	22-27	40-60	Postif
2	Bersalin	24-26	40-60	Positif
3	Pemulihan/perawatan	22-23	40-60	Seimbang
4	Perawatan bayi baru lahir	24-26	40-60	Seimbang
5	ICU	22-23	40-60	Positif
6	Jenazah/autopsi	21-24	40-60	Negatif
7	Penginderaan medis	21-24	40-60	Seimbang
8	Laboratorium	20-22	40-60	Negatif
9	Radiologi	17-32	40-60	Seimbang
10	Sterilisasi	21-30	40-60	Negatif
11	Dapur	22-30	40-60	Seimbang
12	Gawat darurat	20-24	40-60	Positif
13	Administrasi	20-28	40-60	Seimbang
14	Ruang Luka Bakar	24-26	40-60	Positif

Sumber: Permenkes No. 2 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan

2. Pencahayaan

Pencahayaan adalah faktor yang penting dalam sebuah perencanaan sebuah ruang. Pencahayaan dalam ruang rawat inap dapat mempengaruhi kenyamanan pasien selama menjalani perawatan dan berpengaruh bagi kelancaran paramedis dalam menjalankan aktivitas. Apabila ruang rawat pasien tidak disediakan akses pencahayaan maka fungsi konsep perancangan tidak dapat terpenuhi dengan baik. Dalam hal ini dikarenakan pencahayaan berhubungan dengan kenyamanan dan keselamatan pasien yang dirawat,

perawat dan pengunjung yang ada di rumah sakit (Hayati, 2022). Adapun standar pencahayaan di berbagai ruangan di fasilitas Kesehatan yaitu :

Tabel 2.
SBMKL Intensitas Pencahayaan Menurut Jenis Ruangan atau Unit di Fasilitas Pelayanan Kesehatan

No	Ruangan/Unit	Intensitas Cahaya (lux)	Keterangan
1	Ruang Pasien -Saat tidak tidur -Saat tidur Rawat Jalan	Minimal 100 Maksimal 50 Minimal 100	Warna cahaya sedang Perlu penambahan penerangan dengan lampu sorot apabila ada
	Unit Gawat Darurat (UGD)	Minimal 100 untuk di koridor (tanpa tindakan)	tindakan Perlu penambahan Penerangan dengan lampu sorot apabila ada tindakan
2	R.Operasi Umum	300-500	Warna cahaya sejuk
3	Meja operasi	10000-20000	Warna cahaya sejuk atau sedang tanpa bayangan
4	Anestesi, pemulihan	300-500	Warna cahaya sejuk
5	Endoscopy, lab	75-100	
6	Sinar X	Minimal 60	Warna cahaya sejuk
7	Koridor	Minimal 100	
8	Tangga	Minimal 100	Malam hari
9	Administrasi/Kantor	Minimal 100	Warna cahaya sejuk
10	Ruang Alat/gudang	Minimal 200	
11	Farmasi	Minimal 200	

12	Dapur	Minimal 200	
13	Ruang Cuci	Minimal 100	
14	Toilet	Minimal 100	
15	Ruang Luka Bakar	100-200	Warna cahaya sejuk

Sumber: Permenkes No. 2 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan

Secara umum intensitas cahaya untuk ruangan di fasilitas pelayanan kesehatan yang tidak ada dalam tabel adalah minimal 100 lux.

3. Kebisingan

Pengaruh kebisingan terhadap manusia secara fisik tidak saja mengganggu organ pendengaran, tetapi juga dapat menimbulkan gangguan pada organ-organ tubuh yang lain, seperti penyempitan pembuluh darah dan sistem jantung. Dampak yang dapat ditimbulkan akibat kebisingan tidak memenuhi standar yaitu dapat menyebabkan kerusakan pada indra pendengaran misalnya ketulian. Selain pada indra pendengaran, kebisingan juga dapat berdampak pada gangguan fisiologis (peningkatan tekanan darah, dan nadi); gangguan psikologis (rasa tidak nyaman, kurang konsentrasi, susah tidur, dan mudah emosi); gangguan terhadap komunikasi akan mengganggu kerjasama antara pekerja dan dapat mengakibatkan kesalahan pengertian yang secara tidak langsung (Shofa'ul Muwaddah, 2018). Adapun standar baku mutu kebisingan di fasilitas pelayanan Kesehatan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.
SBMKL Tekanan Bising Menurut Jenis Ruangan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan

No	Ruang/Unit	Maksimum Tekanan Bising/Sound Pressure Level (dBA)
1	Ruang Pasien	
	- Saat tidak tidur	65
	- Saat Tidur	55
2	Ruang Operasi	65
3	Ruang Umum	65
4	Anestesi, pemulihan	65
5	Endoskopi, laboratorium	65
6	Sinar X	65
7	Koridor	65
8	Tangga	65
9	Kantor/Lobby	65
10	Ruang alat/Gudang	65
11	Farmasi	65
12	Dapur	70
13	Ruang cuci	80
14	Ruang isolasi	55
15	Ruang Poli gigi	65
16	Ruang ICU	65

Sumber: Permenkes No. 2 Tahun 2023 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan

D. Kepuasan Pasien

1. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan . Kepuasan pasien adalah

keluaran (outcome) layanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Komponen kepuasan pasien dari mutu layanan kesehatan menjadi salah satu komponen utama atau penting. Dapat dibuktikan bahwa pasien dan/atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya, pasien dan/atau masyarakat yang tidak merasakan kepuasan atau kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasihat, tidak mematuhi rencana pengobatan, berganti dokter atau pindah ke fasilitas layanan kesehatan lain (Pohan, 2017).

Kepuasan adalah ungkapan perasaan senang atau kecewa seseorang dari hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dengan yang diharapkannya. Disatu pihak kepuasan pasien dipandang sebagai hasil yang didapatkan dari pengalaman mereka yang memanfaatkan produk barang atau jasa. Berdasarkan pihak lain, kepuasan pasien juga kerap kali dipandang sebagai proses orientasi yang lebih mampu mengungkapkan pengalaman yang mereka rasakan secara keseluruhan dibandingkan orientasi hasil (Priyoto, 2014).

2. Dimensi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien menunjukkan nilai baik, hal ini sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima. Jika sebuah pelayanan yang diterima oleh pasien melampaui keinginan pasien, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, namun justru sebaliknya apabila jasa pelayanan yang diberikan lebih rendah dibandingkan keinginan pasien, maka kualitas sebuah pelayanan tersebut dipersepsikan kurang baik. Adapun dimensi kepuasan pasien yaitu :

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Tangible adalah bukti nyata/bukti fisik, ketampakan fisik dan berwujud yang meliputi: fasilitas serta kualitas fisik lingkungan rumah sakit, kenyamanan ruang perawatan, peralatan medis, dan petugas. Bukti nyata yang merupakan suatu service yang bisa dilihat, dan bisa dirasakan, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Konsumen dapat menggunakan penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan,

b. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan pada umumnya ditujukan kepada setiap jasa yang menyediakan pelayanan, kecakapan klinis ini sangat memiliki pengaruh besar dalam pelayanan kesehatan berhubung petugas atau penyedia pelayanan merupakan orang yang mengabdikan diri dan dipercaya untuk melakukan tindakan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Kehandalan atau kecakapan petugas dalam menangani keluhan yang dirasakan oleh pasien akan memberikan pengaruh erat dengan kepuasan yang dirasakan

oleh pasien.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Aspek ketanggapan ini memiliki nilai tertinggi dengan penilaian berfokus pada komunikasi karyawan yang selalu tepat pada saat menangani kebutuhan dan keluhan pasien.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan pengetahuan terhadap jasa yang akan diberikan secara tepat, mampu memberikan informasi kepada pasien pada saat memberikan tindakan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki di percaya akan memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi

e. Empati (*Empaathy*)

Pasien akan merasa diperhatikan oleh petugas apabila kebutuhan dan keluhannya ditanggapi secara baik dengan sikap yang tulus dan bersifat individual.

3. Aspek – Aspek Kepuasan Pasien

Aspek kepuasan pasien menurut Juniadi (Zebua, 2014) yaitu :

a. Kenyamanan

Aspek ini antara lain lokasi rumah sakit, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruangan (kualitas fisik udara suhu, kelembaban, kebisingan, pencahayaan), makanan dan minuman, kebersihan WC/kamar mandi, pembuangan sampah, kebersihan ruangan, kebersihan koridor dan lain sebagainya.

b. Hubungan pasien dengan petugas rumah sakit

Aspek ini antara lain keramahan, informasi yang diberikan, tanggapan dokter/perawat, kemudahan dokter/perawat yang di hubungi.

c. Kompetensi teknis petugas

Ketrampilan, pengetahuan dan kualifikasi petugas yang baik, keberanian mengambil Tindakan.

d. Biaya

Kewajaran biaya, kejelasan komponen biaya, biaya pelayanan, perbandingan dengan rumah sakit sejenisnya.

4. Tingkat kepuasan

Untuk mengetahui Tingkat kepuasan pelanggan dikalsifikasikan dalam beberapa tingkatan, yaitu:

a. Sangat Puas

Sangat puas merupakan ukuran subyektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pasien.

b. Puas

Puas merupakan ukuran subyektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pasien.

c. Cukup Puas

Cukup puas merupakan ukuran subyektif hasil penilaian pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan yang sepenuhnya sesuai kebutuhan atau keinginan. Cukup puas disini artinya sedang dalam artian 50%.

d. Tidak Puas

Tidak puas merupakan ukuran subyektif hasil penilaian pasien yang rendah, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan.