

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Persepsi**

###### **2.1.1.1 Pengertian Persepsi**

Menurut Sugihartono, dkk (2007: 8) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan (Jayanti & Arista, 2019).

Menurut Rakhmat (2005) mengungkapkan bahwa persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli indrawi (sensory stimuli). Sedangkan menurut Kimbal Young (Walgito, 1981) mengatakan, persepsi adalah sesuatu yang menunjukkan aktivitas merasakan, menginterpretasikan dan memahami objek, baik fisik maupun sosial (Arifin et al., 2017).

Menurut Sarlito W. Sarwono (2009:24) berpendapat persepsi secara umum merupakan proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan pengaturan informasi indrawi. Persepsi berlangsung pada saat seseorang meniram stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk ke dalam otak. Persepsi merupakan proses pencarian informasi untuk dipahami yang menggunakan alat pengindraan (Listyana & Hartono, 2015).

Sedangkan definisi persepsi meniti KBBI adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu; serapan dsb

###### **2.1.1.2 Proses Terjadinya Persepsi**

Pertama terjadinya persepsi adalah karena adanya objek/stimulus yang merangsang untuk ditangkap oleh panca indera (objek tersebut menjadi perhatian panca indera) (Widayatun TS, 2009: 111), kemudian stimulus/objek perhatian tadi dibawa ke otak. Dari otak terjadi adanya kesan atau jawaban (response) adanya stimulus, berupa kesan atau response dibalikkan ke indera kembali berupa tanggapan atau persepsi atau hasil kerja indera berupa pengalaman hasil pengolahan otak (Jayanti & Arista, 2019)

### **2.1.1.3 Syarat Terjadinya Persepsi**

Menurut Sunaryo (2013) syarat-syarat terjadinya persepsi adalah sebagai berikut:

- a. Adanya objek yang dipersepsi
- b. Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi .
- c. Adanya alat indera/reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus d. Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak, yang kemudian sebagai alat untuk mengadakan respon.

### **2.1.1. 4 Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi**

Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Menurut Rakhmat (2007) ada 2 faktor yang mempengaruhi persepsi (Sudarsono & Suharsono, 2016)

- a. Faktor fungsional dihasilkan dari kebutuhan, kegembiraan (suasana hati), pelayanan, dan pengalaman masa lalu seseorang individu.
- b. Faktor-faktor struktural berarti bahwa faktor-faktor tersebut timbul atau dihasilkan dari bentuk stimuli dan efek-efek netral yang ditimbulkan dari sistem syaraf individu.

Faktor utama yang menyebabkan terjadinya perbedaan persepsi menurut Sarwono (2010:103-106) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi (Listyana & Hartono, 2015)

- a. Perhatian, biasanya tidak menangkap seluruh rangsang yang ada disekitar kita sekaligus, tetapi memfokuskan perhatian pada satu atau dua objek saja. Perbedaan fokus perhatian antara satu dengan orang lain akan menyebabkan perbedaan persepsi.
- b. Kesiapan mental seseorang terhadap rangsangan yang akan timbul.
- c. Kebutuhan merupakan kebutuhan sesaat maupun menetap pada diri individu akan mempengaruhi persepsi orang tersebut. Kebutuhan yang berbeda akan menyebabkan persepsi bagi tiap individu.
- d. Sistem nilai, yaitu sistem nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat juga berpengaruh pula terhadap persepsi.
- e. Tipe kepribadian, yaitu dimana pola kepribadian yang dimiliki oleh individu akan menghasilkan persepsi yang berbeda. Sehubungan dengan itu maka proses terbentuknya

persepsi dipengaruhi oleh diri seseorang persepsi antara satu orang dengan yang lain itu berbeda atau juga antara satu kelompok dengan kelompok lain.

Menurut Walgito (2004) faktor-faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan beberapa faktor, yaitu:

- a. Objek yang dipersepsi menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.
- b. Alat indera, syaraf dan susunan syaraf merupakan alat untuk menerima stimulus, di samping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan motoris yang dapat membentuk persepsi seseorang.
- c. Perhatian untuk menyadari atau dalam mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah utama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu sekumpulan objek.

Menurut Thoha (2003: 154), faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor internal: perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, apresiasi, nilai dan kebutuhan juga minat, apresiasi, dan motivasi.
- 2) Faktor eksternal: latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek.

Menurut Walgito (2002: 70) faktor-faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan beberapa faktor, yaitu:

- 1) Objek yang Dipersepsi  
Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri

individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.

2) **Alat Indera, Syaraf dan Susunan Syaraf**

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus, disamping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan motoris yang dapat membentuk persepsi seseorang.

3) **Perhatian**

Untuk menyadari atau dalam mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah utama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu sekumpulan objek.

## **2.1.2 Pelayanan Kesehatan**

### **2.1.2.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan**

Layanan kesehatan merupakan suatu produk berupa jasa atau barang yang dihasilkan oleh suatu produsen, dalam hal ini bisa provider ataupun institusi kesehatan (Helvionita, 2016) . Menurut Depkes RI (2009) 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 perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Radito, 2014).

Pelayanan kesehatan adalah bagian dari pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat (Satrianegara MF dan Sitti, 2009: 29). Ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan masyarakat banyak, maka peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat cukup besar (Radito, 2014).

### **2.1.2.2 Jenis Pelayanan Kesehatan**

#### **a. Pelayanan Administrasi**

Menurut Ismainar Hetty, 2015: 1 Administrasi merupakan suatu proses yang menyangkut perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, pengoordinasian, penilaian terhadap sumber, tata cara, dan kesanggupan (Ismainar Hetty, 2015: 1). Administrasi berarti memberikan layanan. Menurut George R. Tery, Administrasi kesehatan adalah upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan mempergunakan orang lain. Tertib

administrasi merupakan salah satu faktor yang menentukan di dalam upaya pelayanan kesehatan di rumah sakit

### **b. Pelayanan Medis**

Berdasarkan Permenkes RI Nomor 1045 tahun 2006, Pelayanan medis adalah upaya kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang diberikan kepada pasien oleh tenaga medis sesuai dengan standard pelayanan medis dengan memanfaatkan sumber daya dan fasilitas secara optimal. Sedangkan pelayanan medis spesialisik dasar adalah pelayanan medik spesialisik penyakit dalam, kebidanan dan penyakit kandungan, bedah dan kesehatan anak (Annur, Lisnawaty, Akifah, 2017)

### **c. Pelayanan Keperawatan**

Teori Psikologi Keperawatan menyebutkan, bahwa jika pasien merasa puas, biasanya pasien akan memberikan kerjasama yang baik, dengan mengembangkan penyesuaian-penyesuaian terhadap berbagai macam hubungan dan perkembangan tanggung jawab, misalnya dengan mematuhi anjuran- anjuran yang mendukung kondisi pemulihan fisiknya. Pasien juga akan mempunyai figure positif atas kesediaan tim medis yang memberikan perhatiannya saat mereka sedang dalam masa perawatan. Apabila mereka merasa tidak puas, maka pasien akan cenderung sulit diajak kerjasama, misalnya dalam program pengobatan, perawatan dan sebagainya, dan akan cenderung mengabaikan aturan-aturan keperawatan yang diterapkan kepadanya sebagai pasien. Sedangkan Menurut Wolf dan Weitzel bahwa proses keperawatan adalah serangkaian perbuatan atau tindakan untuk menetapkan, merencanakan dan melaksanakan pelayanan keperawatan dalam rangka membantu klien untuk mencapai dan memelihara kesehatannya seoptimal mungkin. Tindakan keperawatan tersebut dilaksanakan berurutan, terus- menerus, saling berkaitan dan dinamis

### **d. Pelayanan Penunjang Medis**

Menurut John R Griffith (1987) dalam Aditama TY (2010) jenis pelayanan penunjang medis meliputi pelayanan diagnostik, terapeutik, dan kegiatan di masyarakat umum. Pelayanan penunjang medis diagnostik meliputi :

- a. Laboratorium
- b. Diagnostik imaging
- c. Laboratorium kardiopulmoner
- d. Lain-lain : elektroensefalografi, elektromiografi, audiologi

Pelayanan penunjang medis terapeutik meliputi :

- a. Farmasi
- b. Ruang operasi
- c. Ruang persalinan
- d. Unit Gawat Darurat
- e. Bank darah
- f. Rehabilitasi medis, dan lain-lain.

Sedangkan pelayanan penunjang medis di masyarakat umum adalah :

- a. Imunisasi
- b. Program skrining penyakit tertentu
- c. Keluarga Berencana dan KIA, dan lain-lain

### **2.1.3 Perilaku**

#### **2.1.3.1 Pengertian Perilaku**

Perilaku yaitu suatu fungsi dari interaksi antara seseorang individu dengan lingkungannya, baik yang diamati secara langsung ataupun yang diamati secara tidak langsung. Pada umumnya perilaku manusia berbeda, karena dipengaruhi oleh kemampuan yang tidak sama. Pada dasarnya kemampuan ini amat penting diketahui untuk memahami mengapa seseorang berbuat dan berperilaku berbeda dengan yang lain. Jadi dengan kata lain perilaku adalah apa yang dikerjakan oleh organisme yang bersangkutan (Perkuliahan et al., n.d.)

#### **2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku**

Hal-hal yang mempengaruhi perilaku seseorang sebagian terletak dalam diri individu sendiri yang disebut juga faktor internal sebagian lagi terletak di luar dirinya atau disebut dengan faktor eksternal yaitu factor lingkungan (Perkuliahan et al., n.d.)

Menurut WHO, yang dikutip oleh Notoatmodjo (1993), perubahan perilaku dikelompokkan menjadi 3 (tiga), yaitu :

1. Perubahan alamiah (natural change), ialah perubahan yang dikarenakan perubahan pada lingkungan fisik, sosial, budaya ataupun ekonomi dimana dia hidup dan beraktifitas.
2. Perubahan terencana (planned change), ialah perubahan ini terjadi, karena memang direncanakan sendiri oleh subjek.
3. Perubahan dari hal kesediaannya untuk berubah (readiness to change), ialah perubahan yang terjadi apabila terdapat suatu inovasi atau program-program baru, maka yang terjadi adalah sebagian orang cepat mengalami perubahan perilaku dan sebagian lagi lamban. Hal ini disebabkan setiap orang mempunyai kesediaan untuk berubah yang berbeda-beda.

9 Tim ahli WHO (1984), menganalisis bahwa yang menyebabkan seseorang itu berperilaku ada empat alasan pokok, yaitu :

1. Pemikiran dan perasaan

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

2. Orang penting sebagai referensi

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

3. Sumber-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.

4. 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.

#### **2.1.3.4 Teori-Teori Perilaku Kesehatan**

Teori perilaku menurut badan kesehatan dunia {WHO}, bahwa seseorang berperilaku, karena adanya 4 alasan pokok (determinan), yaitu:

1. Pemikiran dan perasaan (thoughts and feeling)

2. Adanya acuan atau referensi dari seseorang atau pribadi yang dipercayai (personal reference)

3. Sumber daya (resource) yang tersedia merupakan pendukung untuk terjadinya perilaku seseorang atau masyarakat

4. Sosio budaya (culture) setempat biasanya sangat berpengaruh terhadap terbentuknya perilaku seseorang.

#### **1.1 Teori Snehandu B.Kar**

Menurut Dr. Irwan, 2017 Kar mencoba menganalisis perilaku kesehatan dengan bertitik tolak bahwa perilaku merupakan fungsi dari :

1. Niat seseorang untuk bertindak sehubungan dengan kesehatan atau perawatan kesehatannya (*Behaviour intention* ).

2. Dukungan sosial dari masyarakat sekitarnya (*Social-support*).
3. Ada atau tidak adanya informasi tentang kesehatan atau fasilitas kesehatan (*Accessability of information*).
4. Otonomi pribadi yang bersangkutan dalam hal ini mengambil tindakan atau keputusan (*Personal autonomy*).
5. Situasi yang memungkinkan untuk bertindak atau tidak bertindak (*action situation*).

## **1.2 Teori Health Belief Model**

Health Belief Model pertama dikembangkan pada tahun 1950-an oleh sekelompok psikolog sosial pada US Public Health Service untuk menjelaskan kegagalan orang berpartisipasi dalam program pencegahan atau pendeteksian penyakit. Kemudian model tersebut diperluas agar dapat diterapkan pada respons orang terhadap gejala dan perilakunya dalam respons pada diagnosis penyakit, khususnya kepatuhan pada regimen medis. Meskipun model tersebut lambat laun berkembang dalam respons terhadap masalah program praktis, diberikan dasar teori psikologi sebagai bantuan untuk memahami sebab serta kekuatan dan kelemahannya (Bandura, 1994; Glanz, 2008).

## **1.3 Teori Dukungan Sosial (Social Support Theory)**

### **1. Pengertian dukungan sosial**

Dukungan sosial (*social support*) didefinisikan sebagai informasi verbal atau non verbal, saran, bantuan yang nyata atau tingkah laku yang diberikan oleh orang-orang yang akrab dengan subyek di dalam lingkungan sosialnya atau yang berupa kehadiran dan hal-hal yang dapat memberikan keuntungan emosional atau berpengaruh pada tingkah laku.

Dukungan sosial adalah isi fungsional hubungan yang dapat dikategorikan menjadi empat jenis yang luas dari perilaku atau tindakan yang mendukung, yaitu:

- a. Informasi dapat berupa saran- saran, nasihat dan petunjuk yang dapat dipergunakan oleh korban dalam mencari jalan keluar untuk pemecahan masalahnya.
- b. Perhatian emosi berupa kehangatan, kepedulian dan dapat empati yang meyakinkan korban, bahwa dirinya diperhatikan orang lain.
- c. Penilaian berupa penghargaan positif, dorongan untuk maju atau persetujuan terhadap gagasan atau perasaan individu lain.
- d. Bantuan instrumental berupa dukungan materi seperti benda atau barang yang dibutuhkan oleh korban dan bantuan finansial untuk biaya pengobatan, pemulihan maupun biaya hidup sehari- hari selama korban belum dapat menolong dirinya sendiri. (A. Heaney Catherinean d Barbara A. Israel, 2008)



## **2. Faktor- faktor yang mempengaruhi dukungan social**

Menurut stanley (2007), faktor- faktor yang mempengaruhi dukungan sosial (Perkuliahan et al., n.d.)

1. **Kebutuhan fisik**

Kebutuhan fisik dapat mempengaruhi dukungan sosial. Adapun kebutuhan fisik meliputi sandang, pangan dan papan.

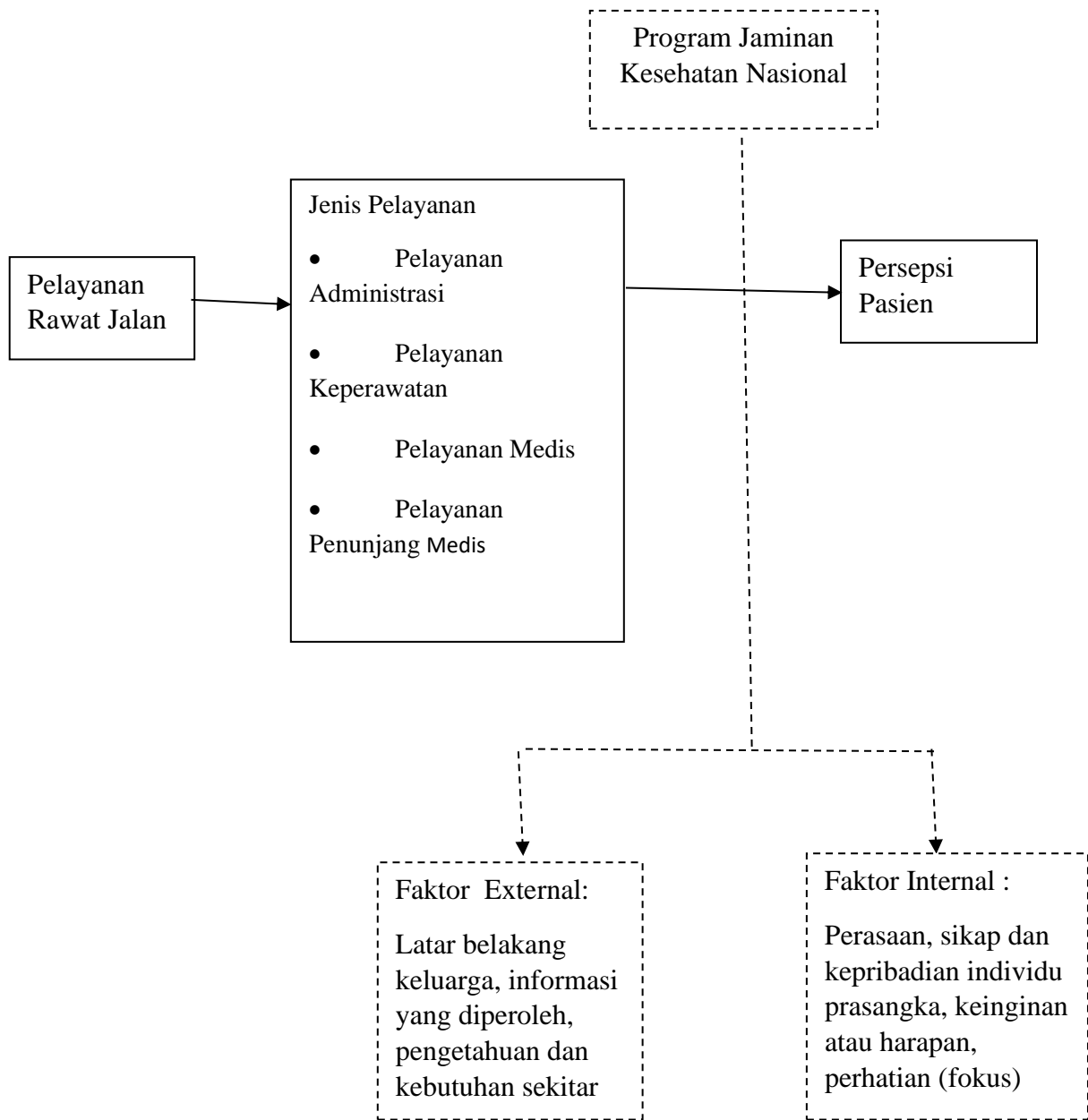
2. **Kebutuhan social**

Dengan aktualisasi diri yang baik maka seseorang lebih kenal oleh masyarakat daripada orang yang tidak pernah bersosialisasi di masyarakat.

3. **Kebutuhan psikis**

Dalam kebutuhan psikis pasien pre operasi di dalamnya termasuk rasa ingin tahu, rasa aman, perasaan religius, tidak mungkin terpenuhi tanpa bantuan orang lain.

## 2.2 Kerangka Konsep



### Keterangan :

————— : Yang dianalisis

----- : Tidak Dianalisis

Gambar 2.1 Kerangka Konsep

Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bertujuan untuk menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Program JKN memberikan jaminan kesehatan pada beberapa fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Terdapat beberapa pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh Rumah Sakit yang turut dijamin oleh program JKN, yakni pelayanan administrasi, pelayanan medis, pelayanan keperawatan, dan pelayanan penunjang medis.

Rumah sakit yang bekerjasama dengan Badan Pemeliharaan Jaminan Sosial (BPJS) memberikan pelayanan yang dijamin oleh program JKN sesuai dengan fasilitas kesehatan yang dimiliki oleh rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit merupakan stimulus bagi pasien dalam mempersepsikan pelayanan kesehatan yang telah pasien terima selama menjadi pasien di RSI Sunan Kudus. Selain itu persepsi pasien juga dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal.