

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Manajemen

##### 2.1.1 Definisi Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Perancis “*kuna menagement*”, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Karenanya, manajemen dapat diartikan sebagai ilmu dan seni tentang upaya untuk memanfaatkan semua sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* (POAC) yang masing-masing menggunakan ilmu dan seni untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Ilmu manajemen merupakan suatu kumpulan pengetahuan yang disistemisasi, dikumpulkan dan diterima kebenarannya. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya metode ilmiah yang dapat digunakan dalam setiap penyelesaian masalah dalam manajemen. Metode ilmiah pada hakekatnya meliputi urutan kegiatan sebagai berikut :

1. Mengetahui adanya persoalan
2. Mendefinisikan persoalan
3. Mengumpulkan fakta, data dan informasi
4. Menyusun alternatif penyelesaian
5. Mengambil keputusan dengan memilih salah satu alternatif penyelesaian
6. Melaksanakan keputusan serta tindak lanjut

Selain manajemen sebagai ilmu, manajemen dianggap sebagai seni. Hal ini disebabkan oleh kepemimpinan memerlukan karisma, stabilitas emosi, kewibawaan, kejujuran, kemampuan menjalin hubungan antar manusia yang semuanya itu banyak ditentukan oleh bakat seseorang dan tidak dapat dipelajari.

### **2.1.2 Fungsi Manajemen**

Fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan.

- **Perencanaan**

Perencanaan adalah kemampuan memilih satu kemungkinan dari berbagai kemungkinan yang tersedia dan dipandang paling tepat untuk mencapai tujuan.

Perencanaan adalah menentukan tujuan yang hendak dicapai selama suatu masa yang akan datang dan apa yang harus diperbuat agar dapat mencapai tujuan-tujuan itu.

Perencanaan merupakan komponen dasar atau fungsi dari manajemen melalui perencanaan, pelaksanaan atau manajer melaksanakan hal-hal yang telah digariskan untuk mewujudkan tujuan yang telah ditentukan oleh organisasi.

Setiap kegiatan hendaknya dimulai dari perencanaan secara umum disebutkan apabila pelaksanaan suatu upaya kesehatan tidak didukung oleh suatu perencanaan yang baik maka akan sulit dapat diharapkan tercapainya tujuan dari upaya kesehatan tersebut (Azwar, 1996).

Ada empat tahap dasar perencanaan menurut Hani Handoko (1999), yaitu menetapkan tujuan, merumuskan keadaan saat ini, mengidentifikasi masalah segala kemudahan dan hambatan, serta mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk mencapai tujuan.

Suatu perencanaan yang baik, harus mengandung berbagai unsur yang terpenting adalah :

a. Misi

Dalam perencanaan tersebut harus mengandung uraian tentang misi organisasi yang mengajukan rencana tersebut.

b. Masalah

Harus mengandung rumusan masalah, yaitu sesuatu yang ingin diselesaikan oleh perencanaan yang sedang dibuat.

c. Tujuan Umum dan Tujuan Khusus

Tujuan adalah suatu keadaan dimana yang ingin dicapai oleh suatu perencanaan. Rumuskanlah tujuan tersebut dengan selengkap-lengkapny.

d. Kegiatan

Perencanaan yang baik harus mengandung uraian kegiatan yang akan dilakukan.

e. Asumsi Perencanaan

Perencanaan tersebut harus mengandung uraian tentang berbagai perkiraan dan ataupun kemungkinan yang akan dihadapi jika rencana tersebut dilaksanakan.

f. Strategi Pendekatan

Terdapat uraian tentang strategi pendekatan yang akan digunakan pada waktu pelaksanaan program.

g. Sasaran

Kepada siapa program kesehatan tersebut ditujukan.

h. Waktu

Perencanaan yang baik harus mempunyai uraian tentang waktu (jangka waktu) perencanaan tersebut akan dilaksanakan.

i. Organisasi dan Tenaga Pelaksana

Terdapat atau tidaknya uraian tentang organisasi dan tenaga pelaksana dalam suatu rencana, juga menentukan baik atau tidaknya rencana tersebut.

j. Biaya

Haruslah dicantumkan berapa jumlah biaya yang dibutuhkan untuk melaksanakan rencana program tersebut.

▪ Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah pengelompokan berbagai kegiatan yang diperlukan untuk melaksanakan suatu rencana sedemikian rupa sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan memuaskan.

Pengorganisasian adalah kegiatan penentuan sumber daya-sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi, perancangan dan pengembangan suatu organisasi atau kelompok kerja yang akan dapat membawa ke arah tujuan, penugasan tanggung jawab tertentu, dan pendelegasian wewenang yang diperlukan kepada individu-individu untuk melaksanakan tugasnya.

Pengorganisasian bertujuan membagi suatu kegiatan besar menjadi kegiatan-kegiatan yang lebih kecil. Selain itu, mempermudah manajer dalam melakukan pengawasan dan menentukan orang yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah dibagi-bagi tersebut.

Proses pengorganisasian dapat ditunjukkan dengan tiga langkah prosedur berikut ini :

- a. Perincian seluruh pekerjaan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi
- b. Pembagian beban pekerjaan total menjadi kegiatan-kegiatan yang secara logika dapat dilaksanakan oleh satu orang. Pembagian kerja sebaiknya tidak terlalu berat sehingga tidak dapat diselesaikan atau terlalu ringan sehingga ada waktu menganggur, tidak efisien dan terjadi biaya yang tidak perlu.
- c. Pengadaan dan pengembangan suatu mekanisme untuk mengkoordinasikan pekerjaan para anggota organisasi menjadi kesatuan terpadu dan harmonis. Mekanisme pengkoordinasian ini membuat para anggota organisasi menjaga perhatiannya pada tujuan organisasi dan mengurangi ketidakefisienan dan konflik-konflik yang merusak.

▪ Pelaksanaan

Menggerakkan atau *Actuating* adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi. Jadi, *Actuating* artinya adalah menggerakkan orang-orang agar mau bekerja dengan sendirinya atau penuh kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang

dikehendaki secara efektif. Dalam hal ini yang dibutuhkan adalah kepemimpinan (*leadership*).

Menurut Wijono, pergerakan adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan upaya pengorganisasian.

*Actuating* merupakan pergerakan seluruh kegiatan manajemen dengan mempergunakan organisasi yang lebih dibentuk untuk memimpin, memotivasi, mengarahkan, dan mengkomunikasikan apa yang direncanakan sebagai tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Pekerjaan pelaksanaan bukanlah pekerjaan yang mudah, karena dalam melaksanakan suatu rencana terkandung berbagai aktivitas yang bukan saja satu sama lain saling berpengaruh, tapi juga bersifat kompleks dan majemuk. Keseluruhan aktivitas ini harus dipadukan sedemikian rupa sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan memuaskan.

Pergerakan terkait dengan *leadership*, *motivation*, *human relationship*, dan *communication*.

- Pengawasan

Pengawasan adalah suatu proses untuk mengukur penampilan suatu program yang kemudian dilanjutkan dengan mengarahkannya sedemikian rupa sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Pengawasan adalah kegiatan untuk melihat dan memperhatikan sebuah proses-upaya yang sedang berjalan. Bisa dikatakan juga dengan kegiatan untuk menjaga agar proses yang sedang diamati senantiasa berada pada jalur yang telah ditentukan atau direncanakan.

Pengendalian adalah proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang harus dilakukan yaitu pelaksanaan, dan bila perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu sesuai dengan standar (Terry, 1991).

Ada tiga tipe dasar pengawasan yaitu :

- a. Pengawasan pendahuluan (*feedforward control*), dirancang untuk mengantisipasi masalah-masalah atau penyimpangan-penyimpangan dari standar atau tujuan dan memungkinkan koreksi dibuat sebelum suatu tahap kegiatan tertentu terselesaikan.
- b. Pengawasan yang dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan (*concurrent control*). Pengawasan ini sering disebut pengawasan “ya-tidak”, *screening control* atau ”berhenti-terus”, dilakukan selama suatu kegiatan berlangsung. Tipe pengawasan ini merupakan proses dimana aspek tertentu dari suatu prosedur harus disetujui dulu, atau syarat tertentu harus dipenuhi dulu sebelum kegiatan-kegiatan bisa dilanjutkan, atau semacam peralatan “*double check*” yang lebih menjamin ketepatan pelaksanaan kegiatan.
- c. Pengawasan umpan balik (*feedback control*) yang dikenal sebagai *post-action controls*, mengukur hasil-hasil dari suatu kegiatan yang telah diselesaikan. Sebab-sebab penyimpangan dari rencana atau standar ditentukan, dan penemuan-penemuan ditetapkan untuk kegiatan serupa di masa yang akan datang. Pengawasan ini bersifat historis, pengukuran dilakukan setelah kejadian terjadi.

Asas-asas pengawasan yang efektif adalah menjamin tercapainya tujuan, efisien (meniadakan penyimpangan), tanggung jawab (*moral spirit*), mengarah ke masa yang akan datang, langsung, merupakan cermin dari perencanaan, kesesuaian dengan struktur organisasi, sesuai dengan kebutuhan individual/jabatan, standar yang telah ditentukan, kekecualian (penyimpangan), fokus pada hal-hal strategis, fleksibel, peninjauan kembali, dan kegiatan yang terencana dan berindikator.

Tujuan dari pengawasan sendiri adalah untuk mengetahui apakah kegiatan yang telah dilaksanakan sesuai dengan rencana, kesesuaian dengan kebijakan. Prosedur, pedoman, aturan dan lain-lain, mengetahui kesulitan, masalah, hambatan, dan potensi yang berpengaruh terhadap pencapaian tujuan, bila perlu dilakukan koreksi, efektifitas dan efisiensi penggunaan sumber daya, dan mencegah pemborosan, penyimpangan, dan kegagalan yang tidak perlu.

- Evaluasi

Penilaian adalah suatu cara belajar yang sistematis dari pengalaman yang dimiliki untuk meningkatkan pencapaian, pelaksanaan, dan perencanaan suatu program melalui pemilihan secara seksama berbagai kemungkinan yang tersedia guna penerapan selanjutnya (*The World Health Organization*).

Penilaian adalah suatu proses yang menentukan nilai atau jumlah keberhasilan dari pelaksanaan suatu program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (*The American Public Health Association*).

Penilaian adalah kegiatan untuk membandingkan antara hasil dengan yang dicapai dengan yang telah ditentukan.



Komponen utama yang dinilai atau pendekatan yang dipakai adalah kesesuaian yang berkaitan dengan alasan dan maksud program, rencana kegiatan, dan pelayanan, kemajuan program, efektifitas dan efisiensi, dan dampak pelaksanaan program.

## **2.2 Sistem**

### **2.2.1 Pengertian Sistem**

Untuk mengupayakan sebuah pelayanan kesehatan, diperlukan sebuah sistem. Ini berarti pelayanan kesehatan tidak lagi dipandang sebagai suatu upaya yang tersendiri, melainkan sebagai suatu kesatuan yang terpadu (Azwar, 1996).

Definisi sistem yang dijumpai diberbagai buku rujukan cukup bervariasi, beberapa diantaranya adalah :

- Sistem adalah elemen-elemen yang saling berhubungan membentuk satu kesatuan atau organisasi.
- Sistem adalah gabungan dari elemen-elemen yang saling dihubungkan oleh suatu proses atau struktur dan berfungsi sebagai satu kesatuan organisasi dalam upaya menghasilkan sesuatu yang telah ditetapkan.
- Sistem ialah kumpulan dari bagian-bagian yang berhubungan dan membentuk satu kesatuan yang majemuk, dimana masing-masing bagian bekerja sama secara bebas dan terkait dalam mencapai sasaran kesatuan dalam suatu situasi yang majemuk pula.
- Sistem adalah suatu grup dari elemen-elemen baik berbentuk fisik maupun nonfisik yang menunjukkan kumpulan saling berhubungan diantaranya dan

berinteraksi bersama-sama menuju satu atau lebih tujuan, sasaran, atau akhir dari suatu sistem.

- Sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan.
- Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu.

Sedangkan sistem kesehatan adalah gabungan dari suatu kumpulan dan atau suatu kesatuan dari berbagai elemen dan atau bagian yang ada hubungannya dengan kesehatan, yang secara keseluruhan berfungsi dan bergerak dalam satu derap yang sama dalam upaya mencapai suatu tujuan yang sama pula yakni terciptanya keadaan yang sehat bagi perorangan, kelompok dan ataupun masyarakat. Teori sistem mengatakan bahwa setiap unsur pembentuk organisasi adalah penting dan harus mendapat perhatian yang utuh supaya manajer dapat bertindak lebih efektif. Yang dimaksud unsur atau komponen pembentuk organisasi disini bukan hanya bagian-bagian yang tampak secara fisik, tetapi juga hal-hal yang mungkin bersifat abstrak atau konseptual seperti misi, pekerjaan, kegiatan, kelompok informal, dan lain-lainnya. Unsur-unsur yang mewakili suatu sistem secara umum adalah masukan (*input*), pengolahan (*processing*), dan keluaran (*output*). Di samping itu, suatu sistem senantiasa tidak terlepas dari lingkungan sekitarnya. Maka umpan balik (*feed back*) dapat berasal dari lingkungan sistem yang dimaksud. Organisasi dipandang sebagai suatu sistem yang tentunya akan memiliki semua unsur-unsur ini. Cara pandang sistem mensyaratkan suatu pelaksanaan

pekerjaan secara integratif, baik menyangkut manusia, saran, metode maupun sumber daya yang dimanfaatkan.

Menurut Azrul Azwar (1996) pendekatan sistem adalah suatu strategi yang menggunakan metode analisa, desain, dan manajemen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Sistem terbentuk dari elemen-elemen yang saling berhubungan dan mempengaruhi, yaitu input, proses dan output.

Pendekatan sistem ini sebenarnya merupakan cara memandang, alat analisis dan wawasan (*analytical tool, analytical device, outlook*) tentang sesuatu. Di pihak lain pendekatan ini yang merupakan pendeskripsian sesuatu sehingga sesuatu itu bertata, berbentuk utuh menyeluruh dan lengkap berikut seluruh faktor yang turut mempengaruhinya. Pendekatan sistem menumbuhkan eksplisitasi dan pandangan yang jelas atas komponen-komponen suatu organisasi secara keseluruhan. Dalam hal ini organisasi yang dimaksud baik yang meliputi organisasi berpikir atau konsep maupun sesuatu yang lebih kongkret didalamnya terdapat hubungan-hubungan fungsional. Pendekatan sistem dapat berfungsi sebagai :

1. Instrumen metodologis dan instrumen yang logis.
2. Instrumen riset, supaya penelitian dapat mendalam dan juga dapat menjembatani celah-celah yang kosong dalam pembentukan teori serta juga tanggap akan kepincangan yang disebabkan oleh berbedanya tingkatan pandangan.
3. Instrumen koordinasi antara ilmu-ilmu yang berbeda dan kemungkinan membentuk kaidah-kaidah sistem yang berlaku umum.

4. Instrumen interdisipliner yang pertama-tama berusaha membentuk penggunaan “bahasa” yang berlaku umum dan pemahamannya akan problema umum sebagai saran komunikasi antardisiplin.
5. Instrumen integratif, supaya aneka disiplin ilmu tidak saling tabrakan arah pikirannya.

Pada umumnya pendekatan sistem itu adalah titik tolak dan orientasi baru dalam melihat sesuatu (Kantaprawira, 1987).

### **2.2.2 Ciri-ciri Sistem**

Dapat dikatakan sebagai sebuah sistem apabila memiliki beberapa ciri pokok sistem. Ciri-ciri pokok sistem yang dimaksudkan secara umum dapat dikelompokkan ke dalam empat macam, yakni :

1. Terdapatnya elemen atau bagian yang satu sama lain saling berhubungan dan mempengaruhi yang kesemuanya membentuk satu kesatuan, dalam arti semuanya berfungsi untuk mencapai tujuan yang sama yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Fungsi yang diperankan oleh masing-masing elemen atau bagian yang membentuk satu kesatuan tersebut adalah dalam rangka mengubah masukan menjadi keluaran yang direncanakan.
3. Dalam melaksanakan fungsi ini, semua bekerjasama secara bebas namun terkait, dalam arti terdapat mekanisme pengendalian yang mengarahkannya agar tetap berfungsi sebagaimana yang telah direncanakan.

Sekalipun sistem merupakan satu kesatuan yang terpadu, bukan berarti sistem tertutup terhadap lingkungan.

### 2.2.3 Unsur-unsur Sistem

Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen atau gabungan dari bagian yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi. Adapun yang dimaksud dengan elemen atau bagian ialah sesuatu yang mutlak harus ditemukan, yang jika tidak demikian halnya, maka tidak bisa dikatakan itu adalah sebuah sistem.

Elemen atau bagian tersebut banyak jenisnya, yang jika disederhanakan dapat dikelompokkan dalam enam unsur saja, yaitu :

- Masukan (input)

Yang dimaksud dengan masukan ialah kumpulan elemen atau bagian yang terdapat dalam sistem dan yang diperlukan untuk dapat berfungsinya sistem tersebut. Elemen tersebut dapat berupa *man, money, method, machine, material, market*. Tetapi untuk pekerjaan yang tidak mencari keuntungan, tidaklah semua perangkat administrasi ditemukan. Pada administrasi untuk kepentingan umum ini, lazimnya ditemukan hanya empat perangkat administrasi saja yang dikenal dengan singkatan “*four m’s*”, yakni *man, method, money, material*.

*Man* adalah tenaga yang dimanfaatkan. *Money* adalah anggaran yang dibutuhkan. *Materials* adalah bahan atau materi yang dibutuhkan. *Method* adalah cara yang dipergunakan dalam bekerja.

- Proses

Yang dimaksud dengan proses ialah kumpulan elemen atau bagian yang terdapat dalam sistem dan yang diperlukan untuk dapat berfungsi untuk mengubah masukan menjadi keluaran yang direncanakan. Elemen-elemen

yang ada dalam proses berupa fungsi-fungsi manajemen, yaitu *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, *Controlling*, dan *Evaluating* atau dapat disingkat dengan POACE.

- Keluaran (output)

Yang dimaksud dengan keluaran ialah kumpulan elemen atau bagian yang dihasilkan dari berlangsungnya proses dalam sistem.

- Umpan balik (*feedback*)

Yang dimaksud dengan umpan balik atau *feedback* ini adalah kumpulan elemen atau bagian yang merupakan keluaran dari sistem dan sekaligus sebagai masukan bagi sistem tersebut.

- Dampak

Dampak adalah akibat yang dihasilkan oleh keluaran dari satu sistem.

- Lingkungan (*environment*)

Lingkungan adalah dunia diluar sistem yang tidak dikelola oleh sistem tetapi mempunyai pengaruh besar terhadap sistem tersebut.

Keenam unsur sistem ini saling berhubungan dan mempengaruhi satu sama lain.

#### 2.2.4 Karakteristik Sistem

Adapun karakteristik sistem adalah :

- Kepekaan terhadap lingkungan

Adanya pengakuan saling ketergantungan dan perubahan yang terjadi saling mempengaruhi.

- Umpan balik

Secara terus-menerus menerima informasi dari lingkungan. Informasi dari output akan dikembalikan kembali kepada sistem dan digunakan sebagai masukan (input) sehingga output berikutnya bisa lebih baik.

- *Cyclical character*

- *Negative entropy*

Sistem tertutup yang mengabaikan faktor lingkungan akan hilang dengan sendiri keeksistensiannya. Sedangkan bagi sistem terbuka, dapat terus tumbuh dan berkembang.

- *Steady state*

- Memelihara keajegan dalam pertukaran energi

- Gerakan ke arah pertumbuhan dan ekspansi

- Keseimbangan antara mempertahankan dan menyesuaikan aktivitas

Pemeliharaan sistem berupa : pelatihan, rekrutmen, pembelian sedangkan penyesuaian berupa : perencanaan, riset pasar dan lain-lain.

- *Equifinality*

Mencapai tujuan dengan berbagai macam input dan proses transformasi.

## 2.3 AIDS

### 2.3.1 Pengertian AIDS

AIDS adalah singkatan dari *Acquired Immune Deficiency Syndrome*, yaitu penyakit yang disebabkan oleh virus HIV (*Human Immunodeficiency Virus*), yang merusak sistem kekebalan tubuh manusia. Akibatnya tubuh menjadi

rentan terhadap serangan penyakit. AIDS bukanlah penyakit turunan, tetapi dapat ditularkan.

### 2.3.2 Pemeriksaan Tes HIV/AIDS

Setiap orang yang merasa dirinya memiliki risiko untuk terinfeksi HIV/AIDS, dapat memeriksakan darahnya di laboratorium khusus di Rumah Sakit besar. Sebelum dilakukan pemeriksaan, harus membuat surat persetujuan (*informed consent*) dan mendapat pra tes konseling dan pasca tes konseling yang memadai. Pemeriksaan dilakukan dengan mengambil contoh darah. Hasil pemeriksaan akan selesai dalam waktu kurang lebih satu minggu.

Tabel 2.1 Hasil Pemeriksaan Tes HIV

Hasil pemeriksaan negatif	Hasil pemeriksaan positif
Berarti belum ditemukan zat anti terhadap virus HIV di dalam tubuh, karena tubuh manusia memerlukan kurang lebih tiga bulan untuk membuat zat anti. Oleh karena itu dianjurkan untuk mengulangi pemeriksaan 3 bulan berikutnya, dengan catatan menghindari hal-hal yang dapat menularkan virus tersebut selama menunggu pemeriksaan kedua.	Sebaiknya melakukan tes lagi dan melakukan tes blot untuk meyakinkan.



### 2.3.3 Gejala/tanda Seseorang yang Tertular/Terinfeksi HIV dan AIDS

Seseorang yang terinfeksi HIV, mengalami beberapa fase yaitu :

- Fase akut

Pada fase akut/primer dapat timbul gejala berupa demam, nyeri otot, nyeri sendi, rasa lemah yang berlangsung selama 2-6 minggu setelah infeksi. Gejala tersebut dapat ringan sampai berat. Tidak semua penderita mengalami gejala tersebut. Gejala infeksi primer ditemukan pada >50% orang yang terinfeksi.

- Fase laten

Pada fase laten, pasien tampak sehat dan tidak ada tanda-tanda khusus terinfeksi HIV. Tahap ini berlangsung beberapa bulan sampai 5-10 tahun bahkan bisa lebih dari 10 tahun untuk masuk ke tahap AIDS. Pada keadaan ini diperlukan pemeriksaan HIV. Pada umumnya pemeriksaan HIV adalah untuk memeriksa ada/tidaknya antibodi HIV dalam tubuh. Bila terdapat antibodi artinya telah terinfeksi HIV atau disebut antibodi HIV positif.

- Fase AIDS

Pada tahap AIDS terdapat penurunan sistem imun yang berat sehingga dapat terjadi infeksi oportunistik (infeksi oleh virus, jamur atau bakteri yang sebenarnya tidak berbahaya bila kondisi sistem imun normal).

Adapun gejala seseorang yang menderita AIDS antara lain :

- Berat badan menurun > 10% dari berat badan semula dalam waktu 1 bulan
- Diare kronis yang berlangsung lebih dari 1 bulan
- Demam berkepanjangan lebih dari 1 bulan
- Penurunan kesadaran dan gangguan neurologis (syaraf)
- Dementia/HIV ensefalopati

- Batuk berkepanjangan lebih dari 1 bulan
- Kelainan kulit diseluruh tubuh
- Herpes zoster multisegmental dan atau berulang
- Kandidiasis orofaringeal
- Herpes simpleks kronis progresif
- Pembesaran kelenjar getah bening diseluruh tubuh (generalisata)
- Infeksi jamur berulang pada alat kelamin dan wanita

#### **2.3.4 Cara penularan HIV/AIDS**

Cairan tubuh yang potensial menjadi penularan HIV adalah darah, air mani dan cairan vagina. HIV juga dapat ditemukan (dalam jumlah yang tidak banyak) pada Air Susu Ibu (ASI), air liur, air mata, air ketuban dan cairan serebrospinal.

Pada umumnya penularan HIV terjadi melalui :

- Hubungan seksual (hetero maupun homoseksual)
- Darah :
  - Transfusi darah/produk darah
  - Alat suntik/alat medis lain (narkoba, tatto)
- Transplantasi/penerimaan organ/jaringan
- Perinatal (ibu hamil ke janinnya)

### 2.3.5 Cara pencegahan HIV/AIDS

HIV/AIDS dapat dicegah dengan perilaku sehat dan bertanggung jawab, seperti :

- Perilaku seks
  - Abstinence/tidak melakukan hubungan seksual sebelum atau diluar nikah
  - Be Faithful/saling setia terhadap pasangannya
  - Condom/menggunakan kondom jika pasangan mengidap HIV atau jika tidak yakin terhadap pasangan
  - Don't use drugs/tidak menggunakan narkoba
- Pengamanan darah
  - Jika memerlukan transfusi darah, korban atau keluarga korban minta kepastian terlebih dahulu bahwa darah yang akan dipakai telah melalui proses *screening*.
  - Dalam menolong kecelakaan hindari kontak langsung dengan darah, dengan cara menggunakan sarung tangan bila tersedia atau kantong plastik, kain dan lain-lain sebagai pengganti.
- Penggunaan jarum suntik dan benda tajam lainnya

Menghindari penggunaan jarum suntik berulang/bersama. Jarum suntik dan benda tajam lain bekas pakai, diperlakukan hati-hati sejak pemakaian pertama sampai pembuangan.

## 2.4 Program Penanggulangan AIDS

### 2.4.1 Strategi Pencegahan HIV/AIDS

Berbagai strategi pencegahan telah dijalankan oleh Pemerintah untuk menurunkan angka penderita HIV/AIDS. Adapun strategi pencegahan HIV/AIDS yang telah dijalankan oleh pemerintah berdasarkan strategi pencegahan yang dilakukan oleh WHO adalah :

- Target intervensi

Cara paling efisien untuk menurunkan penyebaran HIV pada semua populasi adalah mencari populasi target berisiko tinggi terinfeksi HIV, misalnya melalui pasangan seksual. Hasil yang paling cepat adalah penggunaan kondom dan memberikan pengobatan penderita IMS.

Epidemi HIV melalui IDU dimulai di beberapa negara Asia dan kemudian menyebar kepada kelompok berisiko tinggi dan populasi umum. Program Pengurangan Dampak Buruk (*harm reduction*) dengan pencucian alat suntik dan pertukaran alat suntik, serta terapi rumatan dengan substitusi terbukti efektif menghambat penularan HIV diantara pengguna jarum suntik.

- Pencegahan penularan HIV dari ibu ke anak (*Prevention of Mother-To-Child-Transmission = PMTCT*)

Beberapa uji coba klinik menunjukkan antiretroviral dapat menurunkan penularan HIV dari ibu ke anak pada ibu yang tidak menyusui bayinya dan ibu yang menyusui jangka pendek dan kemudian dapat memperpanjang masa menyusui.

VCT selama masa antenatal merupakan pintu masuk pada pelayanan pencegahan melalui ibu ke anaknya. VCT juga menguntungkan bagi upaya pencegahan dan pelayanan perawatan bagi mereka baik yang HIV negatif maupun positif. Bagi yang negatif bertujuan agar tetap negatif.

- Memastikan layanan darah yang aman

Pengendalian diprioritaskan pada promosi perilaku penggunaan alat suntik steril, pemberian donor darah aman, promosi penggunaan donor rasional oleh petugas kesehatan, pastikan uji saring darah donor.

- *Voluntary counselling and testing* (VCT) sebagai strategi kesehatan masyarakat

VCT yang berkualitas baik tidak saja membuat orang mempunyai akses terhadap berbagai pelayanan, tetapi juga efektif bagi pencegahan terhadap HIV. Klien yang mengunjungi klinik untuk mendapatkan VCT mempunyai tata-nilai diri dan praktek seksual pengurangan risiko baik ia berstatus positif maupun negatif.

Pelayanan VCT dapat digunakan untuk mengubah perilaku berisiko dan memberikan informasi tentang pencegahan HIV. Klien dimungkinkan mendapat pengetahuan tentang cara penularan, pencegahan, dan pengobatan terhadap HIV, seperti penggunaan kondom, tidak berbagi alat suntik, penggunaan alat suntik bersih. Konselor juga harus mampu memberikan pengetahuan tentang hubungan IMS dengan HIV, dan merujuk klien ketika IMSnya perlu dideteksi dan diobati lebih lanjut. Di banyak negara pembagian kondom dilakukan di klinik VCT.

VCT merupakan komponen utama dalam program HIV dinegara-negara industri, tetapi belum mendapat perhatian baik di negara-negara berkembang. Namun, peran pencegahan penularan dan perbaikan akses ke pelayanan perawatan merupakan gambaran bahwa VCT mulai dikenal dan dilaksanakan.

#### **2.4.2 VCT**

Konseling dalam VCT adalah kegiatan konseling yang menyediakan dukungan psikologis, informasi dan pengetahuan HIV/AIDS, mencegah penularan HIV, mempromosikan perubahan perilaku yang bertanggungjawab, pengobatan ARV dan memastikan pemecahan berbagai masalah terkait dengan HIV/AIDS.

#### **2.4.3 Peran VCT**

VCT merupakan salah satu strategi kesehatan masyarakat dan sebagai pintu masuk ke seluruh layanan kesehatan HIV/AIDS berkelanjutan.

1. Layanan VCT dapat dilakukan berdasarkan kebutuhan klien pada saat klien mencari pertolongan medik dan testing yaitu dengan memberikan layanan dini dan memadai baik kepada mereka dengan HIV positif maupun negatif. Layanan ini termasuk konseling, dukungan, akses untuk terapi suportif, terapi infeksi oportunistik, dan ART.
2. VCT harus dikerjakan secara profesional dan konsisten untuk memperoleh intervensi yang efektif dimana memungkinkan klien, dengan bantuan konselor terlatih menggali dan memahami diri akan risiko infeksi HIV, mendapatkan informasi HIV/AIDS, mempelajari status dirinya, dan

mengerti tanggung jawab untuk menurunkan perilaku berisiko dan mencegah penyebaran infeksi kepada orang lain guna mempertahankan dan meningkatkan perilaku sehat.

3. Testing HIV dilakukan secara sukarela tanpa paksaan dan tekanan, segera setelah klien memahami berbagai keuntungan, konsekuensi, dan risiko.

#### 2.4.4 Struktur Organisasi VCT

Layanan VCT harus mempunyai sumber daya manusia yang sudah terlatih dan kompeten. Petugas pelayanan VCT terdiri dari :

1. Kepala klinik VCT.
2. Dua orang konselor VCT terlatih sesuai dengan standar WHO atau lebih sesuai dengan kebutuhan.
3. Petugas manajemen kasus.
4. Seorang petugas laboratorium dan atau seorang petugas pengambil darah yang berlatarbelakang perawat.
5. Seorang dokter yang bertanggungjawab secara medis dalam penyelenggaraan layanan VCT.
6. Petugas administrasi untuk *data entry* yang sudah mengenal ruang lingkup pelayanan VCT.
7. Petugas jasa kantor atau pekarya kantor.
8. Petugas keamanan yang sudah mengenal ruang lingkup pelayanan VCT.
9. Tenaga lain sesuai kebutuhan, misalnya relawan.

Semua petugas layanan VCT bertanggung jawab atas konfidensialitas klien. Klien akan menandatangani dokumen konfidensialitas terlebih dahulu

yang memuat perlindungan dan kerahasiaan klien. Pendokumentasian data harus dipersiapkan secara tepat dan cepat agar memudahkan dalam pelayanan dan rujukan.

#### 2.4.5 Tahapan Pelayanan VCT

Adapun tahapan pelayanan yang dilakukan dalam VCT adalah sebagai berikut :

##### 1. Konseling Pra Testing

Hal-hal yang dilaksanakan dalam konseling pra testing adalah :

- Perkenalan dan arahan.
- Membangun kepercayaan klien pada konselor yang merupakan dasar utama bagi terjaganya kerahasiaan sehingga terjalin hubungan baik dan terbina sikap saling memahami.
- Alasan kunjungan dan klarifikasi tentang fakta dan mitos tentang HIV/AIDS.
- Penilaian risiko untuk membantu klien mengetahui faktor risiko dan menyiapkan diri untuk pemeriksaan darah.
- Memberikan pengetahuan akan implikasi terinfeksi atau tidak terinfeksi HIV dan memfasilitasi diskusi tentang cara menyesuaikan diri dengan status HIV.
- Di dalam konseling pra testing seorang konselor VCT harus dapat membuat keseimbangan antara pemberian informasi, penilaian risiko dan merespon kebutuhan emosi klien.
- Konselor VCT melakukan penilaian sistem dukungan.



- Klien memberikan persetujuan tertulisnya (*Informed Consent*) sebelum melakukan testing HIV/AIDS.

## 2. *Informed Consent*

Semua klien sebelum menjalani testing HIV harus memberikan persetujuan tertulisnya.

## 3. Testing HIV dalam VCT

Prinsip testing HIV adalah sukarela dan terjaga kerahasiaannya. Testing dimaksud untuk menegakkan diagnosis. Terdapat serangkaian testing yang berbeda-beda karena perbedaan prinsip metode yang digunakan. Testing yang digunakan adalah testing serologis untuk mendeteksi antibodi HIV dalam serum atau plasma. Penggunaan metode testing cepat (*rapid testing*) memungkinkan klien mendapatkan hasil testing pada hari yang sama.

Tujuan testing HIV ada empat yaitu untuk membantu menegakkan diagnosis, pengamanan darah donor (*skrining*), untuk surveilans, dan untuk penelitian. Hasil testing yang disampaikan kepada klien adalah benar milik klien.

Petugas laboratorium harus menjaga mutu dan kerahasiaan. Hindari terjadinya kesalahan, baik teknis (*technical error*) maupun manusia (*human error*) dan administratif (*administrative error*). Petugas laboratorium (perawat) mengambil darah setelah klien menjalani konseling pra testing.

#### 4. Konseling Pasca Testing

Konseling pasca testing membantu klien memahami dan menyesuaikan diri dengan hasil testing. Konselor mempersiapkan klien untuk menerima hasil testing, memberikan hasil testing, dan menyediakan informasi selanjutnya. Konselor mengajak klien mendiskusikan strategi untuk menurunkan penularan HIV.

### 2.5 Kepuasan Pasien

Pelayanan memuaskan bagi pasien maka kita bicara tentang kreatifitas. Kreatifitas memungkinkan organisasi rumah sakit menangani dan memecahkan masalah-masalah yang sedang maupun yang akan dihadapi dalam praktek bisnis sehari-hari.

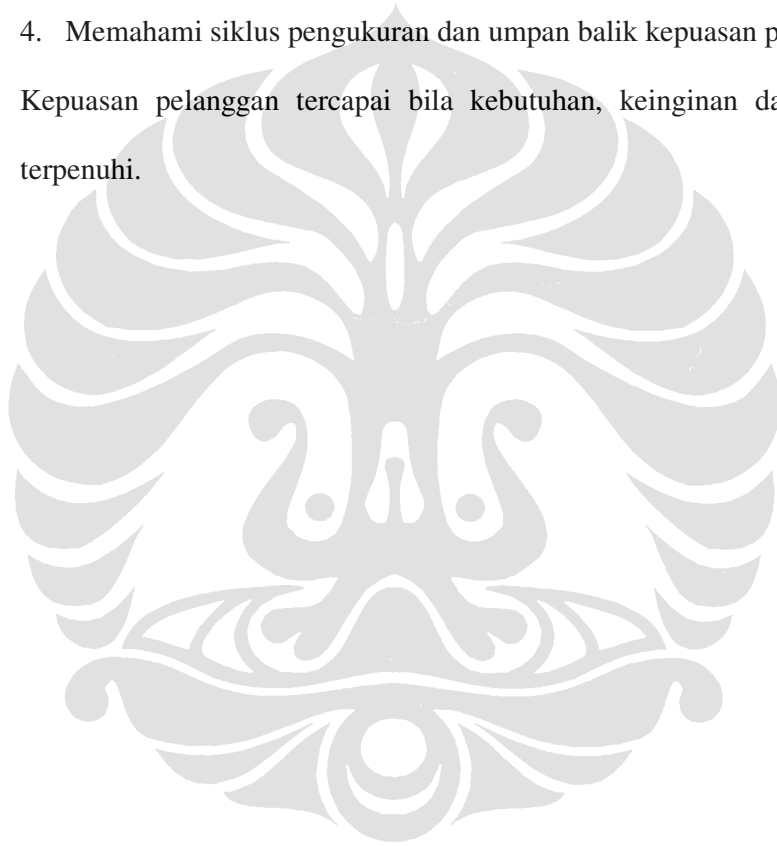
Kepuasan pasien merupakan aspek yang paling menonjol dalam tingkat operasional pelayanan rumah sakit. Dari sudut pandang penerimaan pelayanan oleh konsumen, maka dari lini terdepan kepuasan pasien adalah keberhasilan suatu rumah sakit dalam meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Aktifitas pemberian pelayanan di lini terdepan akan menghasilkan konsumen-konsumen yang loyal. Hal ini sangat dipengaruhi oleh pemahaman dan kemahiran karyawan atau petugas dalam berbagai aspek kepuasan pasien (Rowland, 1992).

Kepuasan adalah evaluasi positif terhadap dimensi pelayanan keperawatan dan rasa dan tidak puas ditentukan oleh kesenjangan antara harapan (*expectation*) dan pengalaman (*experience*). Bila pengalaman melebihi dari harapannya maka pengalaman tersebut memuaskan dan sebaliknya bila pengalaman kurang dari harapan maka pengalaman tersebut tidak memuaskan (Krowinski et al, 1996).

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan/pasien, organisasi rumah sakit harus melakukan empat hal berikut, yaitu :

1. Mengidentifikasi siapa pelanggannya.
2. Memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitasnya.
3. Memahami strategi kualitas layanan pelanggan.
4. Memahami siklus pengukuran dan umpan balik kepuasan pasien/pelanggan

Kepuasan pelanggan tercapai bila kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi.



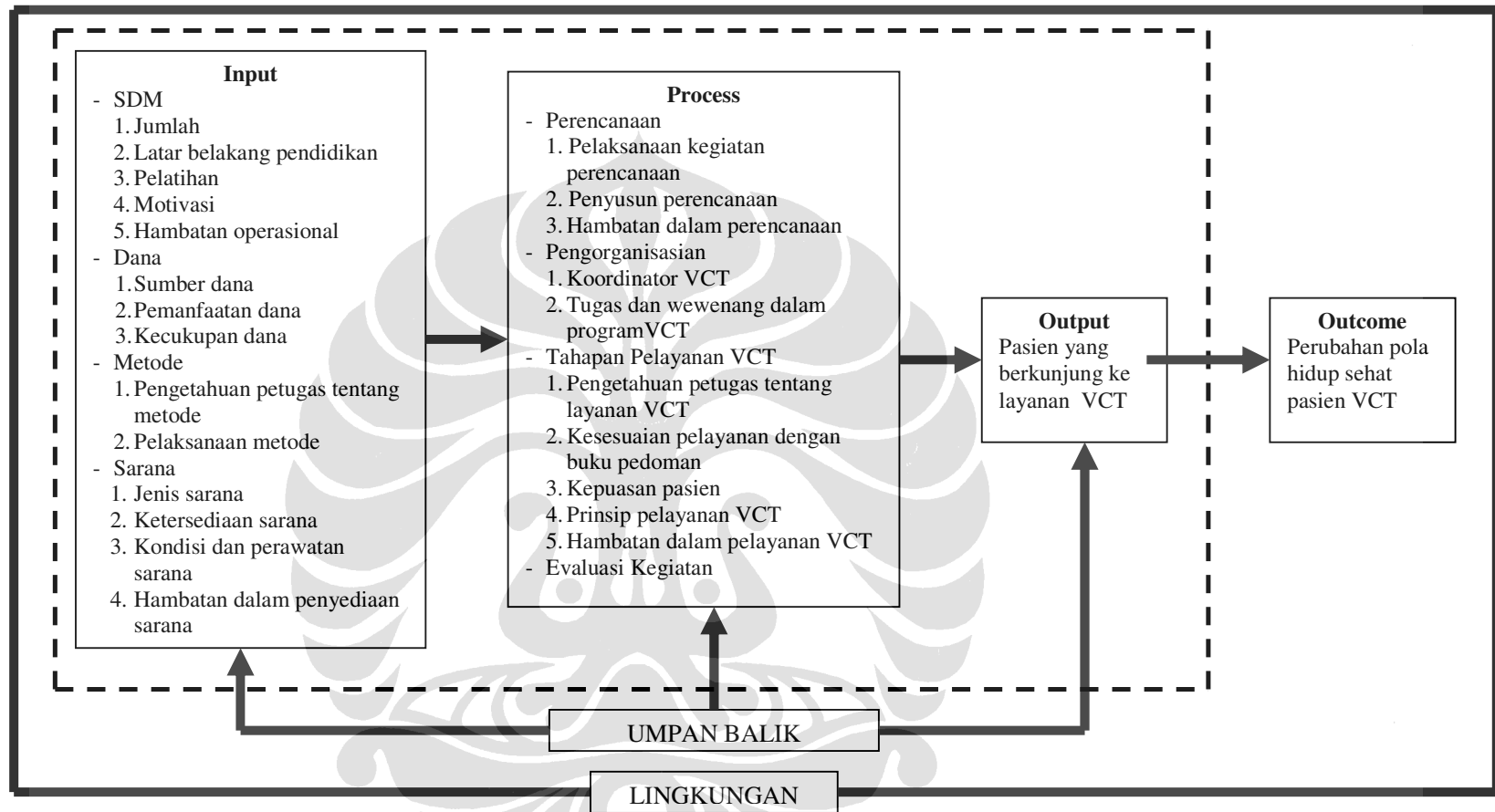
## BAB III

### KERANGKA KONSEP DAN DEFINISI OPERASIONAL

#### 3.1 Kerangka Konsep

Kerangka konsep yang peneliti gunakan untuk menggambarkan program VCT HIV/AIDS di Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta Tahun 2008 adalah dengan pendekatan sistem dalam bentuk *input*, *process*, dan *output*.

Sistem ini merupakan upaya untuk menghasilkan pelayanan kesehatan yang terdiri dari komponen *input*, *process* dan *output* yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi. Ketiga bagian atau elemen ini akan diteliti, kemudian setiap variabel yang akan diteliti akan dibahas.



Keterangan: - - - : Area penelitian

Gambar 3.1 Kerangka Konsep

### 3.2 Daftar Istilah

No	Variabel	Daftar Istilah	Cara Ukur	Alat Ukur
1	Sumber Daya Manusia	Jumlah, latar belakang pendidikan, pelatihan, motivasi serta hambatan operasional petugas yang terlibat dalam kegiatan layanan VCT	Wawancara dan telaah data sekunder	Pedoman wawancara dan data sekunder
2	Dana	Sumber, pemanfaatan serta kecukupan anggaran yang digunakan dalam kegiatan layanan VCT	Wawancara dan FGD ( <i>Focus Group Discussion</i> )	Pedoman wawancara dan pedoman FGD
3	Metode	Pemahaman prosedur atau petunjuk pelaksanaan yang digunakan untuk melakukan kegiatan layanan VCT	Wawancara dan telaah data sekunder	Pedoman wawancara dan data sekunder
4	Sarana	Jenis, ketersediaan, kondisi dan perawatan serta hambatan dalam penyediaan sarana yang dipergunakan untuk menunjang kegiatan layanan VCT	Wawancara	Pedoman wawancara
5	Perencanaan	Kegiatan proses perencanaan program layanan VCT meliputi tahapan perencanaan dan penyusunan kegiatan perencanaan	Wawancara	Pedoman wawancara

6	Pengorganisasian	Proses penyesuaian organisasi dengan tujuan yang ingin dicapai dan sumber daya yang ada yang dilakukan adalah penunjukkan koordinator program serta pembagian tugas dan wewenang dalam program VCT	Wawancara dan telaah data sekunder	Pedoman wawancara dan data sekunder
7	Tahapan pelayanan VCT	Kegiatan pelaksanaan layanan VCT yang meliputi pengetahuan petugas, kesesuaian pelayanan dengan buku pedoman, kepuasan pasien VCT, prinsip pelayanan serta hambatan yang dihadapi dalam kegiatan layanan VCT	Wawancara dan FGD	Pedoman wawancara dan pedoman FGD
8	Evaluasi	Metode penilaian atau evaluasi yang dilakukan oleh RSKO terhadap seluruh elemen yang terlibat dalam kegiatan layanan VCT	Wawancara dan telaah data sekunder	Pedoman wawancara dan data sekunder
9	Pasien yang berkunjung ke layanan VCT	Jumlah pasien yang berkunjung ke RSKO untuk melaksanakan VCT	Telaah data sekunder	Data sekunder