

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

2.1.1 Definisi Rumah Sakit

Berdasarkan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Pasal 1) “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat” (Republik, 2009).

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang terorganisir baik dalam hal sarana dan prasana kesehatan yang tetap, pelayanan kesehatan, kesinambungan pelayanan, diagnosa dan pengobatan penyakit pasien, yang dikelola oleh tenaga medis yang profesion

2.1.2 Klasifikasi Rumah Sakit

Berdasarkan Permenkes RI Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit Bab IV (Kemenkes RI, 2010), menjelaskan bahwa rumah sakit umum diklasifikasikan menjadi:

1. Rumah Sakit Kelas A

Rumah Sakit Umum Kelas A harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) Pelayanan Medik Spesialis Dasar, 5 (lima) Pelayanan Spesialis Penunjang Medik, 12 (dua belas) Pelayanan Medik Spesialis Lain dan 13 (tiga belas) Pelayanan Medik Sub Spesialis.

2. Rumah Sakit Kelas B

Rumah Sakit Umum Kelas B harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) Pelayanan Medik Spesialis Dasar, 4 (empat) Pelayanan Spesialis Penunjang Medik, 8 (delapan) Pelayanan Medik Spesialis Lain dan 2 (dua) Pelayanan Medik Sub Spesialis Dasar.

3. Rumah Sakit Kelas C

Rumah Sakit Umum Kelas C harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) Pelayanan Medik Spesialis Dasar dan 4 (empat) Pelayanan Spesialis Penunjang Medik.

4. Rumah Sakit Kelas D

Rumah Sakit Umum Kelas D harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 2 (dua) Pelayanan Medik Spesialis Dasar.

2.2 RME

2.2.1 Pengertian RME

Menurut peraturan menteri kesehatan No. 24 tahun 2022 pada pasal 1 ayat 2 rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang dirancang khusus untuk tujuan pelaksanaan rekam medis. rekam medis elektronik adalah sistem rekam medis yang menggunakan sistem elektronik sebagai pengganti lembaran kertas atau berkas rekam medis rekam medis elektronik merupakan aplikasi inovatif dari kemajuan teknologi informasi dalam industri kesehatan. di rumah sakit, rekam medis elektronik pada dasarnya merupakan hasil dari penggunaan teknik komputerisasi untuk pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, dan pengambilan data rekam medis ini dicadangkan

dalam sistem manajemen basis data multimedia yang menyatukan data dari banyaknya sumber yang berkaitan dengan kesehatan.

2.2.2 Manfaat Kegunaan RME

Menurut Gibony JR, (1991) kegunaan rekam medis yang disingkat ALFRED yaitu:

1. *Administration*, rekam medis harus memiliki relevansi administratif karena mendokumentasikan kegiatan yang dilakukan oleh staf medis yang terkait dengan wewenang dan tugas mereka dalam memberikan layanan kesehatan.
2. *Legal* (Hukum), sebagai bukti hukum yang dapat melindungi petugas medis termasuk dokter, perawat, dan petugas kesehatan lainnya serta manajer dan pemilik fasilitas pelayanan kesehatan dari pelanggaran hukum. Karena rekam medis bernilai secara hukum yang isinya berkaitan dengan kepastian hukum, yaitu menegakkan hukum dan menyediakan bukti untuk mendukung administrasi peradilan.
3. *Financial* (Keuangan), biaya yang harus dibayar oleh pasien dapat ditentukan jika semua layanan yang mereka terima didokumentasikan secara akurat dan lengkap di dokumen rekam medis.
4. *Research* (Riset), untuk mendukung ilmiah dan pengembangan departemen kesehatan, berbagai penyakit yang dicatat dalam rekam medis dapat dipantan/ dilacak.
5. *Education* (Pendidikan), mahasiswa dan pendidik dapat memperoleh informasi dan keterampilan dari rekam medis. Catatan rekam medis mencakup informasi mengenai aktivitas dan perkembangan historis dari

layanan medis yang diberikan kepada pasien, informasi ini dapat digunakan sebagai referensi atau sumber daya pengajaran dalam profesi pengguna.

6. *Documentation* (Dokumentasi), rekam medis dianggap sebagai dokumen karena berisi riwayat medis pasien yang digunakan untuk pelaporan dan pertanggung jawab rumah sakit.

2.2.3 Tujuan Rekam Medis

Tujuan rekam medis adalah untuk menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tanpa didukung suatu sistem pengelolaan rekam medis yang baik dan benar, mustahil tertib administrasi rumah sakit akan berhasil sebagaimana yang diharapkan. Sedangkan tertib administrasi merupakan salah satu faktor yang menentukan didalam upaya pelayanan kesehatan di rumah sakit (Depkes RI, 2006).

2.3 Desain penelitian

2.3.1 Definisi Implementasi

Implementasi adalah proses nyata dalam melaksanakan suatu rencana atau kebijakan agar dapat berfungsi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Yaakup et al., (2012) implementasi berasal dari kata "*to implement*" yang berarti menjalankan atau menerapkan. Dalam konteks administrasi publik, implementasi merujuk pada kegiatan yang dilakukan untuk mewujudkan kebijakan ke dalam tindakan praktis, baik melalui program, prosedur, maupun aktivitas operasional yang terukur.

Dalam sistem informasi kesehatan, implementasi menggambarkan proses penerapan sistem baru, seperti Rekam Medis Elektronik (RME), secara terstruktur dan terintegrasi ke dalam alur kerja rumah sakit. Hal ini mencakup kesiapan sumber

daya manusia, infrastruktur teknologi, prosedur operasional standar (SPO), serta pelatihan yang mendukung keberhasilan sistem. Implementasi yang efektif ditandai dengan konsistensi pelaksanaan di lapangan sesuai dengan perencanaan, adanya monitoring dan evaluasi, serta tercapainya tujuan sistem, yaitu meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas layanan kesehatan.

2.4 Sumber Daya Manusia

2.4.1 Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah berasal dari daya pikir serta daya fisik yang dimiliki oleh setiap orang. Melakukan serta sifatnya dilakukan masih memiliki hubungan yang erat seperti keturunan dan lingkungannya sedangkan untuk prestasi kerjanya dimotivasi oleh sebuah keinginan dalam memenuhi keinginannya. SDM meliputi daya pikir serta daya fisik pada setiap individu. Lebih jelasnya SDM merupakan suatu kemampuan pada setiap manusia yang ditentukan oleh daya pikir serta daya fisiknya SDM atau manusia menjadi unsur yang sangat penting dalam berbagai dilakukan Sahyunu & Mahrani (2024).

2.4.2 Aspek-aspek Sumber Daya Manusia

1. SDM merupakan komponen kritis

Kegiatan yang semakin tinggi tingkat pemanfaatan sumber daya manusia akan mengakibatkan semakin tinggi pula hasil guna sumber daya lainnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa *capital resource* sangat bergantung terhadap adanya sumber daya manusia yang berkualitas.

2. SDM tidak instan

Kebutuhan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas tidak dapat diperoleh dengan seketika. Dibutuhkan perencanaan dengan

seksama agar didapatkan orang yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan organisasi, disamping itu sumber daya yang ada harus diberikan pendidikan dan pelatihan yang continue sesuai dengan kebutuhan kerja danminatnya.

3. SDM tidak dapat distok

SDM tidak dapat disimpan untuk kebutuhan di masa depan, sehingga perlu direncanakan sesuai dengan kebutuhan organisasi yang berkembang.

4. SDM adalah subjek yang dapat obsolete

SDM bisa menjadi usang, di mana pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya tidak berkembang. Untuk mencegah terjadinya hal tersebut diperlukan pendidikan dan pelatihan lanjutan bagi SDM yang bersangkutan.

2.4.3 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia pada hakikatnya merupakan bagian integral dari keseluruhan manajemen rumah sakit. Strategi manajemen sumber daya manusia sebenarnya juga merupakan bagian integral dari strategi rumah sakit. Dengan pemahaman bahwa sumber daya manusia adalah asset utama rumah sakit, manajemen sumber daya manusia yang strategis memandang semua manajer pada tingkat pada tingkat apapun baik secara struktural maupun fungsional sebagai manajer sumber daya manusia.

2.4.4 Analisis Kebutuhan Sumber Daya Manusia

Perencanaan sumber daya manusia memiliki titik sentral, yaitu adanya kebutuhan organisasi terhadap sumber daya manusia, yang membedakan adalah

metode atau teknik perkiraan yang digunakan, dari yang bersifat intuitif sampai kompleks (Mangkuprawira, 2003).

1. Manfaat yang didapat apabila suatu organisasi melakukan analisis kebutuhan SDM diantaranya adalah:

- a. Optimalisasi sistem manajemen informasi utamanya tentang data karyawan.
- b. Memanfaatkan SDM seoptimal mungkin.
- c. Mengembangkan sistem perencanaan sumber daya manusia dengan efisien dan efektif.
- d. Mengkoordinasi fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia secara optimal.

2.4.5 Karakteristik Petugas

Karakteristik individu merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan pelatihan, sehingga akan mendorong atau menggerakkan dan mempengaruhi perilaku individu dalam bekerja. Karakteristik individu yang berbeda-beda pada setiap individu menciptakan kontribusi kinerja yang berbeda juga pada perusahaan. Karyawan dengan karakteristik yang baik akan menjadikan karyawan tersebut lebih mudah dalam mengerjakan pekerjaannya sehingga kinerja yang dihasilkan menjadi optimal dan sangat baik pengaruhnya bagi perusahaan. Sebaliknya, karyawan dengan karakteristik yang tidak baik akan menghambat perusahaan dalam beroperasi dan berkembang. Karakteristik individu mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan masa kerja dalam organisasi

1. Pendidikan

Menurut penelitian Hadi (2021) menjelaskan tingkat pendidikan yang menguasai teknologi dan sistem informasi yang sangat baik. Aspek tingkat penelitian yang sesuai dengan bidang dan tingkat pendidikannya, maka SDM akan mempermudah dalam menggunakan SIMS untuk meningkatkan pelayanan. Juga disampaikan bahwa penerapan teknologi informasi Kesehatan dapat mengurangi kesalahan dalam pelayanan, meningkatkan keselamatan pasien, serta mempermudah penyampaian edukasi yang disesuaikan dengan tingkat pendidikan pasien. Selain itu, implementasi RME juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas dokumentasi medis dan akses informasi yang lebih baik, sehingga komunikasi antara dokter dan pasien menjadi lebih efektif dan terarah.

Pendidikan adalah upaya untuk mengembangkan kepribadian dan kemampuan seseorang, baik di dalam maupun di luar lingkungan sekolah, yang berlangsung sepanjang hidup. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin mudah bagi mereka untuk menerima informasi Novana et al., (2024). Individu dengan pendidikan tinggi cenderung lebih terbuka terhadap berbagai sumber informasi, termasuk dari orang lain dan media massa. Ini memungkinkan petugas untuk memperoleh pengetahuan yang lebih luas, termasuk tentang kesehatan. Namun, pendidikan rendah tidak selalu mengakibatkan rendahnya pengetahuan, karena pengetahuan dapat diperoleh melalui berbagai cara.

2. Pengetahuan

Faktor pengetahuan merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi perubahan perilaku petugas dalam pengisian formulir registrasi pasien. Faktor pengetahuan menjadi dasar bagi seseorang untuk bertindak. Pengetahuan adalah pemahaman atau kesadaran tentang sesuatu, baik itu berupa fakta, konsep, teori atau keterampilan. Pengetahuan dapat diperoleh melalui beberapa cara yaitu belajar, membaca mengamati atau pengalaman. pengetahuan yang dimiliki manusia merupakan hasil upaya yang dilakukan untuk untuk mencari suatu kebenaran(Darsini et al., 2019). Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa mayoritas responden petugas yang melakukan pengisian formulir registrasi pasien memiliki pengetahuan baik.

Mayoritas petugas yang memiliki pengetahuan baik dalam pengisian formulir registrasi pasien, peningkatan pengetahuan secara berkelanjutan tetap diperlukan untuk menjaga kualitas dan kelengkapan data. Perubahan kebijakan, perkembangan teknologi informasi kesehatan, serta dinamika kebutuhan pelayanan menuntut petugas untuk selalu memperbarui wawasan dan keterampilannya Harokan et al., (2025). Oleh karena itu, disarankan agar rumah sakit untuk selalu memperhatikan para petugasnya untuk mengadakan pelatihan agar mengasah pengetahuan petugas rekam medis menjadi lebih baik. Karena juga dijelaskan bahwa pengetahuan berhubungan dengan kinerja petugas dilihat dari pengetahuan yang baik Untuk pengisian rekam medis diperlukan pengetahuan bagi petugas bagaimana cara pengisian sesuai

dengan tatacara dan aturan pengisian rekam medis, sehingga rekam medis di haruskan dalam pengisian harus lengkap.

Menurut Arikunto, (2010) dalam penelitian pengetahuan yang dapat menggambarkan suatu tingkatan pengetahuan yang dimiliki seseorang setelah melalui beberapa proses seperti menelusuri, bertanya, dan mempelajari suatu materi Mail et al., (2020). Tingkat pengetahuan yang harus dimiliki seorang perekam medis tertuang dalam ketentuan umum pasal 1 ayat 4 tentang dan informasi kesehatan adalah seorang yang lulus dengan pendidikan rekam medis dan informasi kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.

3. Motivasi

Motivasi dapat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan petugas kesehatan di fasilitas kesehatan. Motivasi merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat komitmen seseorang terhadap suatu tujuan atau tindakan. Ini melibatkan dorongan internal atau eksternal yang mendorong seseorang untuk bertindak atau mencapai sesuatu. Motivasi memainkan peran penting dalam memicu, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku seseorang dalam mencapai tujuan tertentu. Motivasi adalah kekuatan internal yang mendorong seseorang untuk bertindak secara konsisten demi mencapai suatu sasaran. Motivasi juga berfungsi sebagai energi penggerak yang menentukan arah dan intensitas usaha individu dalam melaksanakan tugasnya Novana (2024).

Selaras dengan hal tersebut, Junaidi et al., (2025) menyatakan bahwa motivasi merupakan perubahan energi dalam diri seseorang yang disertai

dengan perasaan dan reaksi psikologis, yang mendorong individu untuk mencapai suatu tujuan. Motivasi ini dapat bersifat intrinsik (berasal dari dalam diri individu) maupun ekstrinsik (berasal dari lingkungan), dan keduanya berperan dalam menentukan tingkat keterlibatan serta komitmen seseorang terhadap tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Menurut Junaidi et al., (2025) motivasi adalah dorongan yang mendorong individu untuk mencapai tujuan tertentu, baik itu disadari maupun tidak. Dorongan ini dapat berasal dari dalam diri individu (intrinsik) atau dari lingkungan eksternal (ekstrinsik). Motivasi intrinsik, yang bersumber dari keinginan internal, sering dianggap lebih kuat dan berkelanjutan daripada motivasi ekstrinsik yang berasal dari faktor luar.

4. Masa kerja

Masa kerja merupakan durasi seseorang bekerja pada suatu institusi atau unit kerja tertentu, yang secara langsung dapat mencerminkan tingkat pengalaman dan keterampilannya dalam melaksanakan tugas. Menurut (Devia & Sapariyah, 2022) masa kerja memiliki dua sisi pengaruh terhadap kinerja. Pengaruh positifnya adalah semakin lama seseorang bekerja, maka semakin banyak pengalaman yang dimiliki, sehingga pelaksanaan tugas menjadi lebih efektif dan efisien. Namun demikian, masa kerja yang panjang juga dapat menimbulkan dampak negatif, seperti munculnya rasa jenuh, kebiasaan monoton, atau menurunnya semangat kerja, yang pada akhirnya dapat memengaruhi produktivitas karyawan.

5. Pelatihan

Pelatihan sangat penting bagi para pegawai karena dapat menambah wawasan dan keterampilan agar dapat bekerja secara profesional dan memiliki produktivitas yang tinggi (Wicaksana & Setiawan, 2025) Pelatihan adalah kegiatan yang dapat digunakan untuk memperoleh, meningkatkan dan juga mengembangkan potensi-potensi dalam produktivitas pegawai yang dapat menghasilkan pegawai yang lebih disiplin dengan keterampilan dan kompetensi tertentu yang lebih baik dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kompetensi jangka pendek (Suryani et al., 2023).

Pelatihan sangat penting dalam mengembangkan *skill* dan *soft skill* petugas untuk lebih baik dalam melakukan pelayanan oleh karena itu disarankan rumah sakit untuk sering sering mengadakan sosialisasi pelatihan pada petugas. Sejalan dengan penelitian Gugun (2021) yang menyatakan bahwa perlunya pelatihan karena pelatihan dapat menunjukkan peningkatan efektifitas kualitas yang cukup baik.

6. Umur

Umur mempengaruhi daya tangkap dan pola pikir seseorang. Semakin bertambah usia akan semakin berkembang pula daya tangkap dan pola pikirnya sehingga pengetahuan yang diperolehnya semakin membaik. Pada usia madya, individu akan lebih berperan aktif dalam masyarakat dan kehidupan sosial serta lebih banyak melakukan persiapan demi suksesnya upaya menyesuaikan diri menuju usia tua. Kemampuan intelektual, pemecahan masalah, dan kemampuan verbal dilaporkan hampir tidak ada penurunan pada usia dini. Dua

sikap tradisional mengenai jalannya perkembangan selama hidup adalah sebagai berikut :

- a. Semakin tua semakin bijaksana, semakin banyak informasi yang dijumpai dan semakin banyak hal yang dikerjakan sehingga menambah pengetahuannya.
- b. Beberapa teori berpendapat ternyata IQ seseorang akan menurun cukup cepat sejalan dengan bertambahnya usia.

7. Jenis Kelamin

Implikasi jenis kelamin para pekerja merupakan hal yang perlu mendapat perhatian secara wajar dengan demikian perlakuan terhadap perekam medis dapat disesuaikan sedemikian rupa sehingga mereka menjadi anggota organisasi yang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.

8. Status pernikahan

Perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga atau rumah tangga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa. Perkawinan memaksakan peningkatan tanggung jawab yang membuat suatu pekerjaan yang tetap menjadi lebih berharga dan penting. Seseorang yang telah menikah merasa lebih mantap dengan pekerjaannya yang sekarang, hal ini dikarenakan melihat sebagai jaminan untuk masa depannya. Karyawan yang menikah akan lebih sedikit absensinya, tingkat perputaran tenaga kerja yang rendah, dan lebih puas dengan pekerjaan mereka dari pada rekan kerjanya yang masih bujangan atau lajang. Selain itu, karyawan yang telah menikah memiliki

tanggungan yang lebih besar dibandingkan karyawan yang belum menikah. Sehingga dapat dikatakan status pernikahan dapat memberikan kontribusi terhadap produktivitas kerja karyawan.

9. Agama

Agama merupakan salah satu aspek penting dalam membentuk nilai, moral, dan etika kerja seseorang, termasuk bagi petugas rekam medis yang bekerja di lingkungan pelayanan kesehatan. Menurut (Simarmata, 2024) agama adalah sistem nilai yang mengatur hubungan manusia dengan Tuhan dan sesama manusia, yang berperan besar dalam membentuk perilaku dan tanggung jawab seseorang dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam dunia kerja.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, agama dapat mempengaruhi komitmen moral, kejujuran, kedisiplinan, dan rasa tanggung jawab petugas terhadap pekerjaannya. Seseorang yang memiliki pemahaman agama yang baik cenderung memiliki integritas dan etos kerja tinggi karena meyakini bahwa setiap tindakan akan dipertanggungjawabkan tidak hanya kepada atasan tetapi juga kepada Tuhan. Hal ini menjadi sangat penting terutama dalam lingkungan kerja rumah sakit, yang menuntut akurasi, kejujuran, dan konsistensi dalam mendokumentasikan informasi kesehatan pasien.

Selain itu, agama juga mendorong sikap profesionalisme, seperti saling menghargai, bersikap adil, serta menghindari sikap diskriminatif terhadap pasien maupun rekan kerja. Studi oleh Mardhatillah dan Fajri (2021) menyatakan bahwa pemahaman nilai-nilai spiritual yang kuat dalam diri

petugas dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena pekerjaan dijalankan sebagai bagian dari ibadah dan bentuk pengabdian.

Dalam penelitian ini, agama termasuk salah satu karakteristik demografis yang dapat memengaruhi sikap kerja petugas. Meskipun tidak secara langsung memengaruhi kemampuan teknis, agama berperan dalam membentuk kepribadian dan kedisiplinan, yang pada akhirnya akan berdampak pada cara petugas menjalankan tugasnya secara konsisten dan bertanggung jawab.