

## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rekam medis dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan, yaitu dengan melakukan pendokumentasian secara cepat dan tepat. (Anggraeni and Hikmah, 2020)

##### **2.1.1 Fungsi Rumah Sakit**

Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.44, 2009 pasal 5 berisikan tentang:

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis;
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; dan
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan

## **2.2 Rawat Jalan**

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit. Pelayanan rawat jalan tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan yang telah lazim dikenal seperti rumah sakit atau klinik, tetapi juga yang diselenggarakan di rumah pasien dan di rumah perawat (Ritonga *et al.*, 2020)

## **2.3 Rekam Medis**

### **2.3.1 Definisi Rekam Medis**

Rekam medis menjadi hal yang penting dalam pengelolaan rumah sakit dimana salah satu tujuannya adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. (Permenkes RI, 2008)

### **2.3.2 Manfaat Rekam Medis**

Rekam medis sendiri memiliki beberapa manfaat yang berisikan tentang:

1. Pengobatan Pasien  
Rekam medis bermanfaat sebagai dasar dan petunjuk untuk merencanakan dan menganalisis penyakit serta merencanakan pengobatan, perawatan dan tindakan medis yang harus diberikan kepada pasien.
2. Peningkatan Kualitas Pelayanan  
Membuat rekam medis bagi penyelenggaraan praktik kedokteran dengan jelas dan lengkap akan meningkatkan kualitas pelayanan untuk melindungi tenaga medis dan untuk pencapaian kesehatan masyarakat yang optimal.

3. Pendidikan dan Penelitian Rekam medis yang merupakan informasi perkembangan kronologis penyakit, pelayanan medis, pengobatan dan tindakan medis, bermanfaat. (Haniyah, 2010)

### **2.3.3 Tujuan Rekam Medis**

Tujuan rekam medis untuk menunjang tercapainya tertib administrasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Untuk mencapai tujuan tersebut maka dalam pengisian atau pencatatan rekam medis di rumah sakit dilakukan oleh dokter dan perawat mengenai hasil kegiatan medis yang telah dilakukan, untuk itu di dalam pelaksanaan pengisian dan pencatatan dokumen rekam medis haruslah diisi dengan lengkap sehingga dapat menghasilkan informasi yang akurat dan berkesinambungan (Alaydrus, 2011)

## **2.4 Standar Prosedur Operasional**

### **2.4.1 Pengertian Standar Prosedur Operasional (SPO)**

Pengertian SPO berdasarkan UU RI Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan Bab I pasal 1 ayat 14, menyatakan bahwa Standar Prosedur Operasional SPO adalah suatu perangkat instruksi/ langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan proses kerja rutin tertentu dengan memberikan langkah yang benar dan terbaik berdasarkan konsensus bersama untuk melaksanakan berbagai kegiatan dan fungsi pelayanan yang dibuat oleh Fasilitas Pelayanan Kesehatan berdasarkan Standar Profesi”.

Pengertian SPO berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasional SPO, menyatakan bahwa SPO adalah serangkaian

instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

#### **2.4.2 Tujuan Standar Prosedur Operasional (SPO)**

Berikut adalah tujuan SPO Standar Prosedur Operasional adalah sebagai berikut :

1. Menyediakan sebuah rekaman aktivitas, juga pengoperasian secara praktis
2. Menyediakan sebuah informasi yang konsisten, oleh karenanya juga membentuk disiplin kepada semua anggota organisasi baik dalam institusi, organisasi, maupun perusahaan
3. Memudahkan menyaring, menganalisis dan membuang hal-hal atau pekerjaan yang tidak berkaitan secara langsung dengan prosedur yang sudah ada
4. Mendukung pengalaman dan pengetahuan pegawai, dan sekaligus juga mengantisipasi banyak kesalahan yang mungkin terjadi
5. Memperbaiki performa, atau kualitas pegawai itu sendiri
6. Membantu menguatkan regulasi perusahaan
7. Memastikan efisiensi tiap-tiap aktivitas operasional
8. Menjelaskan segala peralatan untuk keefektifan program pelatihan. (Joko Dwi Susanto, 2014)

#### **2.4.3 Manfaat Standar Prosedur Operasional (SPO)**

Manfaat SPO berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasional SOP :

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan
4. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari
5. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas
6. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan
7. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi
8. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, dan prosedur
9. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya
10. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai
11. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya
12. Sebagai instrumen yang dapat melindungi pegawai dari kemungkinan

tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan

13. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas
14. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan.
15. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

## **2.5 Keterlambatan Pengembalian Berkas Rekam Medis 1x24 jam**

Pengembalian berkas rekam medis harus dikembalikan 1X24 jam setelah pasien pulang. Berdasarkan PERMENKES RI No 269/MENKES/PER/III/2008 Tentang Pelayanan Rekam Medis pengembalian berkas rekam medis rawat jalan yaitu setelah pelayanan pada hari yang sama, harus sudah dikembalikan ke Unit Rekam Medis dengan target capaian 100% berkas harus sudah dikembalikan ke Unit Rekam Medis. Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan apabila pasien tersebut kembali berobat ke rumah sakit. Selain itu penyajian informasi yang dibutuhkan oleh rumah sakit juga akan lebih mudah.

Keterlambatan pengembalian berkas rekam medis sering dijumpai pada setiap rumah sakit seperti pada penelitian, banyak terjadi keterlambatan pengembalian berkas rekam medis di Rumah Sakit. Salah satu penyebab dari permasalahan tersebut disebabkan karena kurangnya kepatuhan petugas poli dalam pengembalian berkas rekam medis yang lebih dari 1X24 jam. Keterlambatan berkas rekam medis rawat jalan merupakan salah satu perilaku dari petugas rekam medis yang tidak sesuai dengan prosedur atau peraturan kerja

rekam medis. Petugas poli tersebut masih kurang paham terhadap standar pengembalian berkas rekam medis. (Anggraeni and Hikmah, 2020)

## **2.6 Faktor Keterlambatan Berkas Rekam Medis**

Dalam Peraturan Menteri PERMENKES RI No 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis menyatakan bahwa setiap dokter dalam menjalankan praktek kedokteran wajib membuat rekam medis yang harus dibuat segera dan dilengkapi setelah pasien menerima pelayanan. Ketidak lengkapan pengisian berkas rekam medis pasien menjadi salah satu penyebab keterlambatan pengembalian berkas rekam medis. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan tidak lengkapnya berkas rekam medis menjadi faktor yang mempengaruhi keterlambatan penyerahan dokumen rekam medis rawat jalan.

Ketidak disiplin petugas poli atau bangsal dalam mengembalikan berkas rekam medis Petugas poli atau bangsal tidak disiplin dalam mengembalikan berkas rekam medis secara tepat waktu. Penyebabnya adalah adanya ketidak lengkapan pengisian berkas rekam medis seperti Tanda Tangan Dokter TTD, Dokter Penanggung Jawab Pasien DPJP. Selain itu, juga dikarenakan adanya pemeriksaan lanjutan yang akan dilakukan oleh pasien. Hal tersebut dapat membuat berkas missfile sehingga proses pencarian berkas menjadi lama yang berdampak pada keterlambatan waktu penyediaan berkas rekam medis