

BAB II

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. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas bagi masyarakat Indonesia sesuai dengan standar yang di tentukan untuk memenuhi betuhan dan tuntutan masyarakat (UU RI No.44, 2009).

Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna Untuk menjalankan tugas tersebut rumah sakit juga mempunyai fungsi,

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan, dan
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan

kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan (UU RI No.44, 2009).

2.2 Rekam Medis

Menurut Permenkes No: 269/Menkes/Per/III/2008 rekam medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan yang telah diberikan. Kelengkapan pengisian berkas rekam medis dapat memudahkan tenaga kesehatan lain dalam memberikan tindakan atau pengobatan pasien, dan dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang berguna bagi manajemen rumah sakit dalam menentukan evaluasi dan pengembangan pelayanan kesehatan (Permenkes RI No. 269, 2008).

Rekam medis sendiri mempunyai tujuan, tujuan rekam medis adalah menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tanpa didukung suatu sistem pengelolaan rekam medis yang baik dan benar, tidak akan tercipta tertib administrasi rumah sakit sebagaimana yang diharapkan. Sedangkan tertib administrasi merupakan salah satu faktor yang menentukan di dalam upaya pelayanan kesehatan di rumah sakit (Departemen Kesehatan RI, 2006).

2.3 Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan (*health care service*) merupakan hak setiap orang dijamin dalam Undang-undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya pengobatan derajat baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan (Pratama, 2020). Pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan

sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat (Permenkes RI No. 36, 2009).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Komisi Akreditasi Rumah Sakit, 2017)

2.3.1 Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan adalah suatu langkah kearah peningkatan pelayanan kesehatan baik untuk individu maupun untuk populasi sesuai dengan keluaran (*outcome*) kesehatan yang diharapkan dan sesuai dengan pengetahuan profesional terkini (Noviana, 2011).

Mutu pelayanan adalah kinerja yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standart kode etik profesi yang telah ditetapkan (Departemen Kesehatan RI, 2006).

2.4 Standar Pelayanan Minimal

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur

pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat (Menkes RI No.129, 2008).

Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dalam pedoman ini meliputi jenis-jenis pelayanan indikator dan standar pencapaian kinerja pelayanan rumah sakit. Jenis – jenis pelayanan rumah sakit Jenis – jenis pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit meliputi:

1. Pelayanan gawat darurat
2. Pelayanan rawat jalan
3. Pelayanan rawat inap
4. Pelayanan bedah
5. Pelayanan persalinan dan perinatologi
6. Pelayanan intensif
7. Pelayanan radiologi
8. Pelayanan laboratorium patologi klinik
9. Pelayanan rehabilitasi medik
10. Pelayanan farmasi
11. Pelayanan gizi
12. Pelayanan transfusi darah
13. Pelayanan keluarga miskin

14. Pelayanan rekam medis
15. Pengelolaan limbah
16. Pelayanan administrasi manajemen
17. Pelayanan ambulans/kereta jenazah
18. Pelayanan pemulasaraan jenazah
19. Pelayanan laundry
20. Pelayanan pemeliharaan sarana rumah sakit
21. Pencegah Pengendalian Infeksi (Menkes RI No.129, 2008)

2.5 Instalasi Gawat Darurat (IGD)

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan fasilitas pelayanan rumah sakit yang merupakan Garda depan sebuah rumah sakit. IGD yang akan memberikan pertolongan kegawat daruratan kepada setiap pasien yang datang tanpa terkecuali. Menurut undang-undang rumah sakit No. 44 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) bahwa Gawat Darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera guna penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan lebih lanjut (UU RI No.44, 2009).

Pelayanan Kegawatdaruratan adalah tindakan medis yang dibutuhkan oleh pasien gawat darurat dalam waktu segera untuk menyelamatkan nyawa dan pencegahan kecacatan. Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah

pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Gawat Darurat adalah keadaan klinis yang membutuhkan tindakan medis segera untuk penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan Pasien Gawat Darurat yang selanjutnya disebut Pasien adalah orang yang berada dalam ancaman kematian dan kecacatan yang memerlukan tindakan medis segera (Permenkes RI No.47, 2018).

Pelayanan Kegawatdaruratan harus memenuhi kriteria kegawatdaruratan

Kriteria kegawatdaruratan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. Mengancam nyawa, membahayakan diri dan orang lain/lingkungan;
- b. Adanya gangguan pada jalan nafas, pernafasan, dan sirkulasi;
- c. Adanya penurunan kesadaran;
- d. Adanya gangguan hemodinamik; dan atau
- e. Memerlukan tindakan segera (Permenkes RI No.47, 2018).

2.6 Standar Prosedur Operasional (SPO)

Standar Prosedur Operasional (SPO) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. SPO merupakan panduan hasil kerja yang diinginkan serta proses kerja yang dilaksanakan. SPO dibuat dan didokumentasikan secara tertulis yang memuat prosedur (alur proses) kerja secara rinci dan sistematis. Alur kerja tersebut haruslah mudah dipahami dan dapat di implementasikan dengan baik dan konsisten oleh pelaku. Implementasi SPO yang baik akan menunjukkan konsistensi hasil kerja,

hasil produk dan proses pelayanan seluruhnya dengan mengacu kepada kemudahan, pelayanan dan pengaturan yang seimbang (Murniati dan Ramadhanty, 2020).

2.6.1 Standar Prosedur Operasional (SPO) Pendaftaran Pasien di IGD RSU Haji Surabaya

Pengertian	Pendaftaran pasien yang datang dalam keadaan gawat dan darurat
Tujuan	Melaksanakan kegiatan pendaftaran pasien gawat darurat agar semua pasien gawat darurat dapat dicatat dan dilayani sesuai dengan pedoman dan aturan yang berlaku.
Kebijakan	Keputusan Direktur RSU Haji Surabaya No.445/11/7307/2017 tanggal: 20 Oktober 2017 tentang penetapan dan pemberlakuan pedoman pelayanan Rekam Medis di RSU Haji Surabaya
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien datang menuju meja triage untuk dikategorikan jenis kegawatan 2. Pengantar pasien menuju loket pendaftaran setelah mendapat asuhan dari petugas 3. Petugas pendaftaran menanyakan jenis pasien dan cara bayar 4. Jenis pasien <ol style="list-style-type: none"> a. Pasien Baru (pasien yang pertama kali berkunjung/ berobat ke RSU Haji Surabaya)

Pengertian	Pendaftaran pasien yang datang dalam keadaan gawat dan darurat
Tujuan	Melaksanakan kegiatan pendaftaran pasien gawat darurat agar semua pasien gawat darurat dapat dicatat dan dilayani sesuai dengan pedoman dan aturan yang berlaku.
Kebijakan	Keputusan Direktur RSUD Haji Surabaya No.445/11/7307/2017 tanggal: 20 Oktober 2017 tentang penetapan dan pemberlakuan pedoman pelayanan Rekam Medis di RSUD Haji Surabaya
	<ul style="list-style-type: none"> - petugas mempersilahkan pengantar pasien untuk mengisi formulir identitas pasien baru berdasarkan KSK / KTP / SIM yang dimiliki pasien - petugas mengetri data pasien berdasarkan formulir identitas yang telah di isi oleh pengantar pasien - petugas memberikan kartu berobat berwarna putih (kartu berobat sementara) kepada pengantar pasien dan memberikan penjelasan bahwa kartu berobat tersebut selalu ditunjukkan setiap berobat ke RSUD Haji Surabaya - petugas membuat dokumen rekam medis, mencetak label identitas pasien, menulis jam kedatangan, dan nama pengantar pasien untuk diberikan ke dokter IGD

Pengertian	Pendaftaran pasien yang datang dalam keadaan gawat dan darurat
Tujuan	Melaksanakan kegiatan pendaftaran pasien gawat darurat agar semua pasien gawat darurat dapat dicatat dan dilayani sesuai dengan pedoman dan aturan yang berlaku.
Kebijakan	Keputusan Direktur RSUD Haji Surabaya No.445/11/7307/2017 tanggal: 20 Oktober 2017 tentang penetapan dan pemberlakuan pedoman pelayanan Rekam Medis di RSUD Haji Surabaya
	<p>b. Pasien Lama (pasien yang ke dua / pasien seterusnya berkunjung / berobat ke RSUD Haji Surabaya</p> <ul style="list-style-type: none"> - petugas menanyakan kartu berobat pasien untuk dilakukan entri data kunjungan - jika pengantar lupa tidak membawa kartu berobat atau kartu berobat hilang maka petugas membawa untuk mencari <i>clean noor</i> rekam medis pasien di aplikasi komputer - petugas membuat kembali kartu berobat pasien yang hilang dan memberi penjelasan untuk disimpan serta diujikan setiap kali berobat ke RSUD Haji Surabaya - petugas membuat dokumen rekam medis dan mencetak label identitas

Pengertian	Pendaftaran pasien yang datang dalam keadaan gawat dan darurat
Tujuan	Melaksanakan kegiatan pendaftaran pasien gawat darurat agar semua pasien gawat darurat dapat dicatat dan dilayani sesuai dengan pedoman dan aturan yang berlaku.
Kebijakan	Keputusan Direktur RSUD Haji Surabaya No.445/11/7307/2017 tanggal: 20 Oktober 2017 tentang penetapan dan pemberlakuan pedoman pelayanan Rekam Medis di RSUD Haji Surabaya
	<p>- dokumen rekam medis diberikan kepada pengantar pasien ke dalam IGD menyerahkan dokumen tersebut ke dokter yang merawat pasien di IGD</p> <p>5. Cara Bayar</p> <p>a. Pasien umum (pasien yang berobat atas biaya sendiri)</p> <p>- Petugas melengkapi data entry dengan jenis pembayaran umum</p> <p>- Setelah pasien mendapatkan pelayanan, pengantar pasien dipersilahkan membayar biaya perawatan IGD ke kasir IGD</p> <p>b. Pasien Asuransi / pihak ke tiga (pasien yang berobat dengan jaminan asuransi / pihak ketiga)</p>

Pengertian	Pendaftaran pasien yang datang dalam keadaan gawat dan darurat
Tujuan	Melaksanakan kegiatan pendaftaran pasien gawat darurat agar semua pasien gawat darurat dapat dicatat dan dilayani sesuai dengan pedoman dan aturan yang berlaku.
Kebijakan	Keputusan Direktur RSUD Haji Surabaya No.445/11/7307/2017 tanggal: 20 Oktober 2017 tentang penetapan dan pemberlakuan pedoman pelayanan Rekam Medis di RSUD Haji Surabaya
	<ul style="list-style-type: none"> - Dokter yang merawat menginformasikan kepada pengantar pasien bahwa jenis penyakit pasien dapat ditanggung asuransi / pihak ketiga - Pengantar pasien menuju ke pendaftaran IGD untuk meminta jaminan pelayanan kesehatan - Pendaftaran mengecek keabsahan kartu asuransi peserta melalui aplikasi yang disediakan oleh pihak asuransi pada komputer pendaftaran IGD - Jika kartu peserta aktif maka petugas membuat jaminan pelayanan IGD (Surat Elegibitas peserta untuk pasien JKN) tetapi bila kartu peserta tidak aktif pasien diberlakukan sebagai pasien umum

Pengertian	Pendaftaran pasien yang datang dalam keadaan gawat dan darurat
Tujuan	Melaksanakan kegiatan pendaftaran pasien gawat darurat agar semua pasien gawat darurat dapat dicatat dan dilayani sesuai dengan pedoman dan aturan yang berlaku.
Kebijakan	Keputusan Direktur RSUD Haji Surabaya No.445/11/7307/2017 tanggal: 20 Oktober 2017 tentang penetapan dan pemberlakuan pedoman pelayanan Rekam Medis di RSUD Haji Surabaya
	- Petugas pendaftaran memberikan surat jaminan pelayanan IGD kepada pengantar pasien dan mempersilahkan pengantar pasien kembali ke dokter yang merawat untuk menyerahkan surat jaminam pelayanan tersebut.
Unit terkait	1. Instalasi Gawat Darurat 2. Seksi Rekam Medis

2.7 Kepatuhan

Patuh adalah suka menurut perintah, taat pada perintah, sedangkan kepatuhan adalah perilaku sesuai aturan dan berdisiplin (Pranoto, 2007). Kepatuhan dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu patuh dan tidak patuh. Dikatakan patuh apabila melaksanakan tindakan sesuai dengan ketentuan dan dikatakan tidak patuh apabila melaksanakan tindakan tidak sesuai ketentuan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), patuh berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan berarti bersifat

patuh, ketaatan, tunduk pada ajaran dan aturan. Kepatuhan merupakan suatu bentuk perilaku manusia yang taat pada aturan, perintah yang telah ditetapkan, prosedur dan disiplin yang harus dijalankan (Murniati dan Ramadhanty, 2020)

2.8 Metodologi Penelitian

2.8.1 Penelitian Kualitatif

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan penemuan–penemuan tanpa menggunakan prosedur statistik. Pada awalnya penelitian kualitatif banyak dipergunakan pada penelitian–penelitian dengan keilmuan antropologi, psikologi dan sosiologi linguistik. Saat ini penggunaannya semakin meningkat pada disiplin ilmu lainnya seperti kesehatan masyarakat, keperawatan, gizi, dan lain–lain (Masturoh Imas, 2018). Bogdan dan Taylor (1992) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang–orang diamati. Melalui penelitian kualitatif peneliti dapat mengenali subjek dan merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari–hari. Menurut Miles dan Huberman (1992) bahwa penelitian kualitatif pada dasarnya merupakan suatu proses penyelidikan yang mirip dengan pekerjaan detektif. Hasil data utama yang diperoleh dalam penelitian kualitatif adalah kata–kata dan tindakan yang didukung dengan data tambahan berupa data tertulis, dokumentasi berupa foto dan statistik (Moleong, 2013).

2.8.2 Statistik Deskriptif

Kata statistik berasal dari Bahasa Latin yaitu *status* yang artinya negara atau menyatakan hal-hal yang berhubungan dengan tatanegaraan. Dapat disimpulkan bahwa statistik adalah ilmu yang mempelajari tentang seluk beluh data yaitu tentang pengumpulan, pengolahan, penafsiran dan penarikan kesimpulan dari data yang berbentuk angka (Nasution, 2017).

Statistik deskriptif atau statistik deduktif adalah bagian dari statistik mempelajari cara pengumpulan data dan penyajian data sehingga mudah dipahami. Statistik deskriptif hanya berhubungan dengan hal menguraikan atau memberikan keterangan-keterangan mengenai suatu data atau keadaan atau fenomena. Dengan kata statistik deskriptif berfungsi menerangkan keadaan, gejala, atau persoalan (Nasution, 2017).

Statistika deskriptif adalah bagian statistika mengenai pengumpulan data, penyajian, penentuan nilai-nilai statistika, pembuatan diagram atau gambar mengenai sesuatu hal, disini data yang disajikan dalam bentuk yang lebih mudah dipahami atau dibaca (Nasution, 2017).

Analisis deskriptif adalah merupakan bentuk analisis data penelitian realisasi hasil penelitian berdasarkan satu sample. Analisa deskriptif ini dilakukan dengan pengujian hipotesis deskriptif.

Notoatmodjo (2012) menyatakan bahwa analisis deskriptif adalah suatu metode penelitian dengan tujuan untuk membuat gambaran atau mendeskripsikan tentang suatu keadaan secara obyektif.

2.8.3 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008). Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/ subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Anggota populasi yang terdiri dari orang-orang biasa disebut dengan subjek penelitian, sedangkan anggota penelitian yang terdiri dari benda-benda atau bukan orang sering disebut dengan objek penelitian (Sugiyono, 2012).

2.8.4 Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang secara nyata diteliti dan ditarik kesimpulan. Penelitian dengan menggunakan sampel lebih menguntungkan dibandingkan dengan penelitian menggunakan populasi karena penelitian dengan menggunakan sampel lebih menghemat biaya, waktu, dan tenaga. Dalam menentukan sampel, langkah awal yang harus ditempuh adalah membatasi jenis populasi atau menentukan populasi target (Sugiyono, 2012).

2.8.5 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan (Masturoh Imas, 2018).

Teknik non probability sampling adalah cara pengambilan sampel dengan semua objek atau elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Hasil penelitian tidak dijadikan untuk melakukan generalisasi (Masturoh Imas, 2018).

Penelitian ini menggunakan Sampling Jenuh adalah Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan bila jumlah populasi relative kecil, kurang dari 30 orang (Sugiyono, 2008).