

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 72 Pasal 1 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian 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. Rumah sakit mempunyai peranan yang penting untuk meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat.

Di Indonesia rumah sakit merupakan rujukan pelayanan Kesehatan untuk puskesmas terutama upaya penyembuhan dan pemulihan. Mutu pelayanan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas dan jumlah tenaga Kesehatan yang dimiliki rumah sakit tersebut. Aspek-aspek alat merupakan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam menunjang kegiatan pemberian pelayanan kesehatan terbaik bagi pasien. Lingkungan fisik mempengaruhi kepuasan pasien. Lingkungan yang terkait dengan pelayanan rawat jalan adalah kontribusi pembangunan dan desain ruangan seperti ruang tunggu dan ruang pemeriksaan. Sarana dan prasarana lingkungan fisik tersebut diharapkan akan membentuk lingkungan rumah sakit yang menyenangkan, bersih, rapi serta memberikan kenyamanan dan keselamatan bagi pasien (Gultom, 2008).

Rumah sakit memiliki beberapa fungsi, berikut fungsi rumah sakit menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit yaitu:

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 dan pemberian pelayanan kesehatan.
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta pelapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan

2.2 Rekam Medis Elektronik

2.2.1 Pengertian Rekam Medis Elektronik

Rekam Medis Elektronik adalah suatu sistem yang khusus dirancang untuk mempermudah kinerja dari petugas medis, karena terdapat berbagai fitur yang ditawarkan untuk kelengkapan dan keakuratan data, memberi tanda waspada, peringatan, memiliki sistem untuk mendukung keputusan klinik dan mampu menghubungkan data dengan pengetahuan medis serta alat bantu lainnya (Hatta, 2011).

2.2.2 Manfaat Rekam Medis Elektronik

Rekam medis elektronik bermanfaat sebagai gudang penyimpanan informasi secara elektronik mengenai status kesehatan dan layanan kesehatan yang

diperoleh pasien sepanjang hidupnya. Selain itu, penggunaan RME memberikan manfaat kepada dokter dan petugas kesehatan dalam mengakses informasi pasien yang pada akhirnya membantu dalam pengambilan keputusan klinis (Stefanie, 2020).

2.3 Unsur Manajemen 5M

Definisi manajemen menurut George R. Terry, yaitu merupakan proses nyata yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilaksanakan untuk menetapkan dan mencapai tujuan yang telah disepakati dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya yang lainnya. Sumber daya manusia dan sumber daya lainnya disebut sebagai unsur-unsur manajemen.

Menurut Firmansyah dan Mahardika (2018), ada lima unsur manajemen (5M) yang saling terikat satu dengan yang lain, yaitu:

1. *Man*: sumber daya manusia yang melakukan kegiatan manajemen dan produksi.
2. *Money*: faktor pendanaan atau keuangan.
3. *Materials*: berhubungan dengan barang mentah yang akan diolah menjadi barang jadi.
4. *Machines*: mesin pengolah atau teknologi yang dipakai dalam mengolah barang mentah menjadi barang jadi.
5. *Methods*: tata cara melakukan kegiatan manajemen secara efektif dengan menggunakan pertimbangan kepala sasaran agar tercapai suatu tujuan.

2.4 Rawat Jalan

Rawat jalan merupakan layanan yang diberikan kepada pasien yang berobat jalan dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan, termasuk seluruh prosedur diagnostik dan terapeutik (Kotler, 2016). Pelayanan rawat jalan (*ambulatory service*) adalah salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran yang ada, yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (Erwin dkk, 2013). Rawat jalan ini tidak hanya yang diselenggarakan oleh rumah sakit, puskesmas atau klinik, tetapi yang dilaksanakan di rumah pasien. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1165/MENKES/SK/X/2007 Tentang Pola Tarif Rumah Sakit Badan Layanan Umum pada bab 1 pasal 1 ayat 4 menyebutkan bahwa pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di rumah sakit.

2.5 Pengetahuan

Pengetahuan adalah kemampuan individu untuk mengingat kembali atau mengenali kembali nama, kata, inspirasi, rumus, dan sebagainya.

Menurut teori (Nurmala, et. al., 2018) dalam penjelasannya pengetahuan merupakan ilmu yang berguna dalam membangun perilaku manusia, sehingga tingkat pengetahuan dalam ranah kognitif terdiri dari 6 level, yaitu

1. Mengetahui (*know*), merupakan level terendah dalam ranah psikologis
2. Pemahaman (*comprehension*), merupakan tingkatan yang lebih tinggi dari sekedar pemahaman

3. Penerapan (*application*), adalah tingkat individu yang mampu memanfaatkan pengetahuan yang telah dipahami dan diterjemahkan secara intensif ke dalam situasi kehidupan yang konkrit
4. Analisis (*analysis*), adalah tingkat kemampuan individu untuk menggambarkan hubungan materi dengan materi yang lebih lengkap dalam komponen tertentu
5. Sintesis (*synthesis*), adalah tingkat keahlian individu untuk mengorganisasikan suatu rumusan baru dari yang sudah ada
6. Evaluasi (*evaluation*), adalah tingkat ahli individu dalam mengevaluasi materi yang diberikan.

2.6 Pendidikan Terakhir

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2003 Tentang Pendidikan, Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Hal ini mendukung teori (Hasibuan, 2008) pada jural (Wirawan, 2019) menyatakan tingkat pendidikan seseorang dapat mempengaruhi pengalaman kerja, dengan arti semakin tinggi tingkat pendidikan karyawan, maka akan semakin tinggi keahlian dan keterampilan, sehingga pengalaman kerja akan meningkat

2.7 Masa Kerja

Masa kerja merupakan kondisi personal seorang dalam konsep karakter individu yang sering dikaji. Masa kerja identik dengan senioritas dalam suatu

organisasi. Masa kerja karyawan dapat terlihat dari seberapa lama karyawan bekerja pada posisi jabatan tertentu. Perusahaan akan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menduduki kesempatan untuk bekerja dalam membuktikan apakah karyawan mampu bekerja sesuai dengan yang diharapkan.

Masa kerja adalah lamanya seorang karyawan menyumbangkan tenaganya pada perusahaan tertentu. Sejauh mana tenaga kerja dapat mencapai hasil yang memuskan dalam bekerja tergantung dari kemampuan, kecakapan dan keterampilan tertentu agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik menurut teroti Nitisemito dalam (Arini, 2011).

2.8 Standar Operasional Prosedur

2.8.1 Pengertian SPO

Standar Prosedur Operasional (SPO) adalah serangkaian instruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukannya (Arnina, 2016).

Standar Prosedur Oprasional (SPO) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah maupun non-pemerintah, usaha maupun non-usaha, berdasarkan indikator teknis, administrasi, dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Tjipto Atmoko, 2011).

2.8.2 Tujuan SPO

Menurut Arnani tahun 2016 secara spesifik tujuan dari SPO adalah:

1. Agar pegawai dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja.
2. Memudahkan proses pengontrolan pada setiap prosedur kerja.
3. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi
4. Memberikan keterangan atau kejelasan tentang alur, proses kerja, wewenang dan tanggung jawab dalam bekerja.
5. Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.
6. Melindungi perusahaan dan pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
7. Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.
8. Sebagai pedoman dalam mengerjakan pekerjaan rutin.
9. Mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam pekerjaannya.
10. Untuk mengidentifikasi pola kerja tertulis, sistematis, dan konsisten agar mudah dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat baik internal maupun eksternal.

2.8.3 Manfaat SPO

Menurut Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasional (SPO) memiliki manfaat bagi organisasi antara lain:

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan

pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.

2. SPO membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
3. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
5. Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
6. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
7. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
8. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberi pelayanan.
9. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan.
10. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dengan berbagai situasi.

2.9 Perangkat Keras

Perangkat keras atau komputer adalah sebuah mesin elektronik yang beroperasi di bawah kontrol instruksi yang tersimpan di memori, yang dapat menerima data, memanipulasi data berdasarkan aturan tertentu, menghasilkan keluaran dan menyimpan hasil untuk penggunaan di masa depan. Komputer

diklasifikasikan dalam tujuh kelompok, yaitu komputer pribadi, komputer mobile dan perangkat mobile, game consoles, server, mainframes, super komputer, dan komputer yang tertanam (Shelly dkk, 2011).

2.10 Perangkat Lunak

Perangkat lunak (*Software*) merupakan sebuah perangkat yang tidak berbentuk secara fisik, namun dapat dioperasikan oleh user atau penggunanya. Berikut penjelasan mengenai perangkat lunak (*Software*) menurut para ahli:

Software adalah istilah umum yang digunakan untuk mendeskripsikan kumpulan program-program komputer yang terdiri dari prosedur-prosedur dan dokumentasi untuk melakukan tugas tertentu (Mulyani, 2016).

Kualitas software merupakan pemenuhan terhadap kebutuhan fungsional dan kinerja yang didokumentasikan secara eksplisit dan bersifat implisit yang diharapkan dari sebuah software yang dibangun secara profesional (Dunn, 1990).

2.11 Identifikasi

2.11.1 Pengertian Identifikasi

Identifikasi adalah proses sosial serta hubungan sosial yang akan mempunyai serangkaian pengenalan terhadap objek pada suatu kelas sinkron menggunakan karakteristik tertentu (Kartini, 2008).

2.11.2 Tujuan Identifikasi

Menurut sumber dari universitas pendidikan indoneisa tujuan identifikasi adalah untuk memperoleh informasi atau data, mengetahui sebab-sebab, menentukan kelemahan dan kemampuan, serta untuk merancang program yang sesuai dengan kebutuhan dan potensi masing-masing individu.

2.11.3 Tahapan Identifikasi

Tahapan identifikasi menurut Hendrik Nuryanto, langkah-langkah dalam kegiatan Identifikasi meliputi:

1. Seseorang akan mulai mengenali permasalahan yang akan diidentifikasi secara objektif dan subjektif sesuai permasalahan yang ada.
2. Menentukan rancangan kegiatan identifikasi sesuai kriteria keberhasilan.
3. Menetapkan cara atau metode yang dapat digunakan.
4. Melakukan pengolahan data dari hasil identifikasi permasalahan yang ada.
5. Menentukan keberhasilan program berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.
6. Menyusun hasil identifikasi terhadap program berdasarkan hasil kriteria yang telah didapatkan.

2.11.4 Hasil Pengukuran Identifikasi

Hasil pengukuran menurut Nunnally dan Bernstein dalam buku yang berjudul *The Assessment of Reliability Psychometric Theory* tahun 1994 menyebutkan bahwa pengukuran adalah aturan untuk menetapkan simbol ke objek untuk menentukan apakah objek termasuk dalam kategori sesuai atau tidak sesuai sehubungan dengan atribut yang diberikan.

2.12 Hambatan Penerapan Sistem Komputerisasi Pada Bagian Rekam Medis Di Rumah Sakit

Menurut Dian Budi Santoso tahun 2021 hambatan penerapan sistem komputerisasi pada rekam medis di rumah sakit meliputi 4 aspek antara lain sumber daya manusia, kebijakan dan regulasi, infrastruktur, biaya.

2.13 Instrumen Perhitungan Skala Pengukuran

Menurut Arikunto tahun 2013 kategori hasil dalam skala pengukuran menggunakan skala ordinal dengan kategori:

- a. Kategori baik jika nilai $\geq 51-100\%$
- b. Kategori buruk jika nilai $\leq 50\%$

Pecahan adalah pembagian dua bilangan bulat dengan biangan yang dibagi disebut pembilang dan bilangan pembagi disebut penyebut (Heruman, 2007). Bilangan pecahan terdiri dari pembilang dan penyebut, bilangan X yaitu pembilang dibagi bilangan Y yaitu penyebut.

Rumus persentase menurut Arikunto 2013 merupakan cara untuk mengekspresikan suatu nilai atau jumlah dalam bentuk persen, yaitu perbandingan antara nilai atau jumlah yang dicari dengan nilai atau jumlah totalnya, kemudian dikalikan dengan 100. $\text{Persentase} = (\text{Nilai yang dicari} / \text{Nilai total}) \times 100\%$.