

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

##### **2.1.1 Definisi Rumah Sakit**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia (UU, 2009) Nomor 44 Tahun 2009 tentang 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.

##### **2.1.2 Tujuan Rumah Sakit**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia (UU, 2009) Nomor 44 pasal 3 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, penyelenggaraan layanan di rumah sakit bertujuan :

1. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.
2. Memberikan sarana perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit.
3. Meningkatkan mutu dan mempertaankan standar pelayanan.

##### **2.1.3 Fungsi Rumah Sakit**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia (UU, 2009) Nomor 44 pasal tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menyebutkan bahwa rumah sakit mempunyai fungsi :

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

## **2.2 Rekam Medis**

### **2.2.1. Definisi Rekam Medis**

Rekam medis menurut Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES, 2022) Nomor 24 Tahun 2022 menyatakan bahwa rekam medis adalah berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Rekam medis elektronik adalah rekam medis dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis.

### **2.2.2. Tujuan Rekam Medis**

Tujuan penggunaan rekam medis

Tujuan primer bagi pasien adalah sebagai berikut :

1. Mencatat jenis pelayanan yang telah diterima.
2. Bukti pelayanan.
3. Memungkinkan tenaga kesehatan dalam menilai dan menangani kondisi resiko.
4. Mengetahui biaya pelayanan.

Bagi pihak pemberi layanan kesehatan adalah sebagai berikut :

1. Membantu kelanjutan pelayanan (sarana komunikasi).
2. Menggambarkan keadaan penyakit dan penyebab (sebagai untuk pendukung diagnostik kerja).
3. Menunjang pengambilan keputusan diagnosis dan pengobatan.
4. Menilai dan mengelola resiko perorangan pasien.
5. Memfasilitasi pelayanan sesuai dengan pedoman praktik klinis.
6. Mendokumentasi faktor resiko pasien
7. Menilai dan mencatat keinginan dan kepuasan pasien.
8. Menghasilkan rencana pelayanan.
9. Menetapkan saran pencegahan dan promosi kesehatan.
10. Sarana pengingat para klinis.
11. Menunjang pelayanan pasien.
12. Mendokumentasikan pelayanan yang diberikan.

### **2.2.3. Kegunaan Rekam Medis**

Berdasarkan (DEPKES, 2006), kegunaan berkas rekam medis dapat dilihat dari beberapa aspek, antara lain :

### 1. Aspek Administrasi

Pada suatu berkas rekam medis mempunyai nilai administrasi karena isinya menyangkut tindakan yang berdasarkan wewenang dan tanggung jawab sebagai tenaga medis dan paramedis dalam mencapai tujuan pelayanan kesehatan.

### 2. Aspek Medis

Suatu berkas rekam medis mempunyai nilai medis, karena catatan tersebut dipergunakan sebagai dasar untuk merencanakan pengobatan atau perawatan yang diberikan kepada seseorang pasien dan dalam rangka mempertahankan serta meningkatkan mutu pelayanan melalui audit medis, manajemen resiko klinis serta keamanan atau keselamatan pasien dan kendali biaya.

### 3. Aspek Hukum

Suatu berkas rekam medis mempunyai nilai hukum, karena isinya menyangkut masalah adanya jaminan kepastian hukum atas dasar keadilan, dalam rangka usaha menegakkan hukum serta bahan sebagai tanda bukti untuk menegakkan keadilan, rekam medis adalah milik dokter dan rumah sakit sedangkan isinya terdiri dari identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien adalah sebagai informasi yang dapat dimiliki oleh pasien sesuai dengan peraturan dan

perundangan-undangan yang berlaku (UU Praktik Kedokteran RI No.29 Tahun 2004 Pasal 46 Ayat (1), Penjelasan).

#### 4. Aspek Keuangan

Suatu berkas rekam medis mempunyai nilai mata uang, karena isinya mengandung data atau informasi yang dapat digunakan sebagai aspek keuangan. Kaitanya rekam medis dengan aspek keuangan sangat erat sekali dalam hal pengobatan, terapi serta tindakan-tindakan apa saja yang diberikan kepada seorang pasien selama menjalani perawatan di puskesmas atau rumah sakit, oleh karena itu penggunaan sistem teknologi komputer didalam proses penyelenggaraan rekam medis sangat diharapkan pada setiap instansi pelayanan kesehatan.

#### 5. Aspek Penelitian

Suatu berkas rekam medis mempunyai nilai penelitian karena isinya menyangkut data atau informasi yang dapat dipergunakan sebagai aspek penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dibidang kesehatan.

#### 6. Aspek Pendidikan

Suatu berkas rekam medis mempunyai nilai pendidikan, karena isinya menyangkut data atau informasi tentang perkembangan kronologis dan kegiatan pelayanan medis yang diberikan kepada pasien, informasi tersebut dapat dipergunakan sebagai bahan atau referensi pengajaran dibidang profesi pendidikan kesehatan.

## 7. Aspek Dokumentasi

Suatu berkas rekam medis mempunyai nilai dokumentasi karena isinya menyangkut sumber ingatan yang harus didokumentasikan dan dipakai sebagai bahan pertanggung jawaban dan laporan rumah sakit. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi dapat diaplikasikan penerapannya didalam penyelenggaraan, pengolahan rekam medis yang cukup efektif dan efisien. Pendokumentasian data medis seorang pasien dapat dilaksanakan dengan mudah dan efektif sesuai aturan serta prosedur yang telah ditetapkan.

### **2.3 Mutu Pelayanan Kesehatan**

Menurut (Siti Maisaroh, 2022), bahwa:

“Pelayanan kesehatan bermutu merupakan kebutuhan dasar yang dipesan dari berbagai komponen yang saling berkaitan, saling bergantung, dan saling mempengaruhi dari setiap orang. Mutu pelayanan dapat memberikan manfaat di antaranya terjalin hubungan harmonis penyedia pelayanan dan pasien rawat jalan pada akhirnya. Mutu pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pasien. Karena layanan kesehatan dinilai dari layanan yang diberikan kepada pasien, tujuan adalah menentukan nilai layanan tersebut.”

## **2.4 Tempat Pendaftaran pasien**

“Tempat penerimaan atau pendaftaran pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan bagi fasilitas pelayanan kesehatan. Pelayanan pendaftaran pasien harus mampu mencakup informasi penting mengenai data sosial pasien” (Wahyu Kuntoro, 2017).

## **2.5 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, tentang pedoman SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran SKM yang ditetapkan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan SKM unit penyelenggara pelayanan publik, 9 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya atau Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).