

## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

Berdasarkan (Presiden RI, 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. Pelayanan Kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Untuk menjalankan tugas sebagaimana yang dimaksud, Rumah Sakit 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.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan Kesehatan.

#### **2.2 Rekam Medis Elektronik**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No.24 tahun 2022 pada pasal 1 angka 2 menjelaskan, bahwa RME dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan Rekam Medis yang dilakukan sejak pasien masuk sampai pasien pulang, dirujuk, atau meninggal sesuai Standar Prosedur Operasional yang berlaku di Rumah Sakit tersebut. Berdasarkan Peraturan Menteri

Kesehatan No.24 tahun 2022 pasal 13 kegiatan penyelenggaraan RME paling sedikit terdiri atas:

- a. Registrasi pasien
- b. Pendistribusian data RME
  - a. Pengisian informasi klinis
- c. Pengelolaan informasi RME
- d. Penginputan data untuk klaim pembiayaan
- e. Penyimpanan RME
- f. Penjaminan mutu RME
- g. Transfer isi RME

Fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan RME wajib melakukan registrasi sistem elektronik yang digunakan-nya di Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Kegiatan penyelenggaraan RME sebagaimana dimaksud pada pasal 13 ayat 1 dilakukan oleh Tenaga Perkam Medis dan Informasi Kesehatan dan dapat berkoordinasi dengan unit kerja lain. Dalam proses registrasi pasien data pasien merupakan hal yang sifatnya esensial. Dijelaskan pada paragraf 2 pasal 14 terkait registrasi pasien:

Registrasi pasien merupakan kegiatan pendaftaran berupa pengisian data identitas dan data sosial pasien rawat jalan, rawat inap, dan IGD.

- a. Data identitas paling sedikit berisi nomor Rekam Medis, Nama pasien, dan Nomor Induk Kependudukan (NIK).
- b. Data sosial paling sedikit meliputi agama, pekerjaan, Pendidikan, dan status perkawinan.

- c. Apabila pasien tidak punya atau tidak diketahui identitasnya pengisian data identitas dilakukan berdasarkan surat pengantar dari institusi yang bertanggung jawab dalam urusan (Menteri kesehatan RI, 2022).

Penelitian (Karin Alifiya *et al.*, 2023) dalam implementasi penyelenggaraan RME pada proses registrasi pasien masih belum sesuai dengan Permenkes 24 tahun 2022 yaitu pasien yang tidak memiliki atau tidak diketahui identitasnya dikarenakan belum memiliki SOP terkait hal tersebut.

## **2.3 Teori Pengetahuan**

### **2.3.1 Pengertian Pengetahuan**

Menurut (Notoatmodjo, 2010) Pengetahuan dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengindraan manusia terhadap sesuatu atau sebagai hasil dari pengetahuan yang dimiliki manusia terhadap sesuatu melalui indra mereka yang dimiliki. Menurut Bloom, ranah kognitif melibatkan segala aktivitas otak dan kegiatan mental, yang mencakup enam tingkatan proses berfikir. Ini adalah:

- a. Tahu (*knowledge*)

Tingkat pengetahuan ini melibatkan pengingatan kembali yang spesifik dari seluruh materi yang dipelajari atau rangsangan yang akan diterima. Tahu ini tingkat pengetahuan yang paling rendah.

b. Memahami (*comprehension*)

Memahami yang berarti sama dengan suatu kemampuan untuk menjelaskan secara benar tentang objek yang diketahui, dan dapat menginterpretasikan materi tersebut secara benar. Materi harus dapat menjelaskan, menyebutkan contoh, menyimpulkan dan meramalkan seseorang yang faham terhadap objek.

c. Aplikasi (*application*)

Aplikasi diartikan sebagai kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari pada situasi atau kondisi *real* (sebenarnya).

d. Analisis (*analysis*)

Analisis adalah suatu kemampuan untuk menjabarkan materi atau suatu objek ke dalam komponen-komponen, tetapi masih dalam satu struktur organisasi, dan masih ada kaitannya satu sama lain.

e. Sintesis (*synthesis*)

Sintesis menunjuk kepada suatu kemampuan untuk meletakkan atau menghubungkan bagian-bagian di dalam suatu bentuk keseluruhan yang baru. Dengan kata lain sintesis adalah suatu kemampuan untuk menyusun formulasi baru dengan formulasi-formulasi yang ada.

f. Evaluasi (*evaluation*)

Evaluasi ini berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu materi atau objek. Penilaian-penilaian itu didasarkan pada kriteria yang ditentukan sendiri, atau menggunakan kriteria-kriteria yang telah ada (Sukarini, 2018).

### 2.3.2 Faktor-Faktor yang memengaruhi pengetahuan

Menurut (Annisyah Rohmah Harahap, 2022) faktor-faktor yang memengaruhi pengetahuan, yaitu:

a. Umur

Proses perkembangan mental seseorang meningkat dan menjadi lebih matang seiring bertambahnya usia. Namun, pada titik tertentu, peningkatan ini tidak berlangsung secepat pada masa remaja. Umur juga mencerminkan tingkat kematangan fisik organ-organ tubuh manusia.

b. Jenis kelamin

Jenis kelamin adalah tanda biologis yang memisahkan manusia menjadi dua kelompok: laki-laki dan perempuan. Ini mencakup perilaku dan penampilan yang sesuai dengan jenis kelamin individu tersebut.

c. Pendidikan

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. Individu dengan pendidikan tinggi cenderung lebih terbuka terhadap berbagai sumber informasi, termasuk dari orang lain dan media massa. Ini memungkinkan mereka untuk memperoleh pengetahuan yang lebih luas, termasuk tentang kesehatan. Namun, pendidikan rendah tidak selalu mengakibatkan rendahnya pengetahuan, karena pengetahuan dapat diperoleh melalui berbagai cara.

f. Pengalaman atau masa kerja

Pengalaman merupakan sumber pengetahuan, atau cara memperoleh kebenaran. Hal ini dicapai dengan mengulangi pengalaman yang diperoleh dari pemecahan masalah sebelumnya.

g. Lingkungan

Lingkungan memiliki pengaruh yang besar terhadap seseorang, dan kita dapat mempelajari hal-hal baik dan buruk tergantung pada kelompok seperti apa kita berada. Dari lingkungan, seseorang mempunyai banyak pengalaman yang mempengaruhi cara berpikirnya.

h. Sosial budaya

Orang memperoleh suatu kebudayaan dalam hubungan dengan orang lain. Melalui hubungan tersebut, seseorang menjalani proses pembelajaran dan memperoleh pengalaman. Tergantung pada budaya sosial seseorang, tingkat pengetahuannya berbeda-beda.

i. Informasi atau Media Massa

Informasi akan memberikan pengaruh pada pengetahuan seseorang. Meskipun seseorang memiliki pendidikan yang rendah jika mendapatkan informasi yang tepat dan baik dari berbagai media misalnya Televisi, Radio, atau Surat Kabar mahal itu akan dapat meningkatkan pengetahuannya.

Menurut Arikunto 2010 dalam penelitian (Nur Aini Mail et al., 2020) pengetahuan yang dapat menggambarkan suatu tingkatan pengetahuan yang dimiliki seseorang setelah melalui beberapa proses seperti menelusuri, bertanya, dan mempelajari suatu materi. 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.

Pada penelitian (Dwi Nur Aini *et al.*, 2023) mengatakan tata cara registrasi dan sistem penamaan yang benar agar tidak menjadi permasalahan yang dapat merugikan fasyankes. kegiatan tersebut diawali dengan sosialisasi terkait tata cara registrasi pasien kemudian dilanjutkan dengan materi terkait kualifikasi hal tersebut dilakukan karena memiliki peranan penting pada awal pelayanan yang akan meningkatkan mutu rumah sakit.

Kriteria yang dibuat menurut Arikunto 2010 dalam penelitian (Nur Aini Mail et al., 2020) dalam kategori tingkat pengetahuan seseorang menjadi tiga tingkatan yaitu :

1. Pengetahuan baik.
2. Pengetahuan cukup.
3. Pengetahuan kurang.

## **2.4 Teori Tentang Motivasi**

### **2.4.1 Pengertian Motivasi**

Penelitian (Nurul, 2021) mengatakan 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 dalam memicu, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku seseorang menuju tujuan atau tekad tertentu (Stoner dan Freeman (1995) dalam Nursalam (2011:85), 2011). perubahan energi dalam diri seseorang yang mendorongnya untuk mencapai tujuan tertentu, biasanya disertai dengan perasaan dan reaksi yang menggerakkan individu menuju pencapaian tersebut. (Muhfizar et al, 2021).

Menurut (Muhammad and Tungkob et al, 2016) 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.

Berdasarkan tingkatan jenisnya motivasi menurut (Rohmah, 2016) dikategorikan menjadi:

- a. Motivasi yang didasarkan atas ketakutan (*fear motivation*) Seseorang takut melakukan sesuatu karena takut akan konsekuensi buruk yang mungkin terjadi jika mereka tidak melakukannya. Contohnya, seseorang bisa takut pada bosnya karena khawatir akan dipecat jika kinerjanya tidak memuaskan.
- b. Motivasi karena ingin mencapai sesuatu (*achievement motivation*) Motivasi ini jauh lebih baik dari motivasi yang pertama, karena sudah ada tujuan di dalamnya. Seseorang mau melakukan sesuatu karena melibatkan tujuan yang

jelas. Orang terdorong untuk bertindak karena mereka memiliki tujuan atau pencapaian tertentu yang ingin mereka capai.

- c. Motivasi yang didorong oleh ketakutan dari dalam (*inner motivation*) Seseorang yang telah menemukan misi hidupnya bekerja berdasarkan nilai-nilai yang diyakininya, seperti kasih sayang pada sesama atau keinginan untuk memberikan makna dalam hidupnya. Mereka memiliki visi yang jauh ke depan dan melihat pekerjaan sebagai sebuah proses belajar serta langkah yang harus mereka lalui untuk mencapai misi hidupnya. Bagi mereka, tujuan bukan hanya tentang memperoleh sesuatu, tetapi tentang proses yang memungkinkan mereka mencapai tujuan tersebut.

#### **2.4.2 Faktor – Faktor yang memengaruhi Motivasi**

Dikatakan dalam (Ena and Djami, 2020) ada dua tipe motivasi yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik:

##### **a. Motivasi Intrinsik**

Menurut (Suryadi Sugito Efendi, 2018) menyatakan bahwa motivasi intrinsik merupakan dorongan atau kehendak yang berasal dari dalam diri seseorang. Semakin kuat motivasi intrinsik seseorang, semakin besar kemungkinan ia menunjukkan tingkah laku yang kuat untuk mencapai tujuan.

##### **b. Motivasi Ekstrinsik**

Menurut (Suryadi Sugito Efendi, 2018) menyatakan bahwa motivasi ekstrinsik adalah segala sesuatu yang diperoleh melalui pengamatan sendiri, ataupun melalui saran, anjuran atau dorongan dari orang lain serta lingkungan kerja.

Selanjutnya menurut (Uno, 2007) mengatakan bahwa motivasi dorongan internal dan eksternal dalam diri seseorang untuk mengadakan perubahan tingkah laku, yang mempunyai indikator sebagai berikut:

1. Faktor – faktor yang memengaruhi motivasi intrinsik:
  - a) Adanya keinginan berhasil untuk bertanggung jawab atas pekerjaannya
  - b) Adanya dorongan dan kebutuhan dalam melakukan pekerjaan
  - c) Adanya harapan dan cita-cita agar pekerjaan sesuai dengan tujuan
  - d) Adanya penghargaan dalam bekerja
2. Faktor- faktor yang memengaruhi motivasi ekstrinsik:
  - 1) Adanya penghargaan dari atasan dalam melakukan pekerjaan
  - 2) Adanya pelatihan internal maupun eksternal yang mendorong petugas untuk melakukan pekerjaan
  - 3) Adanya lingkungan pekerjaan yang kondusif

Motivasi dapat dibagi berdasarkan tingkatan dan jenisnya, menurut (Rohmah, 2016) tingkatan kriteria motivasi dikategorikan menjadi :

- a) Motivasi kuat.
- b) Motivasi sedang.
- c) Motivasi Lemah.