

## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rekam Medis**

##### **2.1.1 Rekam Medis Elektronik**

Rekam Medis adalah berkas yang berisi informasi tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, prosedur, dan layanan lain yang telah diterima pasien. Rekam Medis Elektronik (RME) adalah jenis rekam medis yang dibuat menggunakan sistem elektronik yang dirancang khusus untuk penyelenggaraan Rekam Medis (Kemenkes RI, 2022).

Pada Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) RI Nomor 24 Tahun 2022 terdapat ketentuan berkaitan dengan Penyelenggaraan RME. Penyelenggaraan RME yang terdapat pada Permenkes tersebut yang harus diselenggarakan oleh rumah sakit meliputi registrasi pasien, pendistribusian data RME, pengisian informasi klinis, pengolahan informasi RME, penginputan data untuk klaim pembiayaan, penyimpanan RME, penjaminan Mutu RME, dan transfer isi RME.

##### **2.1.2 Tujuan dan Kegunaan Rekam Medis**

Menurut Gibony (1991), menyatakan kegunaan rekam medis menggunakan singkatan ALFRED yaitu:

1. Aspek Administrasi (*Administration*)

Rekam medis memiliki nilai administrasi karena mencakup tindakan berdasarkan wewenang dan tanggung jawab tenaga medis dan paramedik dalam mencapai tujuan pelayanan kesehatan.

2. Aspek Hukum (*Legal*)

Rekam medis memiliki nilai hukum karena memberikan jaminan keadilan untuk melindungi pasien, tenaga kesehatan, dan pemilik sarana pelayanan.

3. Aspek Keuangan (*Financial*)

Rekam medis memiliki nilai yang berharga karena berisi data atau informasi yang dapat digunakan untuk memprediksi pendapatan dan biaya layanan kesehatan.

4. Aspek Penelitian (*Research*)

Rekam medis memiliki nilai penelitian karena berisi informasi atau data yang dapat digunakan untuk penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan.

5. Aspek Pendidikan (*Education*)

Rekam medis memiliki nilai pendidikan karena mengandung data atau informasi tentang perkembangan kronologis dan kegiatan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Informasi ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk pengajaran di bidang profesi.

6. Aspek Dokumentasi (*Documentation*)

Rekam medis memiliki nilai dokumentasi karena merupakan sumber ingatan yang harus dicatat dan digunakan sebagai pertanggung jawaban dan laporan fasilitas kesehatan.

## **2.2 Rawat Jalan**

### **2.2.1 Definisi Rawat Jalan**

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan medis yang diberikan kepada seorang pasien tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat (Kepmenkes RI, 2007). Menurut Hakam (2018) pelayanan rawat jalan adalah serangkaian tindakan medis yang terkait dengan kegiatan poliklinik, seperti pendaftaran, ruang tunggu, pemeriksaan dan pengobatan, pemeriksaan tambahan bila diperlukan, pemberian obat di apotik, pembayaran ke kasir, dan pasien pulang. Karena setiap pasien yang akan menerima perawatan di rumah sakit harus terlebih dahulu mendaftar di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ), yang merupakan pintu masuk pertama untuk menerima dan mendaftar pasien.

### **2.2.2 Pengertian BPJS**

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun (2011) BPJS merupakan badan hukum yang didirikan dengan tujuan mengelola program jaminan sosial. Salah satu bentuk perlindungan sosial adalah jaminan sosial, yang menjamin semua orang dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya. Tujuan BPJS adalah untuk memastikan bahwa jaminan diberikan dan semua kebutuhan dasar hidup terpenuhi untuk setiap peserta dan anggota keluarganya.

### **2.2.3 *Finger print***

*Finger print* atau Sidik jari dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pemeriksaan bekas jari untuk mengidentifikasi dan membedakan orang (dengan memeriksa garis pembaca ujung jari) atau sidik jari adalah rekam jari (KBBI, 2021).

*Finger print* adalah perangkat elektronik yang menggunakan sensor pemindai untuk mengidentifikasi sidik jari individu untuk keperluan verifikasi identitas (Ridwanti, 2023). Menurut Skripsi Siti Nur Hidayah pada tahun 2023 ada kemungkinan untuk meningkatkan disiplin dan kinerja karyawan dengan menggunakan *finger print*, seperti yang ditunjukkan oleh jumlah waktu yang dihabiskan untuk membuat laporan absensi yang lebih mudah (Hidayah, 2023).

Berdasarkan gagasan para peneliti di atas dapat disimpulkan bahwasannya *finger print* atau sidik jari merupakan garis timbul pada kulit telapak tangan atau kaki yang digunakan untuk mengidentifikasi dan membedakan orang yang diambil dari jari atau ibu jari.

#### **2.2.4 Sistem *Finger Print***

Cara kerja sistem *finger print* pada pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan cara pasien menempelkan jarinya pada mesin *finger print* untuk memulai proses registrasi. *Finger print* kemudian akan digunakan untuk mengidentifikasi dan memverifikasi sidik jari pasien. Prosedur ini mencakup *grayscaleing*, *segmentasi*, *normalisasi*, *image orientation*, *image frequency* dan penapisan. Proses memadukan sidik jari dengan template sidik jari yang sudah tersimpan di database rawat jalan dimulai setelah hasil identifikasi. Hasil yang *matching* akan menentukan apakah pasien adalah pasien baru atau pasien lama. Jika hasilnya cocok, data akan secara otomatis ditampilkan pada layar komputer. Jika tidak, data akan ditampilkan sebagai pasien baru (Tominanto & Maryati, 2013). Selain itu hasil dari informan menambahkan bahwa menerapkan sistem absensi *finger print* dapat memantau dan mencatat kehadiran karyawan secara akurat. Karyawan

tidak hanya mengetahui bahwa kehadirannya tercatat secara akurat, namun mereka juga menyadari bahwa sistem ini tidak dapat dimanipulasi (Rahmawrati & Fitriana, 2024). Pada jurnal Implementasi Absensi *Finger Print* Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Sumber Daya Aparatur Di Sekretariat DPRD Kota Palembang mengatakan bahwa Penggunaan metode absensi *finger print* ternyata masih memiliki kemungkinan terjadi manipulasi data seperti contoh nya dengan menempelkan sidik jari pada kertas silikon dan menggunakan tangan orang lain untuk melakukan absensi (Romadhon, 2023).

### **2.2.5 Manfaat *Finger print***

Jurnal Pemanfaatan Biometric *Finger Print* Sebagai Media Pembayaran Transjakarta Berbasis *Electronic Money* mengatakan bahwa dengan menggunakan *finger print* (sidik jari) untuk alat pembayaran transjakarta dapat meningkatkan keamanan dalam pembayaran menggunakan uang elektronik, pola sidik jari yang unik berfungsi sebagai kode utama atau kode keamanan sekaligus sebagai alat verifikasi keamanan untuk mencegah penyalahgunaan (Muhajir et al., 2017). Pengembangan *finger print* akan membawa manfaat untuk perkembangan pelayanan di rumah sakit, adapun manfaatnya yaitu (Admin Rsudw, 2022) :

1. Bagi pasien
  - a. *Finger print* mempermudah pasien dalam proses pendaftaran. Saat ini pasien cukup membawa e-KTP yang divalidasi dengan *finger print*.
  - b. *Finger print* dapat menghindari penyalahgunaan kartu dan mencegah potensi pemalsuan data.

- c. *Finger print* lebih memberikan kepastian jaminan pelayanan kesehatan sesuai haknya.
2. Bagi rumah sakit
    - a. Menjamin data klaim layanan ke BPJS Kesehatan.
    - b. Mencegah potensi pemberian layanan kesehatan kepada orang yang tidak berhak.
    - c. Mencegah penggunaan layanan rumah sakit yang tidak sesuai manfaat yang dijamin program JKN.

## **2.3 Mutu Pelayanan**

### **2.3.1 Pengertian Mutu**

Menurut Ahmad (2020) berdasarkan pemahaman konvensional dan strategis tentang mutu yaitu :

1. Mutu terdiri dari kumpulan keistimewaan produk atau jasa, baik langsung maupun atraktif, yang memenuhi keinginan pelanggan. Untuk memberikan kepuasan pelanggan dengan produk atau jasa
2. Mutu terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan

Dari dua definisi di atas, jelas bahwa mutu selalu berpusat pada pelanggan (*quality focused on customer*). Oleh karena itu, produk dan layanan yang dirancang, dibuat, dan disediakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dimanfaatkan dengan baik dan diproduksi (dibuat) dengan benar.

### 2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan menurut Lupioyadi dalam Atmaja (2018) dimensi kualitas pelayanan dibagi menjadi beberapa bagian yaitu :

1. Bukti langsung (*tangible*)

Merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya di luar sana adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang memiliki fasilitas fisik (gedung, gudang, dll.) dan peralatan serta perlengkapan yang dapat dipergunakan (teknologi).

2. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, ramah, dan akurat.

3. Daya tangkap (*responsiveness*)

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas dan tidak membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas untuk persepsi buruk tentang kualitas pelayanan.

4. Jaminan (*assurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan pegawai perusahaan membantu pelanggan percaya pada perusahaan.

5. Empati (*emphaty*)

Memberikan perhatian yang tulus dan individual atau pribadi kepada pelanggan dengan memahami keinginan mereka. Perusahaan diharapkan pengertian dan memahami kebutuhan khusus pelanggan dan memiliki jam kerja yang nyaman bagi pelanggan.

### **2.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Menurut Berry dan Parasuraman dalam Priansa (2017) kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua komponen utama yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan yang dilihat (*perceived service*). Apabila layanan yang diterima lebih menyenangkan daripada yang diharapkan, orang akan merasa puas dan sebaliknya, jika layanan yang diterima kurang dari yang diharapkan, layanan tersebut dianggap buruk. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas mendorong pelanggan untuk membangun hubungan yang kuat dengan perusahaan untuk memahami harapan pelanggan dengan seksama.

### **2.4 Standar Prosedur Operasional**

Menurut Tambunan (2013) SOP (*Standard Operating Procedure*) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang yang termasuk dalam organisasi, berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar, dan sistematis. SPO juga berisi aturan-aturan dan ketentuan-ketentuan yang harus dipatuhi oleh para pelaku atau pegawai yang terlibat dalam pelaksanaan tugas tersebut. Hal ini bertujuan agar pelaksanaan tugas tersebut dapat berjalan dengan efektif, efisien dan tersruktur serta dapat diukur kinerjanya (Atmoko, 2012).