

## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

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

Salah satu fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat secara komprehensif dan individual adalah rumah sakit (Peraturan Pemerintah, 2021). Menurut WHO (World Healty Organization), untuk memberikan pelayanan yang lengkap kepada masyarakat, rumah sakit perlu memainkan peran penting dalam organisasi sosial dan medis yang fokus pada penyediaan pelayanan kesehatan yang lengkap, kuratif, dan preventif.

##### **2.1.2 Fungsi Rumah Sakit**

Menurut Pasal 4, rumah sakit wajib menawarkan pelayanan kesehatan komprehensif yang dipersonalisasi (Peraturan Pemerintah, 2021). Pada Pasal 5 menjelaskan fungsi Rumah Sakit sebagai:

1. mengikuti pedoman pelayanan rumah sakit dalam memberikan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan kepada pasien.
2. Memastikan dan meningkatkan kesejahteraan pribadi dengan menyediakan layanan kesehatan sekunder dan tersier yang luas berdasarkan kebutuhan medis.
3. Menerapkan program pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam memberikan layanan kesehatan.

4. Untuk meningkatkan layanan kesehatan, melakukan penelitian dan pengembangan, dan menciptakan teknologi dalam industri kesehatan dengan tetap berpegang pada etika ilmiah.

## **2.2 Rekam Medis**

### **2.2.1 Definisi Rekam Medis**

Rekam medis adalah catatan yang berkaitan dengan pemeriksaan medis, prosedur, perawatan, dan layanan lainnya disimpan dalam arsip dan juga mencakup informasi tentang identitas pasien. Catatan-catatan ini sangat penting dalam pengelolaan pasien karena data yang lengkap dapat membantu pengambilan keputusan mengenai intervensi medis, penanganan, dan terapi & tambahan. Selama pasien mendapat pelayanan kesehatan di rumah sakit, maka dilakukan proses kegiatan yang dimulai sejak masuk rumah sakit, termasuk kegiatan pendokumentasian informasi kesehatannya. Bagian dari pengelolaan berkas rekam medis mencakup penjadwalan penyimpanan dan pengambilan dokumen untuk memenuhi pertanyaan, memberikan pinjaman, dan mencapai tujuan lainnya (Menteri Kesehatan, 2022).

### **2.2.2 Tujuan Rekam Medis**

Peraturan menteri kesehatan tahun 2022 rekam medis bertujuan untuk:

1. Meningkatkan standar pelayanan medis.
2. Menjamin stabilitas hukum dalam pengelolaan dan administrasi informasi kesehatan.
3. Menjamin ketersediaan keamanan, kerahasiaan, dan keutuhan data yang terdapat dalam Rekam Medis; dan

4. Mempraktikkan dan mengawasi pemeliharaan rekam medis digital yang terintegrasi (Menteri Kesehatan, 2022).

## **2.3 Rekam Medis Elektronik**

### 2.3.1 Definisi Rekam Medis Elektronik

Rekam medis elektronik adalah rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik, sesuai Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 24 Tahun 2022. Sistem informasi fasilitas pelayanan kesehatan meliputi rekam medis elektronik sebagai salah satu subsistemnya, dan saling berhubungan dengan subsistem informasi lainnya (Menteri Kesehatan, 2022).

### 2.3.2 Tujuan Rekam Medis Elektronik

Sejak sistem informasi kesehatan menjadi lebih terhubung secara digital, rekam medis elektronik menjadi semakin penting dan mempunyai berbagai fungsi dan tujuan. Tujuan penerapan RME adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, meningkatkan produktivitas dan menurunkan biaya, menyederhanakan pembayaran tagihan, menyediakan dokumen pasien, meminimalkan kehilangan data, dan meminimalkan kesalahan medis (Yanuar, Sandra, 2021). Kegunaan RME terdiri dari:

1. Peningkatan produktivitas

Penggunaan sistem rekam medis elektronik mampu menekan biaya operasional.

2. Efisiensi

Sistem rekam medis elektronik mampu mengurangi sumber daya yang ada dalam meningkatkan mutu pelayanan.

3. Mengurangi kejadian kesalahan pemberian obat dalam pelayanan kepada pasien. Sistem RME mampu mengintegrasikan rekomendasi berbasis bukti untuk layanan pencegahan (misal 12 ujian *screening*) dengan data pasien (semacam usia, jenis kelamin, dan riwayat keluarga) dalam mengidentifikasi pasien yang membutuhkan layanan khusus. Selama kunjungan rutin, RME dapat memberi tahu penyedia layanan untuk mengingatkan pasien agar menjadwalkan perawatan dan menawarkan layanan. Sistem RME menjadi instrumen penting sepanjang proses pengelolaan penyakit (untuk pasien berisiko tinggi, sistem manajemen khusus membentuk koordinasi alur kerja, serta komunikasi dengan pasien).

### 2.3.3 Manfaat Rekam Medis Elektronik

RME bermanfaat bagi para profesional medis karena memberikan landasan atau seperangkat pedoman untuk perencanaan dan analisis penyakit, perencanaan pengobatan, perawatan pasien, dan terapi medis. Hal ini juga meningkatkan kualitas layanan yang diberikan untuk mencapai kesehatan masyarakat terbaik (Amelinda Jeannette Sulistya Cordylia, 2021).

## 2.4 Kepatuhan

### 2.4.1 Definisi Kepatuhan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kepatuhan berasal dari kata "Taat" mengacu pada pedoman, arahan, peraturan, dan ketentuan berikut. Taat, patuh, dan tunduk pada suatu ajaran atau aturan, menetapkan perintah, tata cara, dan hukuman yang harus dipatuhi adalah hakikat ketaatan. (Ridho *et al.*, 2024). Fenomena seperti konformitas disebut juga kepatuhan. Pemegang otoritas adalah

individu yang selalu membuat perbedaan, dan legitimasi memiliki dampak yang lebih besar dibandingkan paksaan atau tekanan masyarakat. Menurut definisinya, ketaatan adalah penerapan seluruh kesadaran seseorang secara sadar dan disiplin terhadap suatu tatanan atau norma tertentu (Yusri, 2020). Menurut Faradilla, tahun 2020 “Sejauh mana seorang pasien mengikuti metode pengobatan dan perilaku yang dianjurkan oleh dokternya atau orang lain” itulah yang dimaksud dengan kepatuhan atau dikenal dengan kepatuhan (Faradilla, 2020).

#### 2.4.2 Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan

##### 1. Faktor Internal

###### a. Pengetahuan

Proses dimana seseorang merasakan sesuatu itulah yang membawa pada pengetahuan, yang merupakan hasil dari mengetahui (Notoatmojo, 2010).

###### b. Sikap

Menurut Azwar Tahun 2015 Sikap adalah penilaian atau respons terhadap emosi. Sikap individu terhadap suatu objek merupakan salah satu cara mereka mengungkapkan perasaannya terhadap objek tersebut. Pengalaman pribadi, pengaruh individu penting lainnya, budaya, media, lembaga pendidikan dan keagamaan, serta dampak variabel emosional, merupakan aspek-aspek yang membentuk sikap seseorang (Azwar, 2015).

##### 2. Faktor Eksternal

###### a. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan adalah proses yang menjadikan pekerjaan lebih bermakna, menarik, dan menuntut agar orang tidak merasa bosan. Hasilnya, mereka akan menginspirasi orang untuk melakukan lebih banyak upaya dan mendorong lingkungan kerja yang lebih produktif (Oliver, 2021).

b. Karakteristik Organisasi

Filosofi manajer mempengaruhi struktur dan keadaan organisasi. Tujuan dan kondisi organisasi dapat menginspirasi perawat untuk berpartisipasi semaksimal mungkin (Oliver, 2021).

#### 2.4.3 Kriteria Kepatuhan

Menurut Depkes RI dalam (Telaah & Kakao, 2019) kriteria kepatuhan seseorang dapat dibagi menjadi:

1. Patuh

Suatu kegiatan yang mengikuti pedoman dan peraturan serta memastikan bahwa semuanya diikuti dengan tepat.

2. Kurang Patuh

Suatu kegiatan yang mematuhi perintah atau pedoman tetapi hanya mematuhinya sebagian dan tidak sempurna.

3. Tidak Patuh

Suatu tindakan yang melanggar aturan dan tidak menjalankan arahan dengan baik.

#### 2.4.4 Pengukuran Kepatuhan

Kuesioner dapat digunakan untuk mengukur kepatuhan dengan mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk mengukur indikator yang dipilih. Sebagai pengukuran tidak langsung terhadap standar dan permasalahan yang diukur melalui banyak tolak ukur kriteria kepatuhan yang diterapkan, maka indikator-indikator ini sangat dibutuhkan. Variabel atau sifat terukur yang dapat digunakan untuk menetapkan kriteria kepatuhan disebut indikator. Selain itu, indikator mempunyai banyak kualitas yang sama dengan standar, seperti dapat diukur, dipahami, dan mudah digunakan dalam situasi dunia nyata (Finamore, 2021).

### 2.5 Formulir SOAP

#### 2.5.1 Definisi Formulir SOAP

Masuk dan keluar rumah sakit, Catatan Perkembangan Pasien Terintegrasi (CPPT) adalah dokumen yang melacak kesehatan pasien selama dirawat. Mereka dilengkapi oleh beberapa spesialisasi kesehatan.. Pola SOAP yang berdasarkan penilaian S (*subyektif*), O (*Objektif*), A (*Asessmen*), dan P (*plan*) digunakan untuk penulisan formulir CPPT. (Amelya Wahyudi, 2021), catatan perkembangan digunakan oleh para profesional medis dan staf pendukung lainnya untuk mencatat masalah pasien dan respons terhadap terapi.

Catatan yang sederhana, logis, jelas, dan tertulis merupakan landasan proses pendokumentasian SOAP, sesuai dengan buku teks dokumentasi kebidanan. Rekaman ini dapat dimanfaatkan untuk mencatat asuhan kebidanan (Sab'ngatun, 2022). Empat langkah dalam metode ini adalah sebagai berikut:

1. S: Data *Subyektif*

Data dikumpulkan langsung dari pasien dan didokumentasikan sebagai kutipan atau sinopsis kata demi kata terkait diagnosis.

2. O: Data *Objektif*

Hasil pemeriksaan laboratorium, USG, dan pemeriksaan lainnya merupakan beberapa data yang diperoleh para profesional medis dari apa yang diamati dan dirasakannya saat melakukan pemeriksaan. Dan sebagian besar diagnosis pasti akan datang dari apa yang dapat dilihat oleh para profesional medis.

3. A: Analisis/*Assesment*

Hasil ini diambil dengan menggunakan data *objektif* dan *subjektif* yang dikumpulkan.

4. P: *Plan/Planning*/Perencanaan

Merupakan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi sesuai dengan kesimpulan yang dibuat.

Menurut peneliti pencatatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan SOAP: (S) *Subjektif* mengacu pada keluhan pasien dan riwayat gejala yang dilaporkan, termasuk tanggal, waktu, dan lokasi keluhan serta jenis nyeri dan durasinya. (O) *Objektif* adalah catatan harus mencakup informasi tentang status kesehatan pasien saat ini, hasil tekanan darah, temuan pemeriksaan ekstra dan intraoral, radiografi, mobilitas, perkusi, tes dingin, deskripsi gingiva, dan ringkasan singkat pemeriksaan jaringan periodontal. (A) *Assesment* adalah dokumen yang berkaitan dengan evaluasi diagnosa atau analisis. Catatan rencana tindakan saat ini atau masa depan disebut dokumen *planing* (P) (Siti *et al.*, 2019).



### 2.5.2 Manfaat Formulir SOAP

Untuk membuat rencana perawatan, catatan yang dikenal sebagai SOAP mengatur informasi secara metodis dan menyajikan hasil dan kesimpulan. Profesional kesehatan atau bidan dapat menggunakan rangkaian SOAP untuk membantu mereka mengatur pemikiran mereka ketika memberikan perawatan komprehensif. Ini merupakan landasan manajemen kebidanan untuk tujuan dokumentasi (Richter *et al.*, 2017).

## 2.6 Karakteristik

### 2.6.1 Definisi Karakteristik

Karakter menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sifat mental, moral, atau perilaku yang membedakan seseorang dengan orang lain. Ciri-ciri yang membedakan seseorang dari orang lain mencakup hal-hal seperti pendidikan, pekerjaan, pendapatan, jumlah anak, dan jumlah keluarga yang tinggal serumah, yang semuanya berdampak pada perilaku seseorang. Tiga kategori digunakan untuk mengelompokkan karakteristik individu: struktur sosial (misalnya, tingkat pendidikan, posisi pekerjaan, ras, preferensi, dan sebagainya) dan faktor demografi (misalnya, jenis kelamin, usia, dan sebagainya) (Reyes & Enrique, 2013).

### 2.6.2 Macam-macam Karakteristik

Ciri khas seorang pasien atau dokter adalah sesuatu yang membedakannya dengan orang atau benda lain dan menambah keunikan atau keistimewaannya. Seorang individu dapat dipahami secara independen dari orang lain dengan menggunakan karakteristiknya, yang memungkinkan adanya deskripsi dan

identifikasi individu tersebut. Karakteristik seseorang biasanya merupakan salah satu yang membedakannya dari atribut lainnya (Sunaryo, 2013).

Menurut Sunaryo tahun 2013 Karakteristik itu sendiri yaitu meliputi jenis kelamin, usia, lama bekerja, status kepegawaian (Sunaryo, 2013).

### 1. Jenis Kelamin

Laki-laki dan perempuan merupakan dua gender yang membedakan umat Tuhan Yang Maha Esa adalah pencipta manusia. Kata bahasa Inggris untuk "*gender*" berarti "*seks*". Identitas gender mengacu pada tugas, tanggung jawab, dan peran yang diberikan kepada laki-laki dan perempuan oleh masyarakat berdasarkan atribut laki-laki dan perempuan yang dianggap pantas sesuai dengan norma, kepercayaan, atau praktik sosial (Aziz Alimul Hidayat, 2020).

### 2. Usia

Usia menentukan kerentanan seseorang terhadap berbagai penyakit dan diartikan sebagai lamanya hidup seseorang (sejak lahir atau pembuahan). Secara umum, kualitas hidup menurun seiring bertambahnya usia (Aziz Alimul Hidayat, 2020).

### 3. Lama Bekerja

Menurut Robbins tahun 2006 lama kerja adalah sejumlah waktu atau tenaga yang dihabiskan di suatu lokasi, masa kerja seseorang pada suatu perusahaan dimulai pada saat ia mulai bekerja di sana dan berakhir setelah beberapa waktu. Pengalaman kerja merupakan faktor yang paling akurat menjelaskan tingkat (*turnover*) karyawan (Robbins, 2006).

#### 4. Status Kepegawaian

Salah satu faktor dalam suatu perusahaan atau organisasi yang membedakan seorang karyawan dengan karyawan lainnya adalah status pekerjaan mereka. Pegawai tetap dan pegawai tidak tetap merupakan dua kategori status kepegawaian yang ada. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan menunjukkan keyakinan yang kuat dan dukungan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi, yang merupakan komponen kunci dari komitmen organisasi, apapun status pekerjaannya (Riko Hendrajana *et al.*, 2018).

### **2.7 Tenaga Kesehatan**

Tenaga kesehatan didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 sebagai setiap orang yang berkomitmen pada bidang kesehatan, mempunyai pendidikan pada bidang tertentu di bidang kesehatan, dan memerlukan izin untuk melaksanakan tugas yang berhubungan dengan kesehatan, setiap orang yang telah menyelesaikan pendidikan resmi atau informal dan berkomitmen terhadap berbagai kegiatan yang bertujuan untuk mencegah, memelihara, dan meningkatkan kesehatan dianggap sebagai profesional kesehatan (Menteri Hukum Republik Indonesia, 2014). Konsep yang disebut “pelayanan kesehatan” digunakan dalam pemberian layanan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dengan tujuan utama peningkatan kesehatan melalui upaya *promotif* dan *preventif*. Profesional medis, perawat, apoteker, profesional kesehatan masyarakat, ahli gizi, dan dokter gigi semuanya dianggap sebagai tenaga kesehatan (Tanthowy Mohamad Imam, 2021).

## **2.8 Rawat Jalan**

Di Indonesia, hampir semua rumah sakit menawarkan layanan rawat jalan sebagai salah satu penawarannya. Instalasi rawat jalan terkadang disebut poliklinik, berfungsi sebagai titik kontak awal bagi pasien yang mencari layanan rawat jalan, terlepas dari apakah mereka berencana untuk menginap atau memerlukan rujukan ke fasilitas kesehatan lain (Praja, 2022). Karena pasien dapat tetap menerima pelayanan dari unit rawat jalan ke unit rawat inap, maupun dari unit pelayanan penunjang (lab, radiologi, farmasi, dan rehabilitasi), maka dimungkinkan untuk menyebut pelayanan unit rawat jalan sebagai inti pelayanan rumah sakit. Dapat dikatakan bahwa departemen rawat jalan sangat penting bagi keberhasilan layanan rumah sakit karena departemen ini menghasilkan sebagian besar pendapatan rumah sakit.

## **2.9 Rawat Inap**

Rawat inap, yang sering disebut perawatan rawat inap, adalah proses perawatan pasien oleh tenaga medis profesional yang berkualifikasi ketika mereka dirawat di rumah sakit dan diberi kamar. Ruang perawatan pasien disebut ruang rawat inap. Sebelumnya, ruangan ini hanyalah sebuah bangsal yang menampung banyak pasien secara bersamaan. Saat ini, banyak kamar rawat inap di rumah sakit yang sedikit mirip dengan kamar hotel. Apabila pasien berobat jalan di bagian rawat jalan, dokter pemeriksa akan mengeluarkan perintah berobat jika pasien memerlukan rawat inap untuk berobat atau menginap semalam (Isnaya, 2018).