

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Rumah Sakit

a. Pengertian Rumah Sakit

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif) penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medis. (WHO)

b. Fungsi, Tugas dan Kewajiban Rumah Sakit

Berdasarkan UU RI nomor 44 tahun 2009, rumah sakit mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan paripurna
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan

4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapsiran teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memberhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan

Dimana untuk menyelenggarakan fungsinya, maka rumah sakit menyelenggarakan kegiatan :

- a. Pelayanan medis
- b. Pelayanan dan asuhan keperawatan
- c. Pelayanan penunjang medis dan nonmedis
- d. Pelayanan kesehatan masyarakat dan rujukan
- e. Pendidikan, penelitian dan pengembangan
- f. Administrasi umum dan keuangan

Setiap Rumah Sakit mempunyai kewajiban berdasarkan Undang-Undang No. 44 tahun 2009 diantaranya yaitu :

- a. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat
- b. Memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya
- c. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya.

2.1.2 Waktu Tunggu

a. Pengertian Waktu Tunggu

Waktu tunggu merupakan lama waktu menunggu pasien untuk mendapatkan sebuah pelayanan kesehatan mulai dari tempat pendaftaran pasien sampai mendapatkan pelayanan sesuai yang dituju oleh pasien. Pasien sering mengeluhkan terkait waktu tunggu dalam suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana suatu fasilitas penyelenggara kesehatan mengelola komponen pelayanan sesuai harapan dan kondisi pasien, menurut Depkes RI (2008)

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit, lama waktu tunggu mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. (Soebarto, 2011)

Dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang digunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Disebut cepat apabila waktu tunggu kurang dari atau sama dengan 10 menit, dan disebut lama jika waktu tunggu lebih dari 10 menit (Depkes RI,2007)

b. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rekam Medis

Standar Pelayanan Minimal Rekam Medis merupakan satu diantara 21 pelayanan wajib dalam SPM Rumah Sakit (Permenkes No:129/Menkes/SK/II /2008). Standar pelayanan minimal merupakan syarat administrasi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dan digunakan untuk bukti akuntabilitas kinerja pelayanan

serta sebagai salah satu indikator yang mendukung pencapaian standar akreditasi pada Bab Peningkatan Mutu dan Keselamatan pasien

Pada SPM bidang rekam medis terdapat 4 indikator :

1. Kelengkapan rekam medis (pengisian rekam medis lengkap 24 jam setelah mendapat pelayanan)
2. Kelengkapan *informed consent* (*informed consent* diisi lengkap setelah mendapatkan informasi yang jelas)
3. Waktu penyediaan rekam medis rawat jalan ≤ 10 menit
4. Waktu penyediaan rekam medis rawat inap ≤ 15 menit

2.1.3 Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan adalah salah satu bagian dari unit rekam medis di rumah sakit yang kegiatannya mengatur penerimaan dan pendaftaran pasien rawat jalan (Shofari, 2002). tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) disebut juga loket pendaftaran pasien rawat jalan yang mempunyai tugas pokok sebagai berikut

1. Memberikan informasi yang lengkap kepada pasien dan keluarganya tentang pelayanan di rumah sakit
2. Melakukan pencatatan identitas pasien dengan jelas, lengkap dan benar, menanyakan kepada pasien yang datang apakah sudah pernah berobat atau belum. Bila belum tergolong pasien baru, bila sudah berarti termasuk pasien lama

3. Menulis nomor rekam medis pasien pada setiap lembar dokumen RM sebagai identitas pasien
4. Mencarikan nomor RM lama bagi pasien kunjungan ulang (lama) dengan menggunakan KIUP untuk keperluan pencarian dokumen rekam medis nya
5. Mendistribusikan dokumen rekam medis ke unit rawat jalan (URJ)
6. Membuat KIB dan menyerahkannya kepada pasien
7. Membuat, menyimpan dan menggunakan KIUP
8. Mencatat pendaftaran pasien dalam buku register pendaftaran pasien rawat jalan

2.1.4 Pasien

Pasien adalah individu terpenting di rumah sakit. Pasien adalah orang yang memiliki kelemahan mental ataupun fisiknya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan (Wilhamda, 2011)

Pasien adalah seseorang yang menerima perawatan medis, seringkali pasien menderita penyakit atau cedera dan memerlukan bantuan dokter untuk memulihkannya. Kata pasien dari bahasa Indonesia analog dengan kata patient dari bahasa Inggris. Patient diturunkan dari bahasa Latin yaitu *patiens* yang memiliki kesamaan arti dengan kata *pati* yang artinya menderita (Haryanto, 2015)

2.1.5 Rekam Medis

a. Pengertian Rekam Medis

Rekam medis merupakan satu bagian penting dalam pelayanan rumah sakit kepada pasien. Dalam permenkes No. 24 tahun 2022 tentang rekam medis disebutkan bahwa rekam medis terdiri dari catatan data-data pasien yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan. Catatan tersebut sangat penting dalam pelayanan bagi pasien karena dengan data yang lengkap dapat memberikan informasi dalam menentukan keputusan baik pengobatan, penanganan, tindakan medis dan lainnya. Rekam medis merupakan alat yang digunakan sebagai acuan rencana tindakan yang akan diberikan kepada pasien, oleh sebab itu tenaga kesehatan dalam melakukan tindakan atau terapi apapun harus dicatat dalam dokumen rekam medis guna mengetahui perkembangan pasien. Kelengkapan dokumen rekam medis sangat penting sebab menentukan dalam keakuratan rekam medis tersebut. Kelengkapan pengisian dokumen rekam medis oleh tenaga kesehatan akan memudahkan tenaga kesehatan lainnya dalam memberikan tindakan medis atau terapi kepada pasien. Peraturan Menteri Kesehatan 24 Tahun 2022 tentang rekam medis menyebutkan bahwa syarat dari rekam medis rawat inap sekurang kurangnya memuat tentang identitas pasien, pemeriksaan, diagnosis, persetujuan tindakan medis (bila ada), tindakan atau pengobatan, dan pelayanan yang telah diberikan kepada pasien.

b. Fungsi dan Kegunaan Rekam Medis

Rekam medis diciptakan guna mengontrol keadaan pasien sehingga mempermudah dalam penanganan pasien yang terencana. Dokumen rekam medis berisi diantaranya daftar riwayat penyakit pasien tujuannya adalah mempermudah

dokter dalam memantau perkembangan atau kondisi pasien, sehingga pengobatan yang diberikan kepada pasien dapat lebih tepat.

Tujuan diselenggarakan rekam medis yaitu untuk menunjang tercapainya tertib administrasi dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan disuatu fasilitas pelayanan kesehatan tertentu. Berikut ini adalah tujuan rekam medis secara detail dalam beberapa aspek

1. Aspek *Administration* (Aspek Administrasi)

Berkas rekam medis memuat nilai administrasi, karena berisi tindakan tenaga medis yang sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab dalam sebuah pelayanan kesehatan.

2. Aspek *Legal* (Aspek Hukum)

Sebagai penyediaan bahan bukti keadilan. Berkas rekam medis yang memiliki nilai hukum

3. Aspek *Financial* (Aspek Keuangan)

Rekam medis memuat data dan informasi yang dapat dipakai sebagai salah satu bahan untuk mempertimbangkan hal hal yang berkaitan dengan keuangan

4. Aspek *Research* (Aspek Penelitian)

Dokumen rekam medis yang memiliki nilai penelitian, dokumen berisi tentang data atau informasi yang dapat digunakan sebagai bahan penelitian serta pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang kesehatan

5. Aspek *Education* (Aspek Pendidikan)

Suatu berkas rekam medis yang mempunyai nilai pendidikan, karena isinya menyangkut data atau informasi yang dapat digunakan sebagai bahan atau rujukan pengajaran di bidang profesi tertentu

6. Aspek *Documentation* (Aspek Dokumentasi)

Berkas rekam medis yang memuat sebuah dokumen laporan sebagai salah satu bahan pertanggung jawaban dan pembuatan laporan rumah sakit.

2.1.6 Faktor Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan di pendaftaran pasien rawat jalan

Faktor faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan di pendaftaran rawat jalan dapat diketahui dengan menggunakan 5M. Menurut Harrington Emerson Riwanto (2009) ada 5 unsur manajemen (5M) saling terikat satu dengan yang lain yaitu :

1. *Man*

Faktor man merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki dalam suatu organisasi. Faktor manusia adalah faktor yang paling utama dalam suatu organisasi. Manusia yang melakukan proses sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Faktor sumber daya manusia dipengaruhi oleh usia, jenis kelamin, dan pendidikan.

2. *Material*

Material merujuk pada bahan bahan yang dibutuhkan suatu organisasi dalam menjalankan tujuannya. Manusia menjalankan tugasnya dengan dibantu menggunakan bahan atau materi sebagai salah satu sarana mempermudah

pekerjaan, Tanpa alat bantu bahan atau materi ini sebuah organisasi tidak dapat mencapai tujuan dengan maksimal.

3. Money

Faktor uang merupakan unsur yang tidak dapat diabaikan. Uang merupakan alat tukar yang digunakan dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, uang merupakan alat penting untuk mencapai tujuan. Dibuktikan dalam organisasi yaitu uang harus disediakan untuk membeli alat alat yang dibutuhkan dalam suatu pekerjaan dan juga uang digunakan untuk membayar gaji tenaga kerja agar hasil dapat tercapai disebuah organisasi.

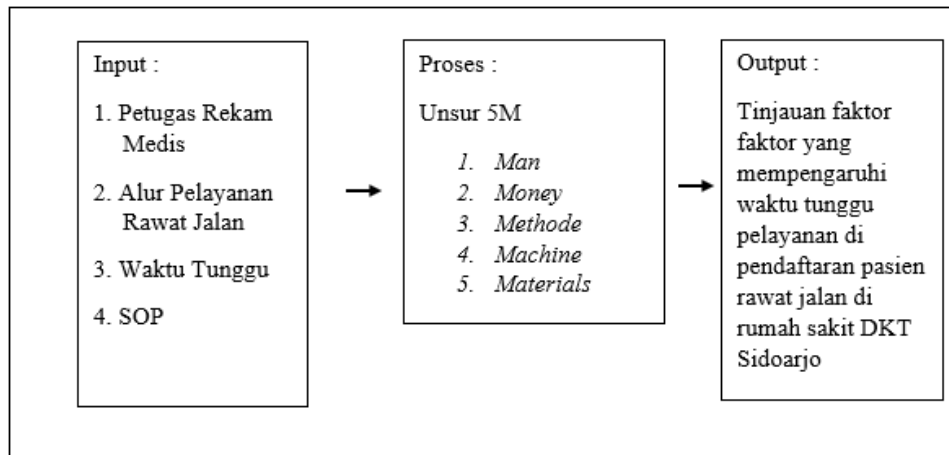
4. Machine

Digunakan untuk memberikan kemudahan sehingga menciptakan efisiensi kerja. Sarana prasarana sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi. Pemilihan dan penggunaan alat yang benar akan meningkatkan efisiensi kerja petugas.

5. Methode

Methode atau metode merupakan suatu tata cara untuk prosedur kerja yang digunakan untuk memperlancar jalannya pekerjaan dalam sebuah organisasi

2.2 Kerangka Konsep



Gambar 2.1 Kerangka Konsep

Kerangka konseptual dalam penelitian ini menjelaskan tentang input, proses, output yang akan diamati melalui penelitian. Input pada penelitian ini yaitu petugas rekam medis, alur pelayanan rawat jalan, waktu tunggu, SOP. Yang kemudian di proses dengan unsur 5M (*Man, Money, Methode, Machine, Materials*). Dan menghasilkan output yaitu tinjauan fakto faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan di pendaftaran pasien rawat jalan