

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Rumah Sakit

a. Definisi Rumah Sakit

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020). Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi Masyarakat yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan paripurna meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitas (Romero et al., 2023).

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan kedokteran, sarana prasarana kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis dan tindakan penyakit yang dilakukan oleh tenaga medis profesional (Amran et al., 2022).

b. Tujuan Rumah Sakit

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit yaitu :

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

4. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit, dan rumah sakit.

c. Kewajiban Rumah Sakit

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 4 Tahun 2018 setiap Rumah Sakit mempunyai kewajiban sebagai berikut:

- a. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat.
- b. Memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit.
- c. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya.
- d. Berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya.
- e. Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin;
- f. Melaksanakan fungsi sosial.
- g. Membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien.
- h. Menyenggarakan rekam medis
- i. Menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak meliputi sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak-anak, lanjut usia.
- j. Melaksanakan sistem rujukan.
- k. Menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan.
- l. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien.
- m. Menghormati dan melindungi hak pasien

- n. Melaksanakan etika Rumah Sakit.
- o. Memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana.
- p. Melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional.
- q. Membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya.
- r. Menyusun dan melaksanakan peraturan internal Rumah Sakit (*hospital by laws*).
- s. Melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas Rumah Sakit dalam melaksanakan tugas.
- t. Memberlakukan seluruh lingkungan rumah sakit sebagai kawasan tanpa rokok.

d. Fungsi Rumah Sakit

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit yaitu:

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

2.1.2 Rekam Medis

a. Pengertian Rekam Medis

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes No 24, 2022).

Setiap Fasilitas Pelayanan Kesehatan wajib menyelenggarakan Rekam Medis Elektronik, Rekam Medis Elektronik adalah Rekam Medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan Rekam Medis. Penyelenggaraan Rekam Medis Elektronik di Fasilitas Pelayanan Kesehatan dilakukan oleh unit kerja tersendiri atau disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Penyelenggaraan RME dilakukan sejak Pasien masuk sampai Pasien pulang, dirujuk, atau meninggal (Permenkes No 24, 2022).

b. Tujuan Rekam Medis

Menurut PERMENKES RI Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Rekam Medis, Rekam Medis bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan dan pengelolaan Rekam Medis, menjamin keamanan, kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data Rekam Medis dan mewujudkan penyelenggaraan dan pengelolaan Rekam Medis yang berbasis digital dan terintegrasi (Permenkes No 24, 2022).

c. Manfaat Rekam Medis

Sesuai dengan Permenkes No. 269 Tahun 2008 pasal 13 tentang rekam medis, Pemanfaatan rekam medis dapat dipakai sebagai:

1. Pemeliharaan kesehatan dan pengobatan pasien.

2. Alat bukti dalam proses penegak hukum, disiplin kedokteran dan kedokteran gigi dan penegakkan etika kedokteran dan etika kedokteran gigi.
3. Keperluan Pendidikan dan penelitian.
4. Dasar pembayaran biaya pelayanan kesehatan, dan
5. Data statistic kesehatan.

Pemanfaatan rekam medis merupakan identitas pasien harus mendapat persetujuan secara tertulis dari pasien atau ahli warisnya dan harus dijaga kerahasiaannya. Pemanfaatan rekam medis untuk keperluan Pendidikan dan penelitian tidak diperlukan persetujuan pasien, bila dilakukan untuk kepentingan negara (*BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA*, n.d.).

2.1.3 Rawat Jalan

Rumah sakit memiliki berbagai bentuk pelayanan, salah satunya yaitu pelayanan rawat jalan. Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut di rawat inap (Yuni Lestari, 2022).

2.1.4 Rawat Inap

Pelayanan rawat inap adalah pelayanan terhadap pasien masuk rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan untuk keperluan observasi diagnosa, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya (Winarso et al., 2020).

2.1.5 Pendaftaran Pasien

a. Definisi Pendaftaran Pasien

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu unit vital di rumah sakit yang berhubungan langsung

dengan pelayanan kesehatan kepada pasien. Sebagai gerbang utama suatu pelayanan rumah sakit dimulai dan berperan penting dalam memberikan kesan pertama bagi pasien sebagai penilai mutu pelayanan, tingkat kepuasan pasien ditentukan oleh seberapa besar tanggapan konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan aktualisasi kinerja setelah digunakan. Inti dari kepuasan adalah seberapa besar orientasi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan yang tepat dan memuaskan akan memberikan citra yang baik bagi suatu lembaga jasa untuk bersaing dengan penyedia jasa lainnya, dimana hal-hal yang terus ditingkatkan secara terus menerus akan membentuk loyalitas dari para pelanggannya (Eka Puji Lestari et al., 2021).

b. Prosedur Pendaftaran Pasien

Menurut Lili Wijaya (2017) dalam buku Manajemen Informasi Kesehatan menjelaskan bahwa pasien rawat jalan terdiri atas dua jenis yaitu pasien baru dan pasien lama, adapun prosedur pelayanan rawat jalan yaitu:

1. Pasien Baru

Pendaftaran pasien baru dilakukan dengan mengisi formulir pendaftaran pasien baru untuk mendapatkan data pasien yang akan dimasukkan di komputer. Setiap pasien baru akan memperoleh nomor rekam medis, kemudian akan diberi kartu berobat yang harus dibawa setiap kali pasien datang untuk berobat.

2. Pasien Lama

Pendaftaran pasien lama dilakukan dengan mencari berkas rekam medis pasien sesuai dengan nomor RM yang tercantum dalam kartu berobat.

c. Tugas Pokok TPPRJ

TPPRJ bertanggung jawab atas data dan informasi identitas pasien rawat jalan di rumah sakit. Hal ini sangat penting dalam mengelola rekam medis dan memberikan pelayanan yang baik kepada pasien (Nurul Hidayah, 2019). Adapun tugas pokok TPPRJ sebagai berikut:

1. Memberikan informasi yang lengkap kepada pasien dan keluarganya mengenai pelayanan yang ada di rumah sakit.
2. Melakukan pencatatan identitas pasien dengan jelas, benar dan lengkap.
3. Menuliskan nomor rekam medis pasien pada setiap lembar dokumen rekam medis sebagai identitas pasien.
4. Mencarikan nomor rekam medis lama bagi pasien yang berkunjung ulang dengan menggunakan KIUP/KIB untuk keperluan pencarian dokumen RM pasien.
5. Mendistribusikan dokumen RM 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.

d. Fungsi TPPRJ

Fungsi TPPRJ yaitu :

1. Pencatatan identitas ke formulir rekam medis rawat jalan, data dasar pasien, KIB, KIUP, dan buku register pendaftaran pasien rawat jalan.
2. Pemberi dan pencatatan nomor rekam medis sesuai dengan kebijakan penomoran yang ditetapkan.
3. Penyedia DRM baru untuk pasien baru.
4. Penyedia DRM lama untuk pasien lama melalui bagian filling.
5. Penyimpan dan pengguna KIUP
6. Pendistribusi DRM untuk pelayanan rawat jalan.

7. Penyedia informasi jumlah kunjungan pasien rawat jalan.

2.1.6 Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)

a. Definisi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)

Berdasarkan PERMENKES RI Nomor 82 Tahun 2013 mengenai Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), SIMRS adalah suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat. SIMRS bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, serta akses dan pelayanan rumah sakit. Kemudian, setiap rumah sakit juga diwajibkan menyelenggarakan SIMRS. SIMRS yang diselenggarakan oleh rumah sakit harus memenuhi 3 (tiga) unsur yang meliputi keamanan secara fisik, jaringan, dan sistem aplikasi (*BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA*, n.d.).

Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) merupakan solusi bagi rumah sakit dalam peningkatan mutu pelayanan yang mencakup ketepatan, kecepatan, serta keakuratan informasi pasien. Seperti yang tertuang dalam Permenkes RI No.82 tahun 2013 wajib menyelenggarakan SIMRS juga dapat mengantarkan sistem pelayanan pada rumah sakit bertransformasi kepada sistem digital. Standar minimal pembuatan SIMRS diantaranya: membuat pola; mensosialisasikan pola; membuat aplikasi (Nursami, 2022).

b. Manfaat

Rumah sakit yang telah menggunakan SIMRS untuk membantu dalam proses pelayanan kesehatannya, pasti lebih terbantu mudah dan cepat dalam melakukan pengolahan data. Selain

itu, penerapan SIMRS di rumah sakit pasti memiliki banyak manfaat seperti (Sartika, 2022):

1. Pengelolaan Rumah Sakit Yang Efektif dan Efisien

Data medis rumah sakit pasti banyak karena memiliki data pasien yang lengkap sehingga membutuhkan crosscheck dan ketelitian untuk melakukan pengolahan.

2. Penyajian Data Yang Real Time

Sistem informasi yang akurat akan membantu dalam penyajian data secara real time. Hal tersebut dapat memudahkan karyawan rumah sakit untuk mengelola data pasien lebih cepat, sistem antrian pada pasien juga akan lebih tertata karena dapat dipantau secara real time.

3. Sistem Manajemen Rumah Sakit Yang Terintegrasi

Rumah sakit memiliki banyak unit yang membuat pengolahan manajemen harus saling koordinasi. Hal tersebut dapat diwujudkan jika suatu rumah sakit menggunakan SIMRS secara terpusat, karena data yang dimiliki oleh masing-masing unit dapat terintegrasi dalam satu sistem.

4. Pelaporan Data Jadi Lebih Mudah

Rumah sakit memiliki tugas pelaporan data, pelaporan data tersebut pasti tidaklah sedikit. Jika dalam melakukan pelaporan karyawan masih menggunakan sistem konvensional, pasti akan membutuhkan waktu yang lebih lama serta harus memiliki ketelitian yang tinggi supaya penyajian data akurat.

5. Pelayanan Pasien Jadi Lebih Cepat

Pelayanan kesehatan pada pasien akan membutuhkan waktu yang relatif lama jika menggunakan sistem pendataan secara manual, akibatnya pasien akan lebih lama menunggu. Dengan SIMRS proses pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat berjalan lebih cepat, efektif, dan efisien.

6. Data Cepat dan Akurat

Pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan sistem komputerisasi atau yang dimaksud adalah SIMRS ini akan membantu dalam kecepatan dan keakuratan penyajian data. Penerapan SIMRS dalam proses pendataan juga akan membantu meminimalisir terjadinya duplikasi data.

c. Kemampuan Sistem

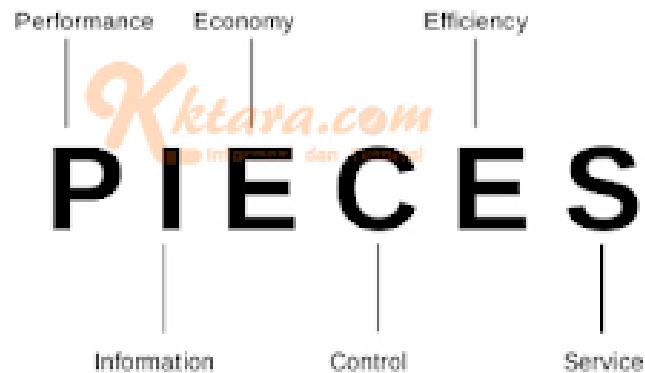
Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang ideal tentu harus dapat mengurangi beban kerja masing-masing unit pelayanan. Secara global diharapkan kemampuan sistem dapat digambarkan sebagai berikut (Handiwidjojo, 2009) :

1. Dapat mengurangi beban kerja berbagai unit, terutama unit rekam medis dalam 'menangani' berkas rekam medis. Unit rekam medis merupakan unit yang paling sibuk dengan banyaknya berkas medis pasien. Kegiatan yang dilakukan mulai dari proses coding, indexing, assembling, filing dll, semua dikelola di unit ini. Dengan adanya SIMRS maka bagian inilah yang pertama untuk di migrasikan menjadi rekam medis elektronik (RME). Sehingga semua proses diatas dilakukan secara otomatis dengan komputer.
2. Dapat mengurangi pemakaian kertas (paperless). Dengan adanya sistem ini, maka sudah seharusnya pemakaian kertas dapat dikurangi dan bila perlu dihilangkan. Sistem ini harus mampu memangkas pemakaian kertas seperti:
 - a. Lembar-lembar rekam medis yang tidak berhubungan dengan masalah autentikasi atau aspek hukum.
 - b. Laporan masing-masing unit pelayanan (semua laporan sudah terekap oleh sistem).
 - c. Rekap laporan yang dikirim ke dinas kesehatan.
3. Dapat mendukung pengambilan keputusan bagi para direktur dan manajer rumah sakit karena sistem mampu menyediakan informasi yang cepat, akurat serta akuntabel. Untuk keperluan ini

sistem harus mampu menyediakan laporan yang bersifat *executive summary* bagi mereka.

2.1.7 Metode PIECES

Pengertian analisis *PIECES* adalah suatu system yang digunakan untuk analisis system kerja pada suatu perusahaan atau organisasi. Ada 6 kriteria analisis *PIECES* yaitu, *Perfomance* (kinerja), *Information* (informasi), *Economic* (ekonomi), *Control* (Pengendalian), *Efficiency* (efisien), dan *Services* (pelayanan). Metode ini dijelaskan oleh Whitten, dkk (2007) dalam (Utama, 2016) untuk membuat sebuah sistem yang dibuat secara prototyping dengan melakukan analisa terlebih dahulu untuk mengetahui permasalahan dan kebutuhan untuk membuat sistem. Sebuah sistem perlu ditemukan permasalahan yang ada agar sistem dapat berjalan dengan baik dan bisa mencapai tujuan yang diharapkan. Adapun beberapa aspek yang dapat dilihat dari metode ini dapat terlihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 2.1 Metode PIECES

1. Kinerja (*Performance*)

Variabel ini digunakan untuk mengetahui kinerja sebuah sistem, apakah berjalan dengan baik atau tidak terdiri dari:

- a. *Throughput*, di mana sistem dinilai dari banyaknya kerja (output) yang dilakukan pada beberapa periode waktu dalam memenuhi kebutuhan.
- b. *Respon time*, yaitu waktu yang diperlukan oleh sistem informasi untuk melakukan proses kerja
- c. *Audibilitas*, yaitu kecocokan dimana keselarasan terhadap standar dapat diperiksa
- d. Kelaziman komunikasi, yaitu terkait user interface yang digunakan dalam sistem informasi dinilai dalam kemudahan untuk dipahami
- e. Kelengkapan, yaitu derajat dimana sistem informasi mempunyai fungsi yang penuh dalam mendukung pekerjaan
- f. Toleransi kesalahan, yaitu kerusakan yang terjadi pada saat program mengalami kesalahan

2. Informasi dan Data (*Information*)

Variabel ini digunakan untuk menilai informasi yang dihasilkan dan data yang digunakan, terdiri dari :

- a. Akurat (*Accuracy*), dimana informasi atas hasil evaluasi hendaklah memiliki tingkat ketepatan/ketelitian yang tinggi
- b. Relevansi informasi, dimana informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan.
- c. Penyajian informasi, dimana informasi disajikan dalam bentuk yang sesuai.
- d. Aksesibilitas informasi, dimana informasi dapat tersedia sewaktu waktu ketika dibutuhkan.

3. Ekonomi (*Economics*)

Variabel ini digunakan untuk menilai sistem informasi dari aspek ekonomi dilihat dari segi finansial dan biaya yang dikeluarkan yang terdiri dari:

- a. *Reusabilitas*, yaitu tingkat di mana sebuah program atau bagian dari program tersebut dapat digunakan kembali di dalam aplikasi yang lain.
- b. Sumber daya, yaitu jumlah sumber daya yang digunakan dalam pengembangan sistem, meliputi sumber daya manusia serta sumber daya ekonomi.

4. Kontrol dan Keamanan (*Control*)

Variabel ini digunakan menilai sistem informasi dari aspek keamanan dan kontrol data yang terdiri dari:

- a. Integritas, yaitu tingkat di mana akses ke perangkat lunak atau data oleh orang yang tidak berhak dapat dikontrol.
- b. Keamanan, yaitu mekanisme yang mengontrol atau melindungi program dan data dalam sistem informasi.

5. Efisiensi (*Efficiency*)

Variabel ini digunakan untuk menilai sistem informasi dari aspek efisiensi yang terdiri dari:

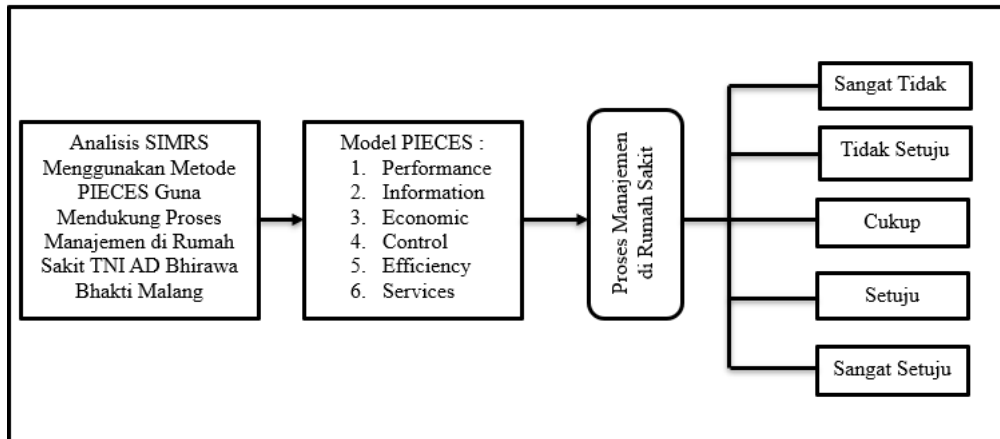
- a. Usabilitas, yaitu usaha yang dibutuhkan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan input, dan menginterpretasikan output suatu program.
- b. Maintanabilitas, yaitu usaha yang diperlukan untuk mencari dan membetulkan kesalahan pada sebuah program.

6. Pelayanan (*Service*)

Variabel ini digunakan untuk mengetahui bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan, pegawai, dan manajemen terdiri dari:

- a. Akurasi, yaitu ketelitian komputasi dan kontrol.
- b. Reliabilitas, tingkat dimana sebuah program dapat dipercaya dan diandalkan untuk melakukan fungsi yang diminta.
- c. Kesederhanaan, yaitu tingkat di mana sebuah program dapat dipahami tanpa kesukaran.

2.2 Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Kerangka Konsep

Penjelasan dari kerangka konsep penulis yaitu dalam melakukan Analisis SIMRS guna mendukung proses proses manajemen di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang, penulis menggunakan model PIECES yang meninjau dari beberapa indikator yaitu kinerja (*Performance*), informasi dan data (*Information*), Ekonomi (*Economic*), kontrol dan keamanan (*Control*), efisiensi (*Efficiency*), dan pelayanan (*Services*). Model PIECES digunakan untuk mendukung proses manajemen terkait penerapan SIMRS di Rumah Sakit Bhirawa Bhakti Malang.