

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 LANDASAN TEORI

2.1.1 Rumah Sakit

1. Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit menurut Kementerian Kesehatan merupakan suatu pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan rawat inap dan rawat jalan, dan gawat darurat. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan suatu bangunan untuk merawat, menyediakan, dan memberi pelayanan kesehatan bagi orang-orang sakit yang memiliki berbagai keluhan masalah kesehatan. Instansi dari pelayanan kesehatan ini didirikan dan diselenggarakan dari pemerintahan pusat maupun swasta dengan memberikan pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat pada semua bidang dan macam-macam penyakit tertentu yang mendasarkan disiplin pengetahuan, kelompok usia, organ maupun hal-hal khusus lainnya.

Menurut WHO (World Health Organization), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi social dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna, penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medis. Rumah sakit yang baik harus memiliki kemampuan pelayanan setidaknya pelayanan medis umum, gawat darurat, pelayanan rawat inap, dan pelayanan rawat jalan.

Menurut Undang–Undang No. 44 tahun 2009 tugas rumah sakit yaitu sebagai berikut:

- 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
- 4) Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit, dan rumah sakit (kementrian kesehatan, 2009).

Menurut Undang–Undang No. 44 tahun 2009 pasal 5 disebutkan bahwa rumah sakit memiliki fungsi yaitu sebagai berikut:

- 1) Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan ssesuai 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.
- 4) Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta pengaplikasian teknologi dalam bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan (kementrian kesehatan, 2009).

2. Tujuan Rumah Sakit

Tujuan umum rumah sakit menurut Permenkes Nomor 56 Tahun 2014 adalah melaksanakan Upaya penyelenggaraan Kesehatan perorangan bagi Masyarakat secara paripurna dengan mempersiapkan pelayanan rawat inap atau rawat jalan dan unit gawat darurat dalam peningkatan sumber daya

manusia, pelayanan sarana hingga peralatan dan bangunan prasarana guna meningkatkan pelayanan yang bermutu.

Sebagai salah satu unit bagian dari system pelayanan Kesehatan, rumah sakit secara garis besar dilaksanakan melalui unit rawat jalan, rawat inap juga instalasi gawat darurat (IGD). Pelayanan tersebut memiliki tujuan untuk Masyarakat dengan menyediakan pelayanan yang terdiri dari pelayanan medis maupun penunjang medis, pelayanan perawatan hingga rehabilitas medis.

3. Klasifikasi Rumah Sakit

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, Rumah Sakit dikategorikan menjadi 2 yaitu:

- a. Rumah Sakit umum
- b. Rumah Sakit khusus.

Rumah Sakit umum memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit umum paling sedikit terdiri atas:

- a. Pelayanan medik dan penunjang medik
- b. Pelayanan keperawatan dan kebidanan
- c. Pelayanan nonmedik.

Klasifikasi Rumah Sakit umum terdiri atas:

- a. Rumah Sakit umum kelas A

Rumah Sakit umum kelas A merupakan Rumah Sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 250 (dua ratus lima puluh) buah.

b. Rumah Sakit umum kelas B

Rumah Sakit umum kelas B merupakan Rumah Sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 200 (dua ratus) buah.

c. Rumah Sakit umum kelas C

Rumah Sakit umum kelas C merupakan Rumah Sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 100 (seratus) buah.

d. Rumah Sakit umum kelas D.

Rumah Sakit umum kelas D merupakan Rumah Sakit umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 50 (lima puluh) buah.

Rumah Sakit khusus memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya. Rumah Sakit khusus dapat menyelenggarakan pelayanan lain di luar kekhususannya. Pelayanan lain di luar kekhususannya meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan dan kegawatdaruratan. Pelayanan rawat inap untuk pelayanan lain di luar kekhususannya paling banyak 40% dari seluruh jumlah tempat tidur.

Klasifikasi Rumah Sakit khusus terdiri atas:

a. Rumah Sakit khusus kelas A

Rumah sakit khusus kelas A merupakan rumah sakit khusus yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialis dan subspecialis sesuai kekhususannya, serta pelayanan medis spesialis dasar dan spesialis lain yang menunjang kekhususannya secara lengkap. Rumah Sakit khusus kelas A merupakan Rumah Sakit khusus yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 100 buah.

b. Rumah Sakit khusus kelas B

Rumah sakit khusus kelas B merupakan rumah sakit khusus yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialis dan subspecialis sesuai kekhususannya, serta pelayanan medik spesialis dasar dan spesialis lain yang menunjang kekhususannya yang terbatas.

Rumah Sakit khusus kelas merupakan Rumah Sakit khusus yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 75 buah.

c. Rumah Sakit khusus kelas C

Rumah sakit khusus kelas C merupakan rumah sakit khusus yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik spesialis dan subspecialis sesuai kekhususannya, serta pelayanan medik spesialis dasar dan spesialis lain yang menunjang kekhususannya yang minimal. Pada rumah sakit umum kelas C ini kualifikasinya dikhususkan hanya untuk rumah sakit khusus ibu dan anak. Rumah Sakit khusus kelas C merupakan Rumah Sakit khusus yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 25 buah (Kemenkes RI, 2020).

2.1.2 Rekam Medis

A. Pengertian Rekam Medis

Menurut Permenkes RI 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 (Kemenkes, 2022). Rekam medis elektronik adalah versi digital dari rekam medis konvensional yang biasa digunakan di fasilitas pelayanan kesehatan. Rekam medis elektronik berisi catatan dan informasi yang dikumpulkan oleh dan untuk dokter di fasilitas pelayanan kesehatan, yang digunakan untuk tujuan diagnosis dan perawatan kesehatan pasien (Gunawan & Christianto, 2020). Rekam medis Elektronik adalah Rekam Medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan bagi penyelenggaraan rekam medis. Rekam medis adalah pondasi dalam penyelenggaraan pelayanan medis. Hal ini dikarenakan, rekam medis merupakan perwujudan dari rahasia kedokteran yang bersifat tertulis. Artinya, rekam medis berisikan data mengenai identitas pasien, pelayanan kesehatan dan pelayanan medis yang telah diberikan kepada

pasien (diantaranya meliputi pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien).

B. Tujuan dan Manfaat Rekam Medis

Tujuan terselenggaranya pelayanan medis yaitu untuk menunjang tercapainya tertib administrasi dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tanpa didukung suatu system pengelolaan rekam medis yang baik dan benar, maka dari itu tertib administrasi rumah sakit tidak akan berhasil sesuai yang diharapkan. Tertib administrasi merupakan salah satu faktor dalam menentukan upaya pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Manfaat rekam medis, seringkali disingkat dengan istilah “ALFRED”, yang meliputi:

1. Administration

Data dan informasi yang dihasilkan dalam rekam medis dapat digunakan manajemen untuk menjelaskan fungsinya guna pengelolaan berbagai sumber daya.

2. Legal

Rekam medis dapat digunakan sebagai alat bukti hukum yang dapat melindungi pasien dan tenaga kesehatan yaitu dokter, perawat, bidan, dan tenaga kesehatan yang lain, serta pengelola dan pemilik sarana pelayanan kesehatan terhadap hukum.

3. Financial

Catatan yang ada dalam dokumen rekam medis dapat digunakan dan dapat dilakukan penelusuran terhadap berbagai macam penyakit yang telah dicatat untuk memprediksi pendapatan dan biaya sarana pelayanan kesehatan.

4. Research

Suatu berkas rekam medis mempunyai nilai penelitian, karena isinya menyangkut data atau informasi yang dapat dipergunakan sebagai 16 aspek penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan.

5. Education

Dokumen rekam medis dapat digunakan untuk pengembangan ilmu.

6. Documentation

Dapat digunakan sebagai dokumen karena menyimpan sejarah medis seseorang.

C. Isi Rekam Medis

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis menyebutkan bahwa isi rekam medis elektronik terdiri atas dokumentasi administratif dan dokumentasi klinis. Dokumentasi administratif yang dimaksud paling sedikit berisi dokumentasi pelayanan, sedangkan dokumentasi klinis berisi seluruh dokumentasi pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Kemenkes, 2022).

Berdasarkan kepemilikan dan isi rekam medis, dokumen rekam medis merupakan milik fasilitas pelayanan Kesehatan sedangkan isi rekam medis merupakan milik pasien. Isi rekam medis sendiri disampaikan pada pasien atau keluarga terdekat atau pihak lain setelah mendapat persetujuan dari pasien. Isi rekam medis yang disampaikan pada pasien paling sedikit terdiri atas;

- a) Identitas pasien

- b) Hasil pemeriksaan fisik dan penunjang
- c) Diagnosis, pengobatan, dan rencana tindak lanjut pelayanan kesehatan
- d) Nama dan tanda tangan tenaga Kesehatan pemberi pelayanan kesehatan (Kemenkes, 2022).

D. Uraian Tugas Rekam Medis

Perekam medis adalah pegawai negeri sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan pelayanan rekam medis informasi kesehatan pada sarana Kesehatan. Tugas pokok perekam medis adalah melakukan kegiatan pelayanan rekam medis informasi kesehatan yang meliputi persiapan, pelaksanaan, dan pelaporan dan evaluasi. Jabatan fungsional perekam medis terampil adalah jabatan fungsional yang mempunyai kualifikasi teknis yang pelaksanaan tugas dan fungsinya mensyaratkan penguasaan pengetahuan teknis dan prosedur kerja tertentu di bidang pelayanan rekam medis informasi kesehatan. Jenjang jabatan fungsional perekam medis terampil dari paling rendah ke tinggi yaitu perekam medis pelaksana, perekam medis pelaksana lanjutan, dan perekam medis penyelia. Sedangkan jabatan fungsional yang mempunyai kualifikasi profesional yang pelaksanaan tugas dan fungsinya mensyaratkan penguasaan ilmu pengetahuan, metodologi, dan teknik analisis tertentu dibidang pelayanan rekam medis informasi kesehatan. Jenjang jabatan perekam medis pertama, perekam medis muda, dan perekam medis madya (Kemenkes, 2022).

2.1.3 Pelayanan Pendaftaran Pasien

Registrasi pasien sebagaimana yang dimaksud pada pasal 14 Permenkes 24 Tahun 2022 tentang rekam medis merupakan kegiatan pendaftaran berupa pengisian data identitas dan data sosial pasien rawat jalan, rawat darurat dan rawat inap (Kemenkes, 2022). Tempat Pendaftaran

Pasien Rawat Jalan (TPP RJ) adalah tempat dimana pasien melakukan pendaftaran berobat di poliklinik sesuai dengan keluhan kesehatan yang sedang dirasakan oleh pasien dan mendapatkan informasi tentang cara pembayaran.

Menurut Tominanto dan Mariyati (2019) tugas pokok TPPRJ antara lain adalah:

- Memberikan informasi yang lengkap kepada pasien dan keluarganya tentang pelayanan di rumah sakit
- Melakukan pencatatan identitas pasien dengan jelas, lengkap dan benar
- Menulis nomor rekam medis pasien pada setiap lembar dokumen rekam medis sebagai identitas pasien
- Mencarikan nomor rekam medis lama bagi pasien kunjungan ulang(lama) dengan menggunakan KIUP untuk keperluan pencarian dokumen rekam medisnya
- Mendistribusikan dokumen rekam medis ke unit rawat jalan
- Membuat KIB dan menyerahkan kepada pasien
- Membuat, menyimpan dan menggunakan KIUP
- Mencatat pendaftaran pasien dalam buku registe pendaftaran pasien rawat jalan (Mariati, 2019).

2.1.4 Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan dan perkembangan ilmu

pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien (PERMENKES RI Nomor 30, 2022).

2.1.5 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama proses berinteraksi dalam upaya memberikan pelayanan (Angraini, Nur, and Anjarwati 2017). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan (Handayani 2016).

Kepuasan pasien juga merupakan sebagai modal kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja yang diterima oleh pasien. Comparison standard adalah standar menilai ada atau tidaknya kesenjangan antara yang dirasakan pasien dengan standar yang ditetapkan. Standar dapat berasal dari (Nursalam 2006):

1. Harapan pasien, dimana pasien akan mengharapkan jasa/produk yang seharusnya
2. Pesaing. Pasien akan mengambil standar kinerja dari pesaing pelayanan fasilitas kesehatan lain untuk jasa yang sama sebagai perbandingan
3. Kategori jasa lain
4. Janji promosi dari fasilitas pelayanan kesehatan
5. Nilai/norma industri kesehatan yang berlaku

2.1.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Ada beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut (Nursalam 2006):

1. Kualitas produk dan jasa

Pasien akan merasa puas apabila hasil yang diperoleh mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas.

2. Harga

Harga yang dimaksud yaitu harga produk maupun jasa. Dimana hal ini memengaruhi apabila harga yang dibayarkan oleh pasien banyak, maka kualitas yang didapatkan juga harus lebih baik.

3. Emosional

Pasien akan merasa bangga dan yakin bahwa pelayanan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan baik apabila institusi pelayanan kesehatan sudah mempunyai pandangan yang baik.

4. Kinerja

Wujud dari kinerja ini meliputi kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan kenyamanan dari pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan.

5. Estetika

Estetika ini merupakan daya tarik dari fasilitas pelayanan kesehatan yang didapatkan oleh pasien. Meliputi keramahan pelayanan, peralatan yang lengkap.

6. Karakteristik produk

Karakteristik produk ini meliputi penampilan bangunan, kebersihan bangunan, dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta dengan kelengkapannya.

7. Pelayanan

Pelayanan ini berupa keramahan petugas, kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan akan dianggap baik oleh pasien apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien.

8. Lokasi

Lokasi ini meliputi letak-letak ruangnya dan lingkungannya. Hal ini merupakan salah satu pertimbangan pasien dalam memilih

tempat pelayanan kesehatan. Semakin dekat lokasi dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan menjadi pilihan pasien.

9. Fasilitas

Lengkapya sarana dan prasarana, adanya tempat parkir dan ruang tunggu yang nyaman dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

10. Komunikasi

Komunikasi ini biasanya seperti bagaimana keluhan dari pasien ditanggapi dengan cepat dan tepat oleh penyedia pelayanan.

11. Suasana

Suasana meliputi kenyamanan dan keamanan. Suasana yang tenang, nyaman, sejuk, dan indah akan memengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya.

12. Desain visual

Meliputi dekorasi bangunan, ruangan, dan juga jalan yang mudah dilalui akan menentukan kenyamanan pasien.

2.1.7 Indikator Kepuasan Pasien

Indikator kepuasan pasien dimana kepuasan pasien meliputi (Handayani 2016):

1. *Reliability* atau kehandalan.

Kemampuan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

2. *Assurance* atau jaminan.

Jaminan bahwa jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan, kemampuan (kompetensi) sumberdaya manusia sesuai dengan standard dan hal-hal yang sifatnya memberikan jaminan kepada pasien bahwa seluruh unsur pemberian jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

3. *Tangibles* atau wujud nyata.

Aset yang bisa berupa aset lancar atau aset jangka panjang. Saat ini aset memungkinkan mempunyai bentuk fisik tetapi memiliki nilai transaksi yang terbatas.

4. *Empathy* atau perhatian.

Empati adalah kemampuan untuk memahami apa yang dirasakan orang lain, melihat sesuatu dari sudut pandang orang lain, dan juga membayangkan diri sendiri berada di posisi orang tersebut.

5. *Responsiveness* atau kepedulian.

Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.

2.1.8 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang biasa disingkat BPJS merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial (Undang-Undang No. 24 tahun 2011). Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayarkan oleh pemerintah (Kemenkes RI, 2019).

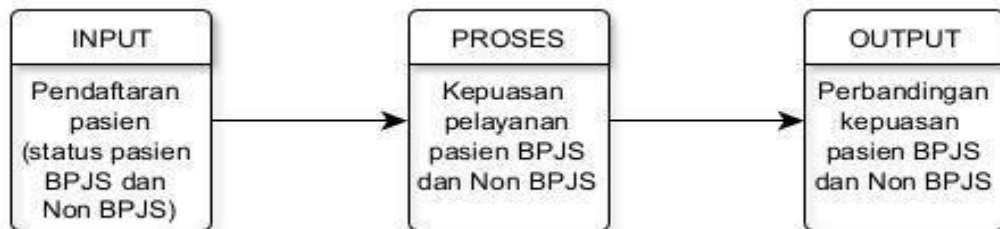
BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Dalam melaksanakan fungsinya, BPJS bertugas untuk:

1. Melakukan dan menerima pendaftaran peserta
2. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja
3. Menerima bantuan yang diberikan oleh pemerintah

4. Mengelola dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta
5. Mengelola dan mengumpulkan data peserta program jaminan sosial
6. Membayarkan pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial
7. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat (Mauliana, 2019).

2.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang akan diukur maupun diamati dalam suatu penelitian. Sebuah kerangka konsep haruslah dapat memperlihatkan hubungan antara variable-variabel yang akan diteliti (Notoatmojo, 2018). Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Konsep

Berdasarkan kerangka konsep di atas, variabel independen yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah status pasien BPJS atau Non BPJS, variabel dependen yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. terdapat 3 bagian yaitu input, proses dan output. Pada bagian input terdapat hal-hal yang diperlukan sebagai data awal penelitian yaitu pendaftaran pasien dengan status pasien BPJS atau Non BPJS. Kemudian pada bagian proses dilakukan observasi dan wawancara di tempat pendaftaran dimana dilakukan pada pasien yang

menggunakan BPJS maupun pasien Non BPJS. Setelah dilakukan pengumpulan data terdapat output hasil perbandingan antara kepuasan pasien BPJS dengan Non BPJS di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan.

2.3 Hipotesis

H0 : Tidak terdapat perbandingan antara kepuasan pasien BPJS dengan Non BPJS di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan

H1 : Terdapat perbandingan antara kepuasan pasien BPJS dengan Non BPJS di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan