

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Rumah Sakit

a. Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan suatu instansi yang bergerak dalam bidang jasa kesehatan. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat derajat kesehatan masyarakat Indonesia. (Makmur Salad, 2020). Oleh karena itu rumah sakit harus profesional dalam melakukan pelayanan kesehatan dengan mengutamakan penyembuhan penyakit serta pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu. Selain itu juga dilaksanakan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan yang bermanfaat untuk pendidikan tenaga kesehatan. Sebagai penyedia pelayanan kesehatan, rumah sakit bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, rumah sakit yang mampu bertahan dalam persaingan adalah rumah sakit yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Menurut (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47, 2021) tentang penyelenggaraan bidang perumahasakitan, menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan 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.

b. Tujuan Rumah Sakit

Rumah Sakit sebagai sebuah lembaga atau organisasi yang mempunyai tujuan utama yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana pendapatan yang didapat oleh rumah sakit diperoleh dari jumlah pasien yang mempercayakan rumah sakit untuk tempat memperoleh pelayanan kesehatan. Sehingga penting untuk manajemen rumah sakit untuk mempertahankan kepercayaan kepada pasien dan bahkan meningkatkannya menjadi lebih baik.

Menurut (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44, 2009) tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit bertujuan:

- 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.

2.1.2 Rekam Medis

a. Pengertian Rekam Medis

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

Rekam medis diartikan sebagai keterangan baik yang tertulis maupun terekam, dan memuat informasi yang cukup tentang identitas pasien, anamnesis, pemeriksaan, penentuan fisik, perjalanan penyakit, laboratorium, diagnosis, segala pelayanan dan tindakan medis serta proses pengobatan yang diberikan kepada pasien, baik

yang rawat inap, rawat jalan maupun pelayanan gawat darurat. Pada dokumen rekam medis terekam bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pasien selama perawatan yang memuat pengetahuan mengenai pasien dan pelayanan yang diperoleh, serta memuat informasi yang cukup untuk mengidentifikasi pasien, membenarkan diagnosis dan pengobatan serta merekam hasilnya. Pencatatan merupakan salah satu kegiatan dari penyelenggaraan pelayanan rekam medis di fasyankes. Penyelenggaraan rekam medis dimulai saat diterimanya pasien di TPP kemudian diteruskan dengan pencatatan data medis selama pasien memperoleh pelayanan oleh dokter, dokter gigi maupun tenaga kesehatan lainnya sesuai kompetensinya.

b. Manfaat Rekam Medis

Menurut IIK Bhakti Wiyata, 2022. Rekam medis merupakan dokumen yang penting, karena memiliki banyak manfaat sebagai berikut :

- 1) Pengobatan Pasien
- 2) Rekam medis bermanfaat sebagai dasar dan petunjuk untuk merencanakan dan menganalisis penyakit serta merencanakan pengobatan, perawatan dan tindakan medis yang harus diberikan kepada pasien.
- 3) Pembiayaan
- 4) Berkas rekam medis dapat dijadikan petunjuk dan bahan untuk menetapkan pembiayaan dalam pelayanan kesehatan pada sarana kesehatan. Catatan tersebut dapat dipakai sebagai bukti pembiayaan kepada pasien.
- 5) Peningkatan kualitas pelayanan
- 6) Membuat rekam medis bagi penyelenggaraan praktik kedokteran dengan jelas dan lengkap akan meningkatkan kualitas pelayanan untuk melindungi tenaga medis dan untuk pencapaian kesehatan masyarakat yang optimal.

- 7) Riset dan Statistik kesehatan
- 8) Rekam medis dapat dijadikan sebagai bahan statistik kesehatan, khususnya untuk mempelajari perkembangan kesehatan masyarakat dan untuk menetapkan jumlah penderita pada penyakit-penyakit tertentu.
- 9) Bukti untuk masalah hukum, disiplin dan etik
- 10) Rekam medis merupakan alat bukti tertulis, utama, sehingga bermanfaat dalam penyelesaian masalah hukum, disiplin dan etik.

c. Kegunaan Rekam Medis

Kegunaan rekam medis secara umum menurut berdasarkan (Permenkes No 24 Tahun 2022, 2022) yaitu :

- 1) Sebagai alat komunikasi antara dokter dan tenaga ahli lainnya yang ikut ambil bagian di dalam memberikan pelayanan, pengobatan, perawatan, kepada pasien.
- 2) Sebagai dasar untuk merencanakan pengobatan atau perawatan yang harus diberikan kepada pasien.
- 3) Sebagai bukti tertulis atas segala tindakan pelayanan, perkembangan penyakit dan pengobatan selama pasien berkunjung / dirawat di Rumah Sakit atau Puskesmas.
- 4) Sebagai bahan yang berguna untuk analisa, penelitian, dan evaluasi, terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.
- 5) Melindungi kepentingan hukum bagi pasien, Rumah Sakit atau puskesmas maupun dokter dan tenaga kesehatan lainnya.
- 6) Menyediakan data-data khusus yang berguna untuk keperluan penelitian dan pendidikan.
- 7) Sebagai dasar dalam perhitungan biaya pembayaran medik pasien.
- 8) Menjadi sumber ingatan yang harus didokumentasikan, serta sebagai bahan pertanggungjawaban dan laporan.

2.1.3 Pendaftaran Pasien

Registrasi pasien merupakan bagian terdepan dari pelayanan di Rumah Sakit, dimana pasien dilakukan identifikasi pasien dan keperluan kunjungannya. Sistem registrasi pasien mencakup proses pendaftaran pasien yang terdiri atas pencatatan pasien, pemberian nomor rekam medis, pencatatan kamar pasien, dan pencatatan tanggal masuk. Menurut (DEPKES, 1997) pendaftaran pasien adalah awal dari keseluruhan proses rekam medis atau bisa dikatakan pendaftaran adalah pelayanan yang pertama kali didapatkan oleh seorang pasien saat tiba di rumah sakit, dalam proses pendaftaran inilah pasien mendapat kesan yang baik ataupun tidak baik dari suatu pelayanan dari rumah sakit. Dalam sistem pendaftaran, pasien bisa diterima sebagai pasien rawat jalan, rawat inap, dan rawat IGD.

Seiring dengan berkembangnya teknologi digital dalam masyarakat, menjadikan kegiatan pelayanan kesehatan membutuhkan sebuah transformasi digitalisasi, salah satunya dalam aspek data kesehatan. Oleh karena itu, rekam medis yang berisikan data kesehatan pasien perlu ditransformasikan dari manual ke elektronik dengan prinsip keamanan dan kerahasiaan data yang terjaga oleh sistem informasi. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis yang mewajibkan setiap fasilitas kesehatan untuk menyelenggarakan rekam medis elektronik. (Permenkes No 24 Tahun 2022, 2022).

Kegiatan pendaftaran pasien secara elektronik sudah terlaksana di berbagai layanan kesehatan. Pendaftaran pasien secara elektronik dilakukan dengan menggunakan perangkat elektronik seperti komputer, jaringan internet dan lain sebagainya. Pelaksanaan pendaftaran secara elektronik ini dinilai sangat efisien karena dapat memudahkan pasien dan juga petugas saat melakukan kegiatan pendaftaran.

Sistem pendaftaran pasien dapat dibedakan berdasarkan jenis kunjungan pasien, yakni pendaftaran untuk pasien kunjungan baru dan pendaftaran untuk pasien kunjungan lama.

1) Pendaftaran Pasien Baru

Pasien baru merupakan pasien yang baru pertama kali datang ke puskesmas untuk berobat. Kegiatan pendaftaran pasien baru ini dilakukan dengan cara menginputkan identitas pasien pada komputer atau sistem informasi pada layanan kesehatan. Setiap pasien baru diberi kartu identitas berobat yang berisikan nomor rekam medis pasien, yang mana kartu tersebut wajib dibawa setiap kali pasien kembali ke rumah sakit untuk berobat, dikarenakan kartu identitas berobat ini dapat memudahkan pencarian data kunjungan sebelumnya hanya dengan memasukkan nomor rekam medis pada sistem informasi rumah sakit.

2) des Lama

Pasien lama merupakan pasien yang sudah pernah datang ke rumah sakit untuk berobat. Kegiatan pendaftaran pasien lama dilakukan dengan cara petugas mencari data rekam medis pasien menggunakan nomor RM yang terdapat pada kartu berobat pasien pada sistem informasi. Selanjutnya petugas hanya perlu menginputkan poli tujuan pasien.

2.1.4 Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

a. Pengertian SIMRS

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang selanjutnya disingkat 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, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan. (Permenkes No 82 Tahun 2013, 2013)

Setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan SIMRS. Penyelenggaraan SIMRS dapat menggunakan aplikasi dengan kode sumber terbuka (*open source*) yang disediakan oleh Kementerian Kesehatan atau menggunakan aplikasi yang dibuat oleh Rumah Sakit. *Open Source* merupakan *Source code* yang dapat dibuka dan dimodifikasi. Orang lain dapat mengetahui modul-modul dan cara kerja yang terdapat dalam software dan sekaligus memperbaikinya jika ada kelemahan-kelemahan. Software dapat diperoleh dan digunakan secara gratis tanpa perlu membayar lisensi (*freeware*).

Menurut (Intan Winda Rohmatun Imamah, 2021), SIMRS merupakan sebuah sistem informasi yang terintegrasi yang disiapkan untuk menangani keseluruhan proses manajemen Rumah Sakit mulai dari pelayanan diagnosa dan tindakan untuk pasien, rekam medik, apotek, gudang farmasi, penagihan, database personalia, penggajian karyawan, proses akuntansi sampai dengan pengendalian oleh manajemen.

b. Tujuan dan Manfaat SIMRS

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, pengaturan SIMRS bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, serta akses dan pelayanan rumah sakit. Tujuan SIMRS secara umum yaitu dapat memberikan informasi yang akurat, tepat waktu untuk pengambilan keputusan diseluruh tingkat administrasi dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian, dan penilaian (evaluasi) di rumah sakit. (Permenkes No 82 Tahun 2013, 2013)

Sedangkan manfaat SIMRS antara lain digunakan untuk :

1) Meningkatkan kualitas pelayanan

Memberikan nilai tambah dengan meningkatkan :

- a) Efisiensi
 - b) Kemudahan
 - c) Standar praktek kedokteran yang baik dan benar
 - d) Dokumentasi yang auditable dan aaccountable
 - e) Mendukung pemasaran jasa RS diyinjau dari aspek mutu, kecepatan, kenyamanan, kepastian dan biaya.
 - f) Mendukung koordinasi antar bagian dalam rumah sakit
 - g) Meningkatkan profesionalisme dan kinerja manajemen rumah sakit
- 2) Mengambil keputusan
- a) Kecepatan mengambil keputusan
 - b) Akurasi dan kecepatan mengambil keputusan
 - c) Kemudahan menyusun strategi
- 3) Menjadi fungsi control yang konsisten
- a) Budaya kerja
 - b) Pemahaman sistem
 - c) Mengurangi biaya administrasi
 - d) Meningkatkan pendapatan

c. Komponen SIMRS

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit terdiri dari 3 komponen yaitu :

1) Input

- a) Sumber data/informasi untuk menunjang upaya kesehatan dan manajemen kesehatan
- b) Instrumen pencacatan data
- c) Sumber daya (tenaga, biaya, fasilitas) untuk pengelolaan dan pemanfaatan data/informasi.

2) Proses

- a) Pengorganisasian dan tata kerja unit pengelola data/informasi termasuk aspek koordinasi, integrasi dan

kerjasama antar unit pelayanan dan pengelola data (unit rekam medis).

b) Pengolahan data/informasi rumah sakit

3) Output

Pemanfaatan data/informasi untuk menunjang manajemen dan pengembangan kegiatan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

2.1.3 Technology Acceptance Model

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu teori atau model tentang penggunaan sistem informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Jogyanto 20017 dalam (Hafis Wicaksono, 2020). *Technology Acceptance Model (TAM)* yang disebut juga dengan model penerimaan sistem teknologi informasi diperkenalkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1986 dalam buku *Technology Acceptance Model* yang digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang menentukan tingkat penerimaan pengguna sistem informasi. Davis mengembangkan instrumen pengukur penerimaan pengguna yaitu TAM.

Berikut adalah penjelasan mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam TAM :

1) *Perceived Usefulness*

Perceived Usefulness dapat diartikan sebagai sejauh mana seorang individu percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan memberikan manfaat baginya dalam meningkatkan kinerjanya. Pengukuran persepsi ini dapat ditinjau dari pekerjaan lebih cepat selesai, meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas, memudahkan pekerjaan dan berguna.

2) *Perceived Ease Of Use*

Perceived Ease Of Use dapat diartikan sebagai sejauh mana seorang individu percaya bahwa sistem tertentu akan mudah dipahami dan digunakan tanpa membutuhkan kerja keras, baik secara fisik maupun

mental. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka pengguna tidak akan menggunakannya

3) *Attitude Toward Using Technology*

Attitude Toward Using Technology dapat diartikan sebagai sikap pengguna untuk menggunakan sistem informasi yang dapat berbentuk menerima atau menolak, yang muncul sebagai dampak ketika seseorang menggunakan sistem tersebut dalam bekerja. Sikap (attitude) sebagai jumlah dari afeksi (perasaan) yang dirasakan pengguna untuk menerima atau menolak suatu obyek atau perilaku dan diukur dengan suatu prosedur yang menempatkan individual pada skala evaluatif dua kutub, misalnya baik atau jelek; setuju atau menolak, dan lainnya. Dengan demikian sikap pengguna terhadap teknologi informasi menunjukkan seberapa jauh pengguna merasakan bahwa teknologi informasinya baik atau jelek.

4) *Behavioral Intention To Use*

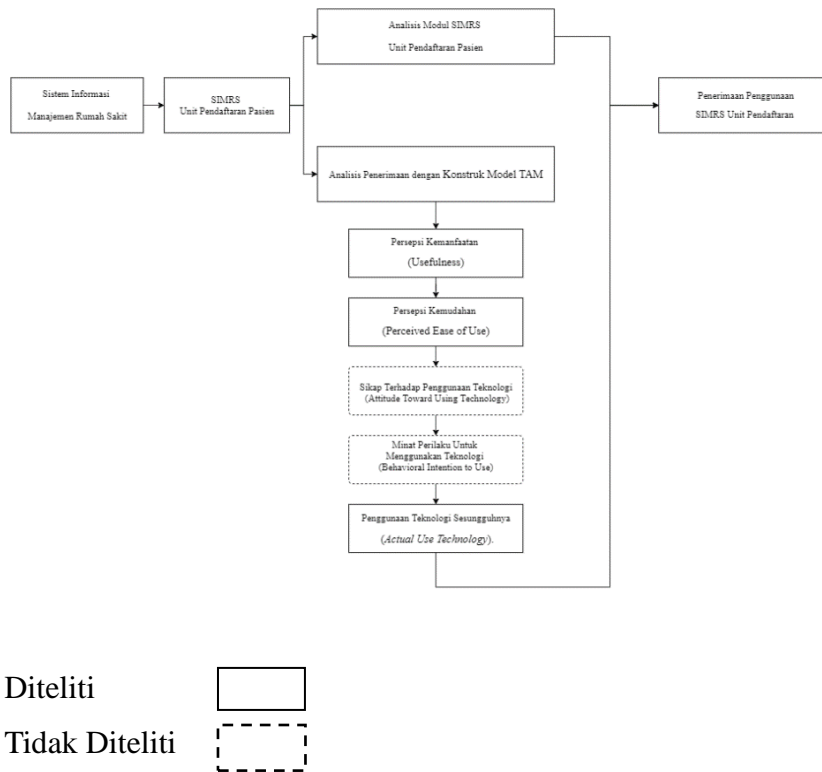
Behavioral Intention To Use dapat diartikan sebagai kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan sistem tertentu. Beberapa indikator yang dapat digunakan dalam mengukur minat perilaku untuk menggunakan suatu sistem, misalnya hal-hal yang berkaitan dengan keinginan untuk menambah periperal pendukung, motivasi untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain.

5) *Actual Technology*

Actual Technology dapat diartikan sebagai suatu keadaan nyata atas penggunaan dari suatu sistem tertentu.

2.2. Kerangka Teori

Berdasarkan landasan teori dan permasalahan pada penelitian ini, maka kerangka teori yang diambil sebagai berikut :

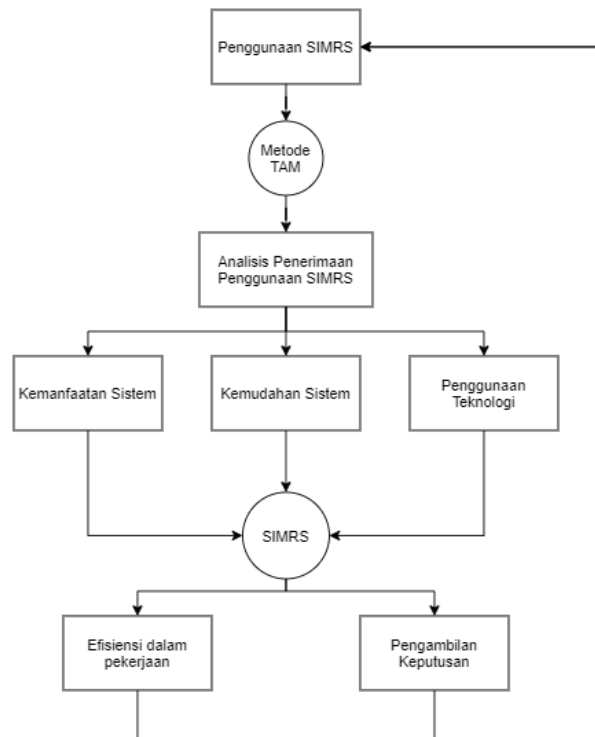


Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian

Berdasarkan Gambar 2.1 kerangka teori dalam penelitian ini dimulai dari sistem informasi manajemen rumah sakit khususnya pada unit pendaftaran pasien. Kemudian dilakukan analisis modul SIMRS dan analisis penerimaan penggunaan SIMRS menggunakan 3 variabel kunci yang ada pada model TAM, 3 variabel tersebut yakni kemanfaatan, kemudahan, dan penggunaan teknologi sebenarnya. Variabel sikap terhadap penggunaan teknologi dan minat perilaku untuk menggunakan teknologi tidak diteliti dikarenakan variabel tersebut tidak dapat diukur dalam artian bersifat lebih ke subjektif. Kemudian dari analisis yang telah dilakukan maka ada diketahui bagaimana penerimaan penggunaan SIMRS di unit pendaftaran pasien.

2.3. Kerangka Konsep

Berdasarkan permasalahan pada penelitian ini, maka dapat dibuat sebuah kerangka konsep dalam penelitian adalah sebagai berikut :



Gambar 2.2 Kerangka Konsep Penelitian

Berdasarkan Kerangka Konsep Penelitian pada Gambar 2.2 untuk melakukan penelitian, melalui tahapan proses penelitian pada penggunaan SIMRS unit pendaftaran pasien, kemudian dianalisis penerimaan penggunaannya menggunakan metode TAM yang terdiri dari 3 variabel yaitu kemanfaatan sistem, kemudahan sistem, dan penggunaan teknologi. Dari ketiga variabel dapat diketahui SIMRS memberikan manfaat kepada pengguna baik dalam efisiensi pekerjaan maupun pada pengambilan keputusan.