

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (*view point*) dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi (Wibowo, 2014).

Efektivitas mengacu pada dua kepentingan yaitu baik secara teoritis maupun secara praktis, artinya adanya ketelitian yang bersifat komprehensif dan mendalam dari efisiensi serta kebaikan – kebaikan untuk memperoleh masukan tentang produktivitas. Efektivitas merupakan keadaan yang berpengaruh terhadap suatu hal yang berkesan, kemanjuran, keberhasilan usaha, tindakan ataupun hal yang berlaku (Wibowo, 2014).

Pengertian efektivitas informasi menurut Mc. Leod yang dikutip oleh Susanto dalam bukunya dan dimodifikasi oleh Wibowo (2014) yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* mengatakan bahwa :

“Efektivitas artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk di dalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga dapat dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan” (Mc. Leod dalam Susanto, 2007:41)

Dilihat dari pengertian di atas, bahwa efektivitas merupakan suatu tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dan menekankan pada hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan. Efektivitas dapat diartikan sebagai pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai tindakan dan kegiatan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya oleh pemerintah, serta sangat penting peranannya di dalam setiap badan pemerintahan dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu badan atau instansi pemerintah itu sendiri (Wibowo, 2014).

Efektivitas organisasi pada dasarnya adalah efektivitas individu para anggotanya di dalam melaksanakan tugas sesuai dengan kedudukan dan peran masing – masing dalam organisasi tersebut. Pendapat Gibson dalam Makmur (2008:125) indikator efektivitas adalah sebagai berikut :

1. Produktivitas

Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan

2. Efisiensi

Pemakaian sedikit mungkin sumber daya atau unit untuk menghasilkan sebanyak mungkin output. Efisiensi dalam menggunakan masukan (input) akan menghasilkan produktivitas yang tinggi, yang merupakan tujuan daripada setiap organisasi apapun bidang kegiatannya

3. Fleksibilitas

Kemampuan dalam menjawab perubahan lingkungan eksternal, kemampuan individu, dan kelompok dalam organisasi yang sama dan kemampuan organisasi dalam mengadaptasikan praktik perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan

pengendalian, serta kebijakan dalam menjawab perubahan yang ada

4. Keunggulan

Kemampuan bersaing terhadap perubahan – perubahan yang ada

5. Pengembangan

Pengembangan timbul untuk menanggapi kebutuhan. Tujuan umum pengembangan adalah untuk membuat lebih tanggap secara manusiawi, lebih efektif, dan lebih memperbarui diri sendiri

6. Kepuasan

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kerja atau hasil yang disarankan

2.1.2 Rumah Sakit

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menyatakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Republik Indonesia, 2009). Upaya kesehatan dilakukan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu serta berkesinambungan (Suharto & Ona, 2019).

2.1.2.1 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2009 tentang Rumah sakit, dijelaskan bahwa tugas rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Dan untuk menjalankan tugasnya, Rumah Sakit memiliki fungsi :

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

2.1.2.2 Pelayanan Rumah Sakit

a. Pelayanan Rawat Jalan

Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk pengobatan yang dilakukan tanpa pasien menginap di rumah sakit (Haryanto & Priyatmoko, 2015). Pelayanan rawat jalan sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan (Ahmad et al., 2022).

b. Pelayanan Rawat Inap

Rawat inap adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya, dengan mengharuskan pasien tersebut rawat inap (Haryanto & Priyatmoko, 2015).

c. Unit Gawat Darurat

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, Gawat Darurat adalah keadaan klinis pasien yang membutuhkan tindakan medis segera guna penyelamatan nyawa dan pencegahan kecacatan lebih lanjut (Republik Indonesia, 2009).

2.1.3 Sistem Pendaftaran Rumah Sakit

2.1.3.1 Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ)

Salah satu bagian yang melayani pasien rawat jalan dan mendaftarkan pasien baru maupun lama baik pasien umum ataupun asuransi yaitu Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ). TPPRJ adalah tempat pendaftaran pasien rawat jalan yang mempunyai tugas pokok menerima pasien yang berobat di rawat jalan dan mencatat pendaftaran pasien (registrasi) (Maulidah, 2019).

Menurut Rahayu (2018) dalam kutipan sebelumnya, tugas pokok utama Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) yaitu:

1. Penerima pendaftaran pasien yang akan berobat di rawat jalan
2. Melakukan pencatatan rawat jalan
3. Menyediakan formulir-formulir rekam medis dalam folder Dokumen Rekam Medis (DRM) bagi pasien baru yang pertama kali berobat (pasien baru) dan pasien yang datang pada kunjungan berikutnya (pasien lama)
4. Mengarahkan pasien ke unit rawat jalan atau poliklinik sesuai dengan keluhannya
5. Memberi informasi tentang pelayanan-pelayanan di rumah sakit atau puskesmas yang bersangkutan.

2.1.3.2 Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM)

Salah satu teknologi yang berkembang saat ini dilingkungan kesehatan terutama untuk mempermudah proses pelayanan kesehatan yaitu Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM). Dengan di ciptakannya mesin APM agar pasien yang berkunjung ke puskesmas atau rumah sakit menjadi nyaman dan menyingkat waktu antrian (Sari & Noor, 2023).

APM adalah Anjungan Pendaftaran Mandiri. Mesin ini sekilas seperti mesin ATM, yang memungkinkan pasien umum maupun pasien BPJS yang telah terdata (pernah berobat sebelumnya di rumah sakit) untuk melakukan pendaftaran dan menerima surat SEP (Surat Eligibilitas Pasien) tanpa harus melewati loket pendaftaran (Sabrina et al., 2021). Anjungan Pendaftaran Mandiri adalah mesin pendaftaran yang dilakukan secara mandiri dan terdapat layar touchscreen, barcode scanner, printer atau alat tambahan apa saja yang diperlukan (Safarina, 2023).

APM digunakan untuk pasien rawat jalan dengan metode pembayaran umum, BPJS Kesehatan dan jenis asuransi lainnya. Pasien bisa mendaftar secara mandiri dengan menginput Nomor Rujukan atau Surat Rencana Kontrol , dan mesin APM akan mencetak SEP (Surat Eligibilitas Peserta) dan tracer nomor antrean pasien.

Tujuan diadakan mesin APM ini untuk mempermudah para pasien untuk melakukan pendaftaran secara mandiri dan meminimalkan antrian di loket pendaftaran pasien (Fitriyah et al., 2023).

2.1.3.3 Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)

Menurut Permenkes RI Nomor 82 Tahun 2013, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (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 meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, serta akses dan pelayanan Rumah Sakit. (Menteri Kesehatan RI, 2013).

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit atau yang biasa disebut sebagai SIMRS merupakan bentuk penerapan teknologi informasi yang berfungsi untuk meningkatkan upaya pelayanan kesehatan di rumah sakit, dengan mengelola dan mengatur informasi terkait data pasien dan pelaporan kegiatan rumah sakit (Daerina et al., 2018). Tujuan dari SIMRS adalah pertukaran data elektronik antar penyedia layanan kesehatan (dokter praktik, fasilitas primer dan rumah sakit) sehingga dapat menjamin ketersediaan informasi pasien secara komprehensif dan efisiensi pelayanan (Kristanti & Ain, 2021).

Menurut Rahayu (2018), Lingkup SIMRS dapat di kelompokkan dalam beberapa modul antara lain:

1. Registrasi Pasien
2. Keperawatan, yang terdiri dari gawat darurat, rawat jalan rawat inap, kamar bedah, hemodialisa, rehabilitasi medis, ICU/ICCU/NICU, mutu keperawatan, dan pelayanan lain
3. Pelayanan Penunjang, terdiri dari laboratorium, radiologi, transfusi darah, farmasi, dan pelayanan penunjang lain
4. Rekam Medis, yang terdiri dari perakitan, pengodean dan indeks, penyimpanan, pengolahan data statistik dan pelaporan, dan pengelolaan surat medis

5. Akuntansi dan Keuangan, yang terdiri dari pembayaran, pelayanan piutang, akuntansi keuangan, pengelolaan aset dan inventaris, dan logistik
6. Kepegawaian, yang terdiri dari pegawai, pengajian pendidikan, dan pelatihan
7. Pelayanan Umum, yang terdiri dari medical check up, sarana medik, pelayanan gizi, kamar jenazah dan fasilitas, dan perawatan
8. Informasi Eksekutif, yang terdiri dari managerial support, indicator pelayanan rumah sakit, dan pemasaran rumah sakit
9. Support Sistem yang terdiri dari, data administrator, akses data dan back up.

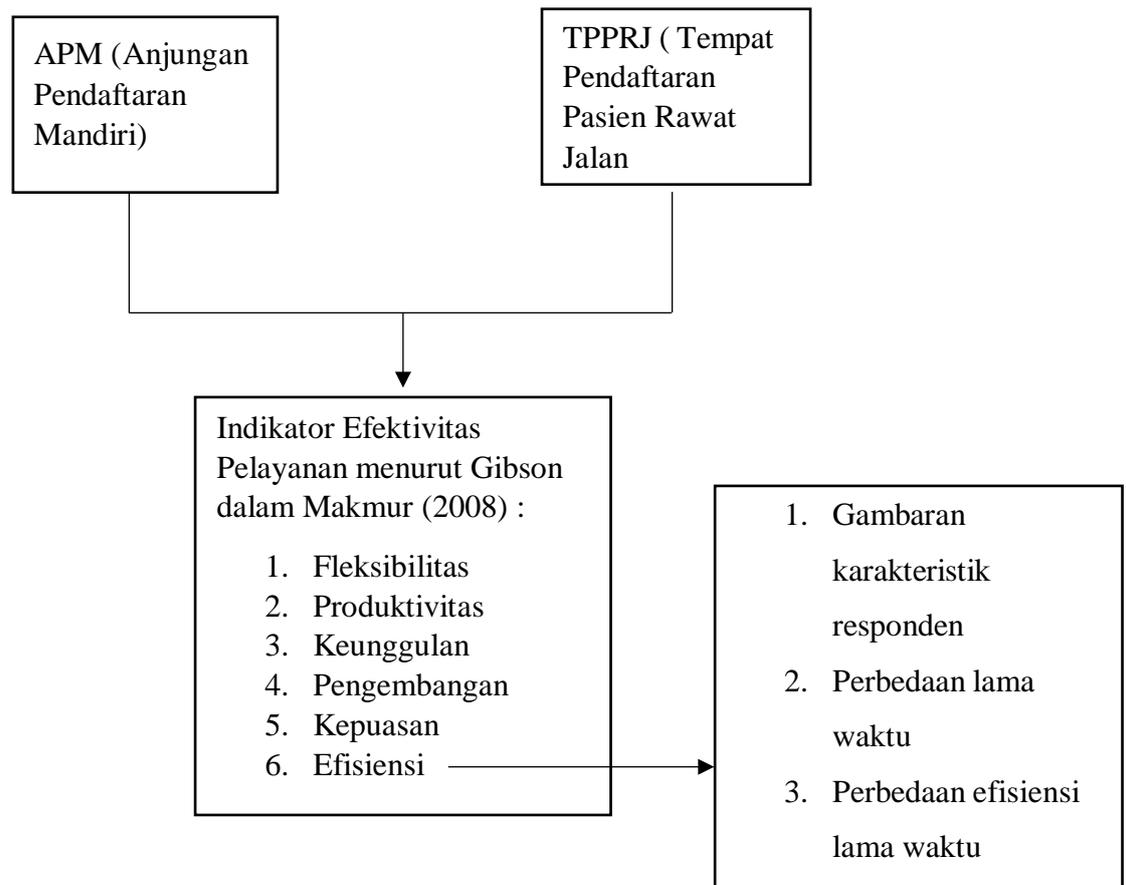
2.2 Kerangka Teori

Menurut Wibowo dalam Wannbrod (1986), kerangka teori merujuk satu penyusunan sistematis tentang idea - idea yang berhubung dengan fenomena yang sedang dikaji atau penjelasan yang sistematis tentang perkaitan di kalangan satu himpunan pemboleh ubah. Kerangka teori merupakan satu cara untuk memfokuskan reka bentuk kajian dan prosedur menganalisis data serta membekalkan struktur dan makna kepada interpretasi hasil kajian. Ringkasnya, kerangka teori merupakan satu penjelasan yang umum dan luas tentang saling hubungan antara konsep-konsep yang menjadi fokus sesuatu kajian. Penjelasan tersebut adalah berlandaskan teori yang tertentu. Kerangka teori dikenal pasti melalui sorotan kajian sebagai satu struktur yang memandu penyelidikan (Pa, 2003).

Efektivitas organisasi pada dasarnya adalah efektivitas individu para anggotanya di dalam melaksanakan tugas sesuai dengan kedudukan dan peran masing – masing dalam organisasi tersebut. Pendapat Gibson dalam Makmur (2008:125) indikator efektivitas adalah sebagai berikut :

1. Efisiensi

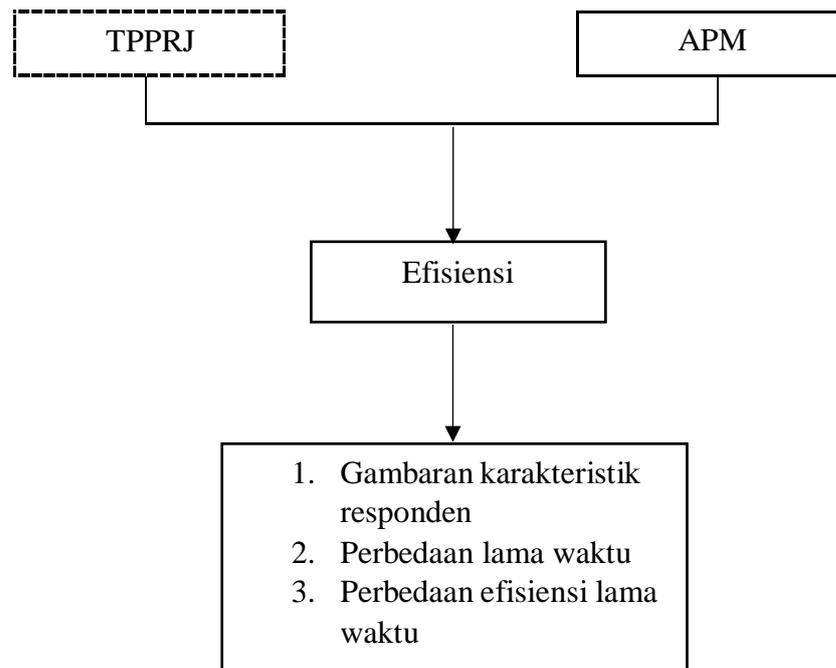
Pemakaian sedikit mungkin sumber daya atau unit untuk menghasilkan sebanyak mungkin output. Efisiensi dalam menggunakan masukan (input) akan menghasilkan produktivitas yang tinggi, yang merupakan tujuan daripada setiap organisasi apapun bidang kegiatan.



Gambar 2. 1 Kerangka Teori

2.3 Kerangka Konsep

Menurut Notoatmodjo (2010) kerangka konsep penelitian adalah suatu uraian dan visualisasi hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya, atau antara variabel yang satu dengan variabel yang lain dari masalah yang ingin diteliti (Pratiwi et al., 2018).



Gambar 2. 2 Kerangka Konsep

Berdasarkan kerangka konsep di atas dapat diperkirakan gambaran efektivitas penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) dipengaruhi oleh efisiensi waktu tunggu dan jumlah kunjungan pasien APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri).

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Nama Penulis	Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil
I Putu Agus Widiantara, Ini Nengah Karuniati, Muhammad Noor	2023	Efektivitas Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri Untuk Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Mata Bali Mandara Di Denpasar	Kegiatan penelitian ini meliputi pengumpulan data, analisis data, dan interpretasi data, dan terakhir membuat kesimpulan	Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, penggunaan anjungan pendaftaran mandiri untuk pendaftaran pasien rawat jalan di Rumah Sakit Mata Bali Mandara sudah berjalan secara efektif. Semakin banyak pasien yang menggunakan anjungan pendaftaran mandiri sebagai pilihan untuk mendaftar saat berobat. Dengan adanya anjungan pendaftaran

				mandiri ini, jangka waktu antri pasien di loket pendaftaran dapat dipersingkat.
Yuli Fitriyah, Syarah Mazaya, Irma Ardiani	2023	Evaluasi Efektivitas Penggunaan Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri Di Puskesmas Sentolo I Kulonprogo	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu Observasi dan wawancara, Uji validasi pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber yaitu Kepala Rekam Medis	Di Puskesmas Sentolo I KulonProgo masih banyak faktor yang mempengaruhi keefektifitas penggunaan APM sehingga dinilai belum efektif. Dampak yang terjadi jika penggunaan APM tidak efektif di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo adalah pendaftaran menjadi terhambat yang menyebabkan proses pendaftaran

			di Puskesmas Sentolo I Kulon Progo	akan terganggu dan terjadi penumpukan antrian pasien.
Mutia Sabrina, Henny Maria Ulfa, Azlina	2021	Gambaran Dukungan Penggunaan APM (Anjungan Pendaftaran Mandiri) Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2020	Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Cara pengumpulan data dengan wawancara, dan observasi.	Kualitas SDM dalam penggunaan APM sudah mengikuti pelatihan dan seminar dalam penggunaan APM.SPO dalam penggunaan APM pada pelayanan rawat jalan sudah ada, sudah disosialisasikan kepada petugas, serta sudah bekerja sesuai dengan SPO. Sarana dan prasarana dalam penggunaan APM sudah ada seperti komputer, meja komputer,

				<p>jaringan internet, keyboard, mouse, kertas HVS, printer, penyimpanan data, kursi tunggu pasien, dan Handsanitizer</p>
<p>Shintya Rahayu, Sugeng</p>	<p>2018</p>	<p>Evaluasi Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Penggunaan Anjungan Pendaftaran Mandiri Di RSUD Wates Kulon Progo</p>	<p>Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan rancangan penelitian cross sectional. Sampel yang diambil sebanyak 98 pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan</p>	<p>Tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yang mendapatkan pelayanan rawat jalan Anjungan Pendaftaran Mandiri di RSUD Wates merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas</p>

			kuesioner. Teknik analisis data menggunakan teknik univariat dan skor kriterium.	
--	--	--	---	--