

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Rumah Sakit

1. Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 adalah penyelenggara pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat yang dikelola oleh institusi pelayanan kesehatan baik medis, penunjang medis, rehabilitasi hingga pencegahan dan peningkatan kesehatan serta pendidikan dan pelatihan. Rumah sakit menjadi tempat rujukan pelayanan kesehatan dengan mutu pelayanan yang baik. Dalam pemberian berbagai layanan tersebut, tidak terlepas dari rekam medis. Karena dalam berkas rekam medis terdapat aspek-aspek yang mencakup unsur medis, administrasi hingga legalitas. Rumah sakit terbagi menjadi dua yaitu Rumah Sakit Umum yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit, kemudian Rumah Sakit khusus yaitu yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya.

2. Fungsi Rumah Sakit

Rumah sakit pada umumnya mempunyai tujuan yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan baik perorangan maupun kelompok. Rumah sakit mempunyai tugas yaitu melaksanakan upaya-upaya pelayanan kesehatan secara bermutu dan berhasil dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan.

Fungsi Rumah Sakit sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 adalah sebagai berikut:

- 1) Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standard pelayanan rumah sakit yang telah ditetapkan.
- 2) Fungsi pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan maupun kelompok melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis pasien.
- 3) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang professional.
- 4) Pelaksanaan penelitian dan pengembangan teknologi bidang kesehatan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan pada bidang kesehatan.

Dalam upaya menyelenggarakan fungsinya, maka Rumah Sakit menyelenggarakan kegiatan antara lain:

- 1) Pelayanan medis
- 2) Pelayanan dan asuhan keperawatan
- 3) Pelayanan penunjang medis dan nonmedis
- 4) Pelayanan kesehatan masyarakat dan rujukan
- 5) Pendidikan, penelitian dan pengembangan
- 6) Administrasi umum dan keuangan

3. Klasifikasi Rumah Sakit

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Rumah Sakit di Indonesia diklasifikasikan menjadi 4 macam yaitu:

- 1) Rumah Sakit Kelas A: Rumah Sakit ini sendiri adalah rumah sakit yang mampu dalam memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan sub spesialis yang luas. Rumah sakit kelas A sebagai tempat pelayanan rujukan tertinggi (*top referral hospital*) atau disebut pula rumah sakit pusat.
- 2) Rumah Sakit Kelas B: Rumah Sakit kelas B ini hampir sama dengan Rumah Sakit kelas A yaitu mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan sub spesialis namun secara terbatas. Rumah Sakit kelas b didirikan di setiap ibu kota provinsi (*provincial hospital*) sehingga bisa melayani rujukan dari Rumah Sakit Kabupaten.
- 3) Rumah Sakit Kelas C: Rumah Sakit kelas C merupakan rumah sakit yang bisa memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Berbeda dengan Rumah Sakit kelas A dan juga B, pada

kelas C ini sarana tersebut masih sangat minimal. Ada empat macam pelayanan spesialis ini yang disediakan antara lain pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak serta pelayanan kebidanan dan pelayanan kandungan.

- 4) Rumah Sakit Kelas D: Rumah Sakit ini bersifat bisa berubah karena pada suatu saat akan ditingkatkan menjadi Rumah Sakit kelas C. Dengan fasilitas dan juga kemampuan Rumah Sakit kelas D hanya memberikan pelayanan kedokteran umum dan kedokteran gigi.

Berdasarkan pengelolaannya Rumah Sakit menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 dibagi menjadi dua yaitu:

- 1) Rumah Sakit Publik, rumah sakit ini dikelola langsung oleh pemerintah pusat dan daerah, dan badan hukum yang bersifat nirlaba. Rumah Sakit publik dikelola Pemerintah dan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud tidak dapat dialihkan menjadi Rumah sakit privat.
- 2) Rumah Sakit Privat, Rumah sakit ini sendiri dikelola oleh perorangan dengan tujuan profit dengan bentuk Perseroan Terbatas atau Persero.

2.1.2 Rekam Medis

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis Bab 1 pasal 1 adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan,

pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 Bab 1 Pasal 2 Rekam medis bertujuan untuk:

1. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan;
2. Memberikan kepastian hukum dalam penyelenggaraan dan pengelolaan Rekam Medis;
3. Menjamin keamanan, kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data Rekam Medis; dan
4. Mewujudkan penyelenggaraan dan pengelolaan Rekam Medis yang berbasis digital dan terintegrasi.

Kegunaan Rekam Medis menurut pernyataan Gibony JR (1991) yang dikutip dari jurnal (Raden Minda Kusumah & Nadilla Noviriani, 2021) sebagai berikut:

1. *Administration* (Administrasi)

Data dan informasi yang dihasilkan oleh Rekam Medis untuk menjalankan fungsinya guna mengelola berbagai sumber daya.

2. Legal (Hukum)

Rekam Medis dapat digunakan sebagai alat bukti hukum yang dapat melindungi pasien, provider (dokter, perawat dan tenaga kesehatan lainnya) serta pengelolaan dan pemilik sarana pelayanan kesehatan terhadap hukum.

3. *Financial* (Keuangan)

Catatan yang ada dalam dokumen rekam medis dapat digunakan untuk memprediksi pendapatan dan biaya sarana pelayanan kesehatan.

4. *Research* (Penelitian)

Dapat dilakukan penelusuran terhadap berbagai macam penyakit yang telah dicatat ke dalam dokumen Rekam Medis guna kepentingan penelitian.

5. *Education* (Pendidikan)

Dokumen Rekam Medis dapat digunakan untuk pengembangan ilmu.

6. *Documentation* (Dokumentasi)

Dapat digunakan sebagai dokumen karena menyimpan sejarah medis pasien.

2.1.3 PMIK (Perekam Medis dan Informasi Kesehatan)

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2013 pasal 1, Perekam Medis adalah seseorang yang telah lulus pendidikan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pendidikan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Indonesia saat ini Diploma III (tiga) Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Diploma IV (empat) dan Sarjana I (satu) Manajemen Informasi Kesehatan. Perekam medis dapat melakukan pekerjaannya pada fasilitas pelayanan kesehatan, dinas

kesehatan, asuransi kesehatan, institusi pendidikan, dan pelayanan yang terkait.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/312/2020 2020 seorang perekam medis memiliki standard kompetensi yang terdiri dari tujuh area kompetensi yang diturunkan dari gambaran tugas, peran, dan fungsi dari seorang perekam medis. Salah satu dari tujuh kompetensi itu adalah harus berkompetensi dalam Manajemen pelayanan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Seorang perekam medis harus memiliki keterampilan dalam Manajemen pelayanan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan diantaranya:

1. Pengumpulan data pelayanan dan program kesehatan secara manual dan elektronik
2. Pengolahan data pelayanan dan program kesehatan secara manual dan elektronik
3. Penyajian data pelayanan dan program kesehatan secara manual dan elektronik
4. Analisis data pelayanan dan program kesehatan secara manual dan elektronik
5. Pemanfaatan data pelayanan dan program kesehatan sebagai informasi/masukan untuk pengambilan keputusan
6. Pengelolaan pelayanan RMIK di fasilitas pelayanan kesehatan
7. Pengelolaan pelayanan RMIK di seluruh fasilitas kesehatan
8. Pengelolaan mutu pelayanan RMIK.

2.1.4 Pendaftaran Pasien

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 setiap Rumah Sakit memiliki prosedur yang unik (berbeda satu dengan lainnya), tetapi secara umum/generic memiliki prosedur pelayanan terintegrasi yang sama yaitu proses pendaftaran, proses rawat (jalan atau inap) dan proses pulang. Menurut Savitri Citra Budi (2011) tempat penerimaan pasien merupakan gerbang pelayanan pertama disuatu fasilitas pelayanan kesehatan. Beberapa pasien memutuskan berobat disuatu fasilitas pelayanan kesehatan dengan mempertimbangkan tempat penerimaan pasien yang nyaman dan petugas yang memuaskan. Selain fasilitas yang mendukung, petugas penerimaan pasien harus menguasai alur pasien, alur berkas rekam medis, dan prosedur penerimaan pasien, sehingga petugas dapat memberikan pelayanan dan informasi yang tepat dan cepat. Alur pasien menggambarkan tentang bagan tahapan pelayanan dari awal pasien datang sampai pelayanan berakhir atau pulang dari suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Tempat penerimaan pasien merupakan tempat pertama kali pasien bertemu dengan petugas, maka petugas pendaftaran rawat jalan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien sehingga pasien merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan. (Khoirunnisa, 2018)

Tata cara penerimaan pasien yang akan berobat di poliklinik maupun yang akan di rawat merupakan sebagian dari sistem prosedur pelayanan rumah sakit. Petugas penerimaan pasien rawat jalan

merupakan sebagian dari system prosedur pelayanan rumah sakit. Petugas penerimaan pasien rawat jalan merupakan salah satu cerminan kualitas pelayanan institusi kesehatan Depkes (1997). Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik apabila dilaksanakan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan, dan penuh rasa tanggung jawab. Jadi baik dan buruknya pelayanan di rumah sakit maupun puskesmas atau klinik dapat dinilai dari pelayanan di bagian pendaftaran pasien.

2.1.5 Aplikasi *WhatsApp*

WhatsApp merupakan bagian dari social media. Social media merupakan aplikasi berbasis internet yang memungkinkan setiap penggunanya dapat saling berbagi berbagai macam konten sesuai dengan fitur pendukungnya. *WhatsApp* adalah aplikasi berbasis internet yang merupakan salah satu dampak perkembangan teknologi informasi yang paling populer. Aplikasi berbasis internet ini sangat potensial untuk dimanfaatkan sebagai media komunikasi, karena memudahkan penggunanya untuk saling berkomunikasi dan berinteraksi tanpa menghabiskan biaya banyak dalam pemakaiannya, karena *WhatsApp* tidak menggunakan pulsa, melainkan menggunakan data internet. (Pranajaya, 2018)

Menurut pernyataan Larasati, W.,dkk (2013) yang dikutip dari jurnal (Rahartri, 2019) *WhatsApp* merupakan aplikasi untuk saling berkirim pesan secara instan, dan memungkinkan kita untuk saling bertukar gambar, video, foto, pesan suara, dan dapat digunakan untuk

berbagi informasi dan diskusi. Pemanfaatan program *WhatsApp* sangat efektif dengan dukungan fitur-fiturnya dibanding dengan aplikasi pesan instan lainnya. Kecepatan pesan tanpa waktu lama hingga tertunda, mampu beroperasi dalam kondisi sinyal lemah, kapasitas pengiriman data teks, suara, foto dan video yang besar, tanpa gangguan iklan berikut sifat penyebarannya membuat *WhatsApp* sebagai salah satu media alternative dalam memberikan informasi dan meningkatkan kinerja. (Miladiyah, 2017)

WhatsApp menjadi platform media social chatting yang digemari semua kalangan untuk saat ini. Adapun kelebihan *WhatsApp* yaitu:

1. Mudah digunakan oleh siapapun termasuk anak-anak dan orang tua
2. Sinkronisasi kontak secara otomatis
3. Dapat menghubungi orang diseluruh dunia
4. Memiliki fitur *Back Up Chat* dimana pengguna tidak akan kehilangan riwayat pesan
5. Mempunyai fitur *Stories* seperti media sosial lainnya. Saat ini bahkan terdapat platform *WhatsApp Web* yang bisa diakses melalui PC dan *WhatsApp business* yang diperuntukan bagi para pelaku usaha.

Beberapa hal yang perlu para pelaku usaha lakukan dengan media social *WhatsApp* sebagai berikut menurut pernyataan Muhammad (2019) yang dikutip dari jurnal (Rachmawaty, 2021) :

1. *Greeting Message*

Fitur ini khusus dimiliki *WhatsApp Business* yang berfungsi untuk mengatur pesan sapaan otomatis. Menyapa calon konsumen tentu diperlukan, terutama ketika admin sedang tidak standby, dan juga dapat dijadikan media promosi dengan menyisipkan akun media sosial atau *Website* perusahaan.

2. *Setting Away Message*

Fitur ini sangat penting dimanfaatkan untuk memberitahu konsumen jika admin sedang sibuk dan belum bisa membalas pesan saat itu juga. Dengan tambahan informasi kapan pesan mereka akan dibalas, membuat konsumen merasa tetap diutamakan.

3. Jadwal promosi *Hard Selling*

Hal seperti ini diperluykan agar admin atau para pelaku usaha tidak dianggap sebagai spammer karena terlalu sering mengirim pesan (*broadcast message*).

4. Promo *Broadcast* yang konsumen tidak bisa menolaknya

Membuat pesan *broadcast* berupa info, diskon, *giveaway*, dan sejumlah promosi menarik lainnya dapat menjadi salah satu strategi *marketing* yang sangat baik.

5. Menerapkan promosi berbeda untuk setiap konsumen

Cara ini digunakan setelah mempelajari perilaku dan kebutuhan konsumen.

6. Membangun kedekatan dengan konsumen

Karena *WhatsApp* adalah media sosial chatting, selain mengirimkan pesan berisi informasi produk, menjalin kedekatan dengan konsumen pun sebaiknya dilakukan, agar konsumen merasa diperhatikan.

7. Promosi produk di tempat lain dan arahkan ke *WhatsApp*

Sebagai pelaku usaha, memiliki beberapa media sosial bahkan *Website* sangat disarankan untuk menarik kepercayaan konsumen. Pelaku usaha dapat membuat promosi di media sosial lainnya, lalu arahkan konsumen ke *WhatsApp*.

8. Menyapa konsumen

Menjalin komunikasi sebaiknya dilakukan pada konsumen baru dan tetap menjalin hubungan dengan konsumen lama. Hal ini dilakukan agar terjadinya repeat order.

9. Menjadikan *WhatsApp* sebagai *FeedbackTool*

Selain sebagai media promosi, jadikan *WhatsApp* sebagai media untuk mengetahui masukan maupun keluhan dari konsumen. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan testimoni produk yang dipasarkan dan juga meningkatkan pelayanan.

2.1.6 Pengertian Evaluasi

Menurut KBBI evaluasi */evaluasi/* penilaian: hasil, upaya penilaian secara teknis, memberikan penilaian; menilai. Evaluasi merupakan suatu proses identifikasi buat mengukur atau menilai apakah suatu aktivitas atau pula acara yang dilaksanakan itu sinkron

menggunakan perencanaan atau tujuan yang ingin dicapai. Menurut pernyataan Djaali, Puji Mulyono, dan Ramly (2000) yang dikutip dari jurnal (Muryadi, 2017) mendefinisikan evaluasi dapat diartikan sebagai proses menilai sesuatu berdasarkan kriteria atau standard objektif yang dievaluasi. Evaluasi sebagai kegiatan investigasi yang sistematis tentang kebenaran atau keberhasilan suatu tujuan.

Evaluasi adalah suatu alat atau prosedur yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur sesuatu dalam suasana dengan cara dan aturan-aturan yang sudah ditentukan. Dari hasil evaluasi biasanya diperoleh tentang atribut atau sifat-sifat yang terdapat pada individu atau objek yang bersangkutan. Selain menggunakan tes, data juga dapat dihimpun dengan menggunakan angket, observasi, dan wawancara atau bentuk instrument lainnya yang sesuai pernyataan Nurhasan (2001) yang dikutip dari jurnal (Muryadi, 2017). Sedangkan menurut Brinkerhoff dalam pernyataan Sawitri (2007) yang dikutip dari jurnal (Muryadi, 2017) evaluasi adalah penyelidikan (proses pengumpulan informasi) yang sistematis dari berbagai aspek pengembangan program professional dan pelatihan untuk mengevaluasi kegunaan dan kemanfaatannya.

Menurut pernyataan Denzin, Norman K. Yvonna S. Lincoln (2000) yang dikutip dari jurnal (Muryadi, 2017) mengatakan bahwa evaluasi program berorientasi sekitar perhatian dari penentu kebijakan dari penyandang dana secara karakteristik memasukkan pertanyaan penyebab tentang program mana yang telah mencapai tujuan yang

diinginkan. Evaluasi dapat digunakan untuk memeriksa tingkat keberhasilan program berkaitan dengan lingkungan program dengan suatu “*judgement*” apakah program diteruskan, ditunda, ditingkatkan, dikembangkan, diterima atau ditolak.

2.1.7 Pengertian Tentang 5M

Suatu proses yang terdiri dari pengaturan, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian itu merupakan manajemen. Hal tersebut dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Menurut (Indartono, 2013) untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan diperlukan alat-alat sarana (*tools*). *Tools* merupakan syarat suatu usaha untuk mencapai hasil yang ditetapkan. *Tools* tersebut dikenal dengan 6M yaitu *man, money, materials, machines, method, dan markets*.

1. *Man* (Sumber Daya Manusia)

Merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi. Dalam manajemen, faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa ada manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul karena adanya orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan.

2. Money (Dana)

Money (dana) merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Uang merupakan alat ukur dan alat pengukur nilai. Besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu uang merupakan alat (*tools*) yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Hal ini akan berhubungan dengan berapa uang yang harus disediakan untuk membiayai gaji tenaga kerja, alat-alat yang dibutuhkan dan harus dibeli serta berapa hasil yang akan dicapai dari suatu organisasi.

3. Material

Material terdiri dari bahan setengah jadi (rawa material) dan bahan jadi. Dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan atau materi-materi sebagai salah satu saran. Sebab materi dan manusia tidak dapat dipisahkan, tanpa materi tidak akan tercapai hasil yang dikehendaki.

4. Machine (Sarana Prasarana)

Machine digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja.

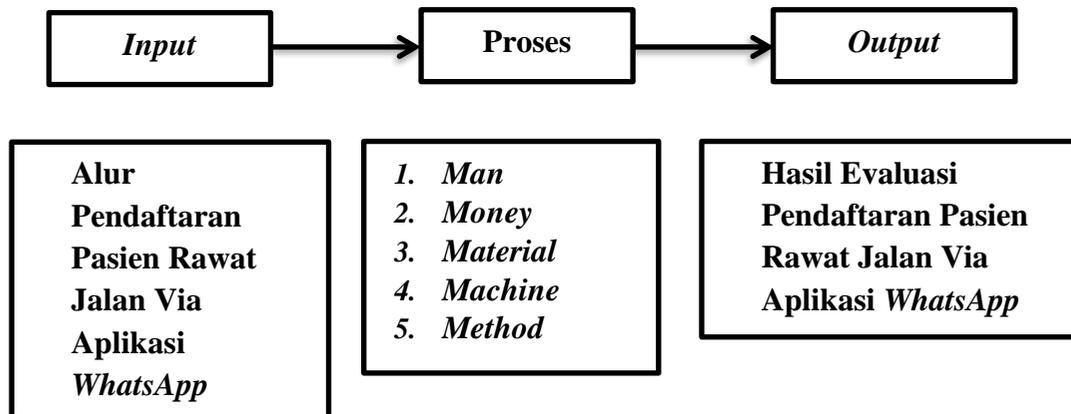
5. Method (Metode/Kebijakan)

Method adalah suatu tata cara kerja yang memperlancar jalannya pekerjaan manajer. Sebuah metode saat dinyatakan

sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan kegiatan usaha. Perlu diingat meskipun metode baik, sedangkan orang yang melaksanakannya tidak mengerti atau tidak mempunyai pengalaman maka hasilnya tidak akan memuaskan. Dengan demikian, peranan utama dalam manajemen tetap manusianya sendiri.

Faktor-faktor manajemen 5M menurut Kholifah et al., (2020) yaitu *Man* (pengetahuan petugas, disiplin kerja, pelatihan petugas), *Machine* (alat yang digunakan untuk memudahkan pekerjaan), *Method* (tata cara kerja yang dapat memperlancar pekerjaan), *Material* (bahan atau materi yang digunakan dalam pekerjaan), *Money* (dana atau anggaran untuk membiayai gaji petugas, kebutuhan alat, dan mencapai tujuan organisasi lainnya). Menurut Lestari & Muflihatin (2020) yaitu *Man* (usia, pengetahuan, pelatihan, masa kerja), *Machine* (alat yang dipergunakan untuk memudahkan pekerjaan menjadi lebih cepat), *Method* (prosedur atau aturan dalam pelaksanaan kerja dan tugas), *Material* (bahan utama yang digunakan dalam bekerja), *Money* (anggaran untuk memperlancar kegiatan atau pekerjaan).

2.2 Kerangka Konsep



Gambar 2. 1 Kerangka Konsep

Kerangka konsep diatas menjelaskan tentang alur penelitian, yang berawal dari input penelitian yaitu alur pendaftaran pasien rawat jalan via aplikasi *WhatsApp*. Sedangkan untuk proses dari penelitian ini adalah evaluasi unsur manajemen *Man* yaitu dengan mengevaluasi sumber daya manusia yang ada pada pendaftaran pasien, *Money* yaitu dengan mengidentifikasi anggaran yang ada di anggarkan untuk pendaftaran pasien, *Material* yaitu dengan mengevaluasi bahan yang digunakan untuk pendaftaran pasien, *Machine* yaitu dengan mengevaluasi sarana prasarana apa saja yang disediakan untuk mendukung pelaksanaan pendaftaran pasien, dan *Method* yaitu dengan mengidentifikasi prosedur dan kebijakan apa saja yang digunakan dalam sistem pendaftaran pasien,. Penelitian ini menghasilkan output yaitu hasil evaluasi pendaftaran pasien rawat jalan via aplikasi *WhatsApp* dengan ke lima unsur manajemen tersebut (*Man, Money, Material, Machine, Method*).