

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Rumah Sakit**

Rumah sakit berdasar Permenkes RI No. 340 Tahun 2010 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit didukung dengan adanya penyelenggaraan rekam medis yang merupakan salah satu upaya pelayanan Kesehatan yang bertujuan untuk menunjang tercapainya tertib administrasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Salah satu pelayanan yang diberikan bidang administrasi adalah pelayanan rekam medis

##### **2.1.2 Rekam Medis**

Menurut Permenkes RI No.24 Tahun 2022 tentang rekam medis menyatakan bahwa rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien. Penyelenggaraan rekam medis yang baik akan menunjang terselenggaranya upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit, salah satunya adalah pembuatan laporan yang dilakukan oleh setiap rumah sakit dengan sumber data pelaporan berasal dari sensus harian rawat jalan, sensus harian rawat inap, register masing - masing unit pelayanan dan berkas rekam medis menurut Budi (2020).

Tujuan rekam medis berdasarkan Gemala Hatta (2013) terdiri dari beberapa aspek diantaranya :

- a. Aspek administrasi, yaitu suatu berkas rekam medis mempunyai nilai administrasi karena isinya menyangkut tindakan berdasarkan wewenang dan tanggungjawab sebagai tenaga medis dan paramedis dalam mencapai tujuan pelayanan kesehatan.
- b. Aspek medis, suatu berkas rekam medis mempunyai nilai medis karena catatan tersebut dipergunakan sebagai dasar untuk merencanakan pengobatan / perawatan yang harus diberikan oleh pasien.
- c. Aspek hukum, suatu berkas rekam medis mempunyai nilai hukum karena isinya menyangkut masalah adanya jaminan kepastian hukum atas dasar keadilan, dalam rangka usaha menegakkan hukum serta penyediaan bahan bukti untuk menegakkan keadilan.
- d. Aspek keuangan, suatu berkas rekam medis mempunyai nilai uang karena isinya menyangkut data dan informasi yang dapat digunakan dalam menghitung biaya pengobatan / tindakan dan perawatan.
- e. Aspek penelitian, suatu berkas rekam medis mempunyai nilai penelitian, karena isinya menyangkut data/informasi yang dapat dipergunakan dalam penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan.
- f. Aspek pendidikan, suatu berkas rekam medis mempunyai nilai pendidikan, karena isinya menyangkut data atau informasi tentang perkembangan atau kronologis dan kegiatan pelayanan medis yang

diberikan pada pasien. Informasi tersebut dapat dipergunakan sebagai bahan/referensi pengajaran di bidang profesi kesehatan.

- g. Aspek dokumentasi, suatu berkas rekam medis mempunyai nilai dokumentasi, karena isinya menyangkut sumber ingatan yang harus didokumentasikan dan dipakai sebagai bahan pertanggung jawaban dan laporan sarana pelayanan kesehatan.

### **2.1.3 Sensus Harian Rawat Inap (SHRI)**

#### **a. Definisi Sensus Harian**

Sensus harian rawat inap merupakan kumpulan data pasien yang masuk dan keluar bangsal. Sensus harian rawat inap memuat informasi semua pasien masuk, pindahan, dipindahkan, dan keluar baik dalam keadaan hidup maupun meninggal dunia selama 24 jam mulai dari pukul 00.00 WIB s.d. 24.00 WIB setiap harinya. Informasi yang diperoleh dari sensus harian rawat inap yaitu berupa data yang akan diolah menjadi sebuah informasi yang dibutuhkan oleh rumah sakit (Hatta, 2010). Terdapat dua macam sensus yang harus di laksanakan di rumah sakit yang pertama adalah sensus harian pasien rawat jalan berisikan pengumpulan lembar sensus ke unit rekam medis dilakukan setiap kali setelah selesai pelayanan. Sensus harian pasien rawat jalan adalah kegiatan pencatatan atau perhitungan pasien yang di lakukan setiap hari pada setiap instalasi rawat jalan. (Departemen Kesehatan RI:1998). Dan terdapat pula jenis sensus harian pasien rawat inap yang di lakukan untuk menghitung jumlah pasien yang dilayani di unit rawat inap dan aktivitas rutin di RS.

a. Tujuan Sensus Harian Rawat Inap

Tujuan sensus harian adalah untuk memperoleh informasi, mengenai identitas pasien, cara kunjungan, asal pasien, keadaan pasien, cara pembayaran dari setiap pasien rawat jalan yang dilayani di masing masing unit pelayanan. Sensus harian rawat inap mempunyai kegunaan sebagai berikut (Kurniawan, 2012) :

- 1) Untuk mengetahui jumlah pasien masuk, pasien keluar rumah sakit, dan pasien meninggal di rumah sakit
- 2) Untuk mengetahui tingkat penggunaan tempat tidur
- 3) Untuk menghitung persediaan sarana atau fasilitas Kesehatan
- 4) Untuk informasi mengenai diagnosa penyakit, jumlah kunjungan pasien datang dan keluar
- 5) Sebagai sumber data untuk melaksanakan sistem pelaporan rumah sakit
- 6) Sebagai sarana untuk menentukan kebijakan oleh pemimpin rumah sakit

#### **2.1.4 Problem Solving**

a) Pengertian *Problem Solving*

*Problem solving* adalah salah satu bagian dari proses berpikir yang berupa kemampuan untuk memecahkan persoalan (Marzano,1988).Semua perilaku yang diarahkan kepada tujuan (yang disadari atau tidak disadari) adalah disebut sebagai *problem solving* (Marzano,1988).

b) Tujuan *Problem Solving*

Tujuan utama *problem solving* yaitu untuk memperoleh solusi yang tepat atas permasalahan yang terjadi setelah melakukan pemikiran terhadap beberapa alternatif yang ada.

c) Tahap - tahap Metode *Problem Solving*

1) Mendefinisikan masalah (*Define the problem*)

Mulai dari menganalisis masalah memerlukan ketelitian dan kecermatan. Masalah yang terlihat sederhana, jika dianalisis secara mendalam, maka Anda bisa saja melihatnya menjadi masalah yang kompleks.

2) Mencari alternatif solusi atau pemecahan masalah (*Brainstorming*)

Salah satu cara memecahkan suatu masalah adalah dengan melakukan *brainstorming*. Cobalah untuk pertimbangkan setiap aspek yang dapat memperlambat proses penyelesaian masalah yang ada. Pastikan ide yang dihasilkan konsisten dengan tujuan dan sasaran yang relevan.

3) Mengevaluasi solusi

Setelah memiliki daftar alternatif, kini mengevaluasinya. Pertimbangkan konsekuensi positif dan negatif dari setiap alternatif yang ditentukan pada langkah sebelumnya. Menganalisis dan membandingkan semua alternatif dalam hal sumber daya yang diperlukan untuk pelaksanaannya, termasuk waktu, data, personel, dan anggaran.

4) Memilih solusi atau pemecahan masalah

Dalam mencari solusi perlu dipertimbangkan dengan matang beberapa topik, misalnya apakah solusi yang menjadi pilihan akan memecahkan masalah dengan lancar tanpa menciptakan masalah baru? Apakah solusi dapat diterima oleh semua orang yang terlibat? Apakah solusi praktis untuk dilakukan? Apakah solusi sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku?

5) Mengimplementasikan pilihan solusi

Dalam mengimplementasikan pemecahan masalah ada beberapa alur yang sebaiknya dilakukan dalam tahapan implementasi, antara lain:

- a) Membangun rencana aksi (*action plan*) terhadap solusi yang terpilih
- b) Buat objektif dan pisahkan dalam beberapa penilaian yang terukur untuk mencapai target
- c) Buat jadwal atau *timeline* dalam menjalankan pemecahan solusi agar dapat terukur
- d) Komunikasikan hal-hal di atas kepada tim agar pelaksanaan berjalan lancar
- e) Terbuka terhadap masukan selama proses implementasi berlangsung

6) Monitoring perkembangan dan buat penyesuaian setelah menjalankan pemecahan masalah, jangan lupa untuk melakukan monitoring dan melihat perkembangan dari keputusan yang telah

diambil. Dapatkan feedback atau umpan balik untuk terus memperbaiki masalah yang bisa saja muncul setelahnya.

### ***2.1.5 Root Cause Analysis***

Metode *root cause analysis* adalah merupakan investigasi terstruktur yang bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab sebenarnya dari sebuah masalah dan tindakan yang diperlukan untuk menghilangkan penyebab tersebut menurut Setianto (2022). Kesalahan ataupun kasus yang terjadi di organisasi pelayanan kesehatan sangat berakibat fatal karena bisa menurunkan kualitas hidup pasien dan yang paling buruk adalah menimbulkan kematian pasien. Oleh sebab itu, *Root Cause Analysis* bisa menjadi salah satu alat yang tepat untuk diterapkan dalam analisis permasalahan yang terjadi. Metode *root cause analysis* memiliki lima tahapan yaitu :

#### 1. Mendefinisikan masalah

Masalah apa yang sedang terjadi dan apa yang melatarbelakangi masalah tersebut bisa terjadi

#### 2. Mengumpulkan Data

Pengumpulan data yang akan dibutuhkan dalam upaya pemecahan akar penyebab permasalahan. Mencari kebenaran penyebab masalah yang terjadi dan sudah berapa lama masalah tersebut terjadi

### 3. Identifikasi penyebab masalah yang mungkin terjadi

Menjabarkan urutan penyebab masalah yang ada, pada kondisi apa masalah tersebut bisa terjadi, mencari apakah ada penyebab lain yang muncul dari penyebab utama

### 4. Identifikasi akar masalah

Bagaimana masalah itu bisa terjadi dan apa alasan yang benar benar menyebabkan masalah dapat terjadi.

### 5. Implementasikan solusi

Peneliti dapat mengusulkan saran agar masalah yang ada tidak terulang lagi dan masalah tersebut dapat ditangani agar tidak terulang kembali

## **2.1.6 Metode Prioritas Masalah**

Metode Prioritas Masalah adalah penentuan prioritas masalah untuk mengetahui sejauh mana masalah itu penting dan apakah masalah tersebut dapat teratasi. Prioritas Masalah Menurut *Delbecq* dilakukan melalui kesepakatan sekelompok orang yang tidak sama keahliannya. Sehingga diperlukan penjelasan terlebih dahulu untuk meningkatkan pengertian dan pemahaman peserta tanpa mempengaruhi peserta. Macam macam metode prioritas masalah adalah Menurut Listyorini (2020) :

#### *a) FGD (Focus Grub Discussion)*

FGD terdiri dari 10 orang atau lebih sedikit dalam melakukan diskusi. Kelompok biasanya terdiri dari sukarelawan yang berkumpul untuk mendiskusikan suatu produk atau ide tertentu. Mereka diminta

serangkaian pertanyaan atau diberikan pernyataan kemudian mereka bebas berbagi pendapat, ide, dan reaksi mereka.

b) *USG ( Urgency, Seriousness, Growth)*

*Urgency, Seriousness, Growth* merupakan alat untuk menyusun urutan prioritas masalah yang harus diselesaikan. Dengan cara menentukan tingkat kegawatan, keseriusan, serta perkembangan masalah melalui skala nilai 1 – 5 atau 1 – 10.

c). *Brainstroming*

*Brainstorming* merupakan metode yang digunakan untuk memunculkan penyelesaian masalah melalui ide anggota kelompok yang kreatif sembari menahan kritik atau penilaian

### **2.1.7 5-Whys**

Analisis *5-Whys* digunakan untuk menyelidiki akar penyebab dari sebuah masalah atau penyimpangan yang terjadi pada suatu produksi. Prinsip dasar dari analisis *5-Whys* adalah untuk membentuk pernyataan situasi dan bertanya mengapa kejadian itu terjadi, kemudian mengubah jawaban dari jawaban pertama menjadi pertanyaan untuk kedua. Proses serupa diulangi sampai akar penyebab yang mendasari kejadian tersebut terungkap Tujuan pengulangan dari pertanyaan tersebut adalah untuk mengeksplorasi hubungan sebab akibat yang mendasari adanya masalah serius yang terjadi. Analisis *5-Whys* membantu mengidentifikasi akar penyebab dari masalah, dan menentukan hubungan antara akar penyebab yang berbeda dari tiap masalah

menurut Susendi (2021). Berikut menentukan akar masalah dengan 5 whys yang relevan dengan permasalahan yang ada.

Tabel 2.1 *Method 5-whys*

Permasalahan	Keterlambatan pelaksanaan sensus harian rawat inap
<i>Why?</i>	Rekapitulasi sensus harian rawat inap terjadi keterlambatan
<i>Why?</i>	Perawat tidak setiap hari mengumpulkan lembar sensus harian rawat inap ke unit rekam medis
<i>Why?</i>	Standar operasional prosedur belum diterapkan secara maksimal
<i>Why?</i>	Beban kerja petugas tinggi
<i>Why?</i>	Perhitungan analisis beban kerja rumah sakit belum sesuai

### 2.1.8 Diagram *Fishbone*

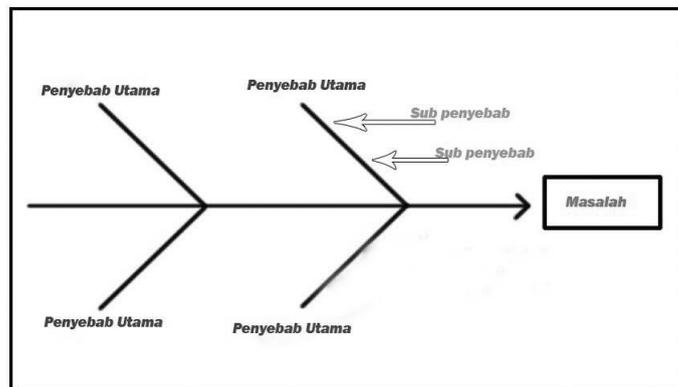
Diagram *fishbone* adalah alat analisis yang menyediakan cara sistematis untuk melihat efek dan penyebabnya yang menciptakan atau berkontribusi pada efek tersebut. Karena fungsi dari diagram ini adalah sebagai diagram sebab-akibat menurut Watson (2004). Diagram *Fishbone* terutama mewakili model presentasi sugestif untuk korelasi antara suatu peristiwa (efek) dan berbagai penyebab yang terjadi. Struktur yang disediakan oleh diagram membantu anggota tim berpikir dengan cara yang sistematis. Beberapa manfaat dari membangun diagram tulang ikan adalah membantu menentukan akar penyebab masalah atau karakteristik kualitas

menggunakan pendekatan terstruktur, mendorong partisipasi kelompok dan memanfaatkan pengetahuan kelompok tentang proses, mengidentifikasi area di mana data harus dikumpulkan untuk studi lebih lanjut

(*Basic Tools for Process Improvement*, 2009). Dalam melakukan Analisis *Fishbone*, ada beberapa tahapan yang harus dilakukan, yakni :

1. Membuat kerangka Diagram *Fishbone*. Kerangka diagram *fishbone* meliputi kepala ikan yang diletakkan pada bagian kanan diagram. Kepala ikan ini nantinya akan digunakan untuk menyatakan masalah utama. Bagian kedua merupakan sirip, yang akan digunakan untuk menuliskan kelompok penyebab permasalahan. Bagian ketiga merupakan duri yang akan digunakan untuk menyatakan penyebab masalah
2. Merumuskan masalah utama. Masalah juga dapat didefinisikan sebagai adanya kesenjangan atau gap antara kinerja sekarang dengan kinerja yang ditargetkan. Masalah utama ini akan ditempatkan pada bagian kanan dari diagram *fishbone* atau ditempatkan pada kepala ikan. Masalah utama dalam penelitian ini adalah faktor penghambat pelaksanaan sensus harian rawat inap
3. Mencari faktor-faktor utama yang berpengaruh atau berakibat pada permasalahan. Kelompok penyebab masalah ini kita tempatkan di Diagram *Fishbone* pada sirip ikan. Penyebab permasalahan dapat dikelompokkan dalam empat kelompok yaitu *Man* (SDM), *Material* (Alat), *Method* (Metode), *Money* (Keuangan)
4. Menemukan penyebab untuk masing-masing kelompok penyebab masalah. Penyebab ini ditempatkan pada duri ikan

## 5. Menggambarkannya dalam Diagram *Fishbone*



Gambar 2.1 Diagram *Fishbone*

Fungsi dasar diagram *fishbone* (tulang ikan) atau *cause and effect* (sebab dan akibat) atau *ishikawa* adalah untuk mengidentifikasi dan mengorganisasi penyebab-penyebab yang mungkin timbul dari suatu efek spesifik dan kemudian memisahkan akar permasalahan menurut Kurniasih (2021) dalam buku yang berjudul Metode Analisis Kecelakaan Kerja. Sedangkan menurut Rapotan Hasibuan (2021) dalam buku yang berjudul Perencanaan & Evaluasi Kesehatan Masyarakat menyatakan bahwa diagram *fishbone* ini dalam analisis masalah adalah bermanfaat antara lain untuk memfokuskan individu, tim, atau organisasi pada permasalahan utama.

### 2.1.9 Metode *5w+1h*

5W-1H bukan hanya alat kaizen. Metode ini juga banyak digunakan sebagai alat manajemen di berbagai lingkungan (Wardani,2019). Metode 5W-1H adalah *what* (apa), *why* (mengapa), *where* (di mana), *when* (kapan), *who* (siapa), *how* (bagaimana).

Berikut merupakan analisa 5W-1H yang disajikan dalam bentuk tabel sebagai improvement bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan:

Tabel 2.2 *Method 5W+1H*

<b>5W + 1H</b>		<b>Jawaban</b>
<i>What</i> (Apa)	Apakah pelaksanaan sensus harian terjadi keterlambatan?	
<i>Why</i> (Mengapa)	Mengapa hal tersebut bisa terjadi ?	
<i>Where</i> (Dimana)	Di manakah proses rekapitulasi dan perhitungan sensus harian rawat inap?	
<i>When</i> (Bilamana)	Kapan sensus harian rawat inap itu dilaksanakan rekapitulasi dan perhitungan?	
<i>Who</i> (Siapa)	Siapa yang melakukan rekapitulasi dan perhitungan sensus harian rawat inap ?	
<i>How</i> (Bagaimana)	Bagaimana cara mengatasi keterlambatan proses pengumpulan lembar sensus ke unit rekam medis ?	

### 2.1.10 Faktor Penghambat Pelaksanaan Sensus Harian Rawat Inap

Agar semua kegiatan pengolahan rekam medis terlaksana perlu manajemen yang baik karena manajemen merupakan suatu proses yang terdiri dari kegiatan pengaturan, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien menurut Ulfa (2018).

Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan 4 unsur manajemen atau sarana manajemen yaitu :

1) *Man*

Faktor *man* merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki dalam suatu organisasi. Faktor manusia adalah faktor yang paling utama dalam suatu organisasi. Manusia yang melakukan proses sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Faktor sumber daya manusia dipengaruhi oleh usia, jenis kelamin, dan Pendidikan. Faktor yang menghambat *man* lainnya adalah tingginya beban kerja petugas administrasi bangsal menurut Fadila (2020).

2) *Material*

Material merujuk pada bahan bahan yang dibutuhkan suatu organisasi dalam menjalankan tujuannya. Manusia menjalankan tugas dengan dibantu dengan menggunakan bahan atau materi sebagai salah satu sarana mempermudah pekerjaan. Tanpa alat bantu bahan atau materi ini sebuah organisasi tidak dapat mencapai tujuan dengan maksimal. Faktor *material* yang menjadi penghambat pelaksanaan sensus harian rawat inap adalah masih digunakannya lembar sensus harian rawat inap secara manual bukan elektronik menurut Fadila (2020).

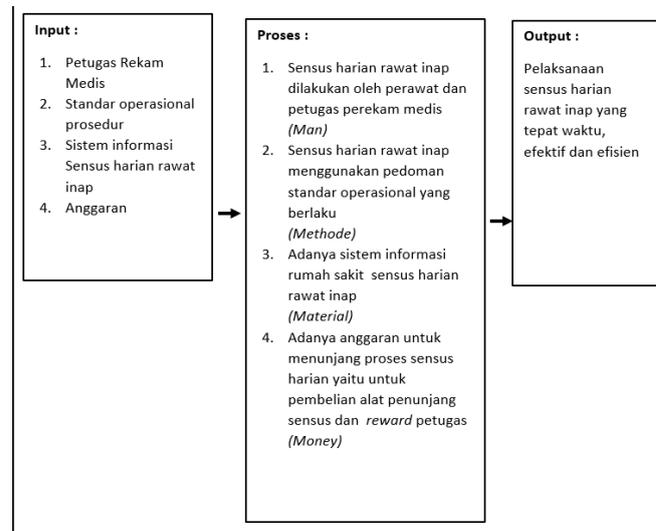
### 3) *Money*

faktor *money* atau uang merupakan unsur yang tidak dapat diabaikan. Uang merupakan alat tukar yang digunakan dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, uang merupakan alat penting untuk mencapai tujuan. Hal ini dibuktikan dalam organisasi yaitu uang harus disediakan untuk membeli alat alat yang dibutuhkan dalam suatu pekerjaan dan juga uang digunakan untuk membayar gaji tenaga kerja agar hasil dapat tercapai di sebuah organisasi. Faktor *money* yang menjadi penghambat adalah sensus harian tidak memiliki dana khusus bagi pihak yang melaksanakannya karena itu merupakan kegiatan pokok petugas. Petugas juga tidak mendapat *reward* berupa gaji tambahan yang bertujuan memotivasi dalam menunjang pekerjaannya menurut Fadilla (2020).

### 4) *Method*

*Method* atau metode merupakan suatu tata cara atau prosedur kerja yang digunakan untuk memperlancar jalannya pekerjaan dalam sebuah organisasi. Faktor *method* yang menjadi penghambat adalah SOP tidak tersosialisasikan dengan baik kepada petugas yang melaksanakan sensus harian rawat inap dan kemudian belum adanya sanksi terkait ketidaktepatan pengembalian SHRI jika melewati waktu yang ditentukan di SOP menurut Fadila (2020).

## 2.2 Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Kerangka konsep penelitian

Kerangka konsep diatas menjelaskan mengenai faktor yang dapat mempengaruhi proses pelaksanaan sensus harian rawat inap di RSI Masyithoh. Input dalam penelitian yaitu dilihat dari petugas rekam medis , lembar sensus harian rawat inap, anggaran untuk pelaksanaan sensus harian rawat inap, sarana dan prasarana yang menunjang proses sensus harian rawat inap, dan standar operasional prosedur pelaksanaan sensus harian rawat inap. Dalam pelaksanaan sensus harian rawat inap, dilakukan oleh perawat dan petugas rekam medis, pelaksanaan sensus harian rawat inap berpedoman terhadap SOP yang telah berlaku dan didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Output yang diharapkan adalah pelaksanaan sensus harian rawat inap yang tepat waktu , efektif dan efisien.

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai faktor keterlambatan pengembalian sensus harian rawat inap di rumah sakit banyak diteliti oleh peneliti. Hasil penelitian Ika Septiana Dewi (2012), yang berjudul “Faktor Penyebab Keterlambatan Pengambilan Sensus Harian Pasien Rawat Inap di RSI Sleman”, menunjukkan kurangnya SDM di bagian sensus harian pasien rawat inap di setiap bangsal, dan dalam pelaksanaannya pengambilan sensus di setiap bangsal perawatan tersebut tidak dilakukan setiap hari.

Penelitian lainnya oleh firman Cahya Diningrat (2015), yang berjudul “Faktor-Faktor Keterlambatan Pengembalian Sensus Harian Rawat Inap di RSI KAB Ciamis” , menunjukkan bahwa faktor penghambat pelaksanaan proses sensus harian rawat inap ini disebabkan oleh pertama, petugas tidak mematuhi standar prosedur operasional yang telah dibuat, yaitu pengembalian data sensus harian rawat inap dari bangsal dua minggu atau bahkan satu bulan sekali. Sedangkan menurut SOP tertera lembaran sensus harian rawat inap harus dikembalikan ke petugas rekam medis paling lambat pukul 09.00 WIB hari berikutnya. Kedua, belum adanya aturan yang jelas mengenai tugas pokok dan fungsi tentang petugas yang diberikan kewenangan untuk pelaksanaan sensus harian rawat inap. Ketiga, tingginya beban kerja petugas yang mengakibatkan produktivitas kerja rumah sakit rendah dan akan mempengaruhi mutu rumah sakit.

Penelitian lainnya oleh Fadilah (2020) berjudul “Tinjauan Faktor Penyebab Ketidaktepatan Waktu Pengembalian Sensus Harian Rawat Inap di RSUP DR Soeradji Tirtonegoro Tahun 2020” menunjukkan bahwa faktor penghambat pelaksanaan proses sensus harian rawat inap ini disebabkan oleh adanya petugas yang tidak mengetahui adanya standar prosedur operasional, sehingga kegiatan sensus harian rawat inap hanya dilakukan sesuai pengalaman masing-masing petugas.