BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Rumah Sakit

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020) Menurut WHO (World Health Organization), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif) penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat, serta sebagai pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik khusus yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat. RS harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan rekam medis untuk mendukung pelayanan kesehata (Siswati & Dindasari, 2019)

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2016)

a. Tujuan Penyelenggaraan rumah sakit

Rumah sakit dibangun tidak serta-merta hanya karena menginginkan keuntungan, tujuan pembangunan rumah sakit lebih besar daripada itu. Bahkan pemerintah membuat undang-undang tentang rumah sakit, sehingga tujuan didirikan rumah

sakit jelas dan memiliki dasar hukumnya tersendiri, Rumah Sakit diselenggarakan berasaskan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial.

Pengaturan penyelenggaraan Rumah Sakit bertujuan:

a) Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan;
b) memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit;
c) meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit; dan
d) memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit, dan Rumah Sakit (Undang-undang RI, 2009)

b. Kewajiban rumah sakit

Rumah sakit sebagai pilar penopang bangsa memiliki kewajiban yang sangat besar, hal tersebut bertujuan agar rumah sakit tidak menyimpang dari tujuan asli diciptakan rumah sakit itu sendiri. Berikut kewajiban rumah sakit

1) Setiap Rumah Sakit mempunyai kewajiban:
    a) memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat;
    b) memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit;
    c) memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya;

d) berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya;
e) menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin;
f) melaksanakan fungsi sosial;
g) membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien;
h) menyelenggarakan rekam medis;
i) menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak meliputi sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak-anak, lanjut usia;
j) melaksanakan sistem rujukan;
k) menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan;
l) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien;
m) menghormati dan melindungi hak pasien;
n) melaksanakan etika Rumah Sakit;
o) memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana;
p) melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional;
q) membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya;
r) menyusun dan melaksanakan peraturan internal Rumah Sakit (hospital by laws);

s) melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas Rumah Sakit dalam melaksanakan tugas; dan

t) memberlakukan seluruh lingkungan rumah sakit sebagai kawasan tanpa rokok.

Selain itu, rumah sakit juga wajib mengupayakan:

a) keamanan dan pembatasan akses pada unit kerja tertentu yang memerlukan pengamanan khusus dan

b) keamanan Pasien, pengunjung, dan petugas di Rumah Sakit.

2. Kewajiban Rumah Sakit memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat

a) informasi umum tentang Rumah Sakit; dan

b) informasi yang berkaitan dengan pelayanan medis kepada Pasien.

3) Kewajiban Rumah Sakit memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan Pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit

4) Pelayanan kesehatan yang aman dan efektif paling sedikit dilaksanakan melalui sasaran keselamatan Pasien Rumah Sakit sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

5) Pelayanan kesehatan yang bermutu, merupakan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit sebagai bagian dari tata kelola klinis yang baik.

6) Standar pelayanan Rumah Sakit disusun dan diterapkan dengan memperhatikan standar profesi, standar pelayanan masing-masing Tenaga Kesehatan, standar prosedur operasional, kode etik profesi dan kode etik Rumah Sakit.

7) Pelayanan kesehatan yang antidiskriminasi diwujudkan dengan tidak membedakan pelayanan kepada Pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan, baik menurut ras, agama, suku, gender, kemampuan ekonomi, orang dengan kebutuhan khusus (difable), latar belakang sosial politik dan antar golongan (Kemenkes RI, 2018)

Pihak rumah sakit wajib menaati setiap kewajiban Rumah Sakit yang diatur dalam permenkes tersebut, jika tidak Rumah Sakit akan danggap melanggar undang-undang dan dapat membahayakan keselamatan serta hak pasien yang dirawat disana. Selain itu, dengan adanya undang-undang yang mengatur kewajiban Rumah Sakit hak dari pasien akan didapatkan dan dilindungi oleh udang-undang tersebut, Maka dari itulah pemerintah wajib terus merancang dan memperbaharui undang-undang kesehatan agar dapat melindungi serta mensejahterahkan rakyat mereka.

2.1.2 Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIMRS)

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 (Kemenkes RI, 2013)

Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah sistem informasi yang selain melakukan pengolahan transaksi yang sangat berguna untuk kepentingan organisasi, juga banyak memberikan dukungan informasi dan pengolahan untuk fungsi manajemen dalam pengambilan keputusa. Walaupun berbagai informasi dihasilkan untuk mendukung pengambilan keputusan, tetapi hanya sedikit yang memberi umpan balik yang berguna bagi manajemen Rumah Sakit

dalam memberi gambaran tentang kinerjanya. SIMRS harus dibangun berdasarkan manajemen organisasinya yang mencakup:

a) Misi yang jelas
b) Rencana strategis yang telah dijabarkan menjadi rencana operasional dengan sasaran yang jelas.
c) Struktur dan prosedur untuk perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan penilaian yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) adalah suatu tatanan yang berurusan dengan pengumpulan data, pengolahan data, penyajian informasi, analisa dan penyimpulan informasi serta penyampaian informasi yang dibutuhkan untuk kegiatan rumah sakit (Wahyudi et al., 2023)

2.1.3 Rawat jalan

Rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Rawat Jalan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang tidak mendapatkan pelayanan rawat inap di fasilitasi pelayanan kesehatan. Kegiatan di tempat penerimaan pasien tertulis dalam prosedur penerimaan pasien.

Rawat Jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (Hospitalization). Menurut Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 560/Menkes/SK/IV/2003 tentang tarif perjan rumah sakit bahwa rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap dirumah sakit. “Outpatient is a patient who is receiving health care service at a hospital without being hospitalized, institutionalized, and/or admitted as a inpatient”. Artinya rawat jalan adalah pasien yang menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit tanpa dirawat di rumah sakit, dan atau terdaftar sebagai pasien rawat inap.

Pelayanan rawat jalan (ambulatory services) adalah salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran. Secara sederhana yang dimaksud dengan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Ke dalam pengertian pelayanan rawat jalan ini termasuk tidak hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan yang telah lazim dikenal seperti rumah sakit atau klinik, tetapi juga yang diselenggarakan di rumah pasien (home care) serta di rumah perawatan (nursing homes).

Bentuk pertama dari pelayanan rawat jalan adalah yang diselenggarakan oleh klinik yang ada kaitannya dengan Rumah Sakit (hospital-based assmbulatory care). Pada saat ini berbagai jenis pelayanan rawat jalan banyak diselenggarakan oleh klinik Rumah (Wijayanti putri et al., 2021)

2.1.4 TPPRJ

Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan atau Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) disebut juga Loket Pendaftaran Rawat Jalan atau sebagai pintu awal pasien masuk atau kontak pertama kali pasien datang ke rumah sakit (Silitonga et al., 2023)

TPPRJ adalah unit pertama dari rekam medis untuk memberikan pelayanan rawat jalan. Fungsi utamanya adalah menerima pasien untuk berobat ke poliklinik yang dituju pasien dengan harapan memberikan pelayanan yang cepat dan sebaik mungkin demi meningkatkan mutu pelayanan. Oleh karena itu, setiap rumah sakit memiliki cara yang berbeda dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Semua tergantung dari kebijakan rumah sakit itu sendiri dalam mengatur sistem pelayanan (Irwan Ardiansyah, 2021)

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan salah satu bagian pelayanan kesehatan yang menangani penerimaan

pasien, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat inap di rumah sakit. Petugas rekam medis adalah petugas yang pertama kalinya bertemu dengan pasien di tempat pendaftaran pasien oleh karena itu tugas dari seoarang perekam medis adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas akan pelayanan yang di berikan oleh petugas rakam medis tersebut (Tersena et al., 2021)

2.1.5 Pasien

Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. (Kemenkes RI, 2018)

Dilihat dari jenis kedatangannya pasien dapat dibedakan menjadi 2, yaitu:

1) Pasien Baru

   Pasien baru adalah pasien yang baru pertama kali datang ke rumah sakit / Puskesmas untuk keperluan mendapatkan pelayanan kesehatan. Setiap pasien baru diterima di tempat penerimaan pasien (TPP) dan akan diwawancarai oleh petugas guna mendapatkan informasi mengenai data identitas sosial pasien yang harus diisikan formulir ringkasan riwayat klinik.

2) Pasien lama

   Pasien lama adalah pasien yang pernah berobat/datang sebelumnya ke rumah sakit/ Puskesmas, maka pasien mendatangi tempat pendaftaran pasien lama atau ke tempat penerimaan pasien yang telah ditentukan. (Wijayanti putri et al., 2021)

2.1.6 Rekam Medis

Rekam Medis (RM) adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis lain pada sarana pelayanan kesehatan untuk rawat jalan, rawat inap baik yang dikelola pemerintah maupun swasta. Isi Rekam medis

bersifat rahasia yang harus dijaga oleh petugas kesehatan dan petugas rekam medis. Oleh karena itu rumah sakit berkewajiban menjaga keamanan dan kerhasiaan isi rekam medis pasien. (Siswati & Dindasari, 2019)

Rekam Medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Kemenkes RI, 2022)

Tujuan rekam medis adalah untuk menunjang tercapainya tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tanpa didukung suatu sistem pengelolaan rekam medis yang baik dan benar, tidak akan tercapai tertib administrasi rumah sakit sebagaimana yang di harapakan. Sedangkan tertib administrasi merupakan salah satu faktor yang menentukan di dalam upaya pelayanan kesehatan di rumah sakit (Siswati & Dindasari, 2019)

2.1.7 User Interface

User Interface (UI) merupakan pemberian informasi kepengguna untuk memberikan arahan alur penelurusan masalah hingga masalah tersebut selesai serta mekanisme tentang penerimaan informasi dari *user*. UI berfungsi sebagai penghubung dan penerjemah informasi antara sistem operasi dengan pengguna (*user*), oleh karena itu komputer dapat digunakan. (Maula Putri et al., 2022)

User Interface (UI) adalah saat sistem dan pengguna dapat saling berinteraksi satu dengan lainnya melalui perintah seperti halnya menggunakan konten dan memasukan data (Hartawan & Id, 2022).

User Interface adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dengan aplikasi, *User Interface* bertugas menghubungkan antara aplikasi dengan pengguna agar interaksi dapat dilakukan dengan mudah. (Mubarok et al., 2022)

2.1.8 User Centered Design

User Centered Design yang disingkat UCD adalah suatu proses yang menjadikan pengguna sebagai pusat dari proses pengembangan sistem. Selain itu, seluruh lingkungan dari sistemnya pun didasari oleh pengalaman pengguna. UCD merupakan bagaimana cara menerjemahkan partisipasi serta pengalaman manusia kedalam sebuah rancangan (Maula Putri et al., 2022).

User Centered Design (UCD) adalah sebuah metode yang melibatkan pengguna dalam tiap proses pengembangan sehingga pengguna dapat memberikan rekomendasi mengenai antarmuka aplikasi, serta hasil akhir dalam perancangan aplikasi yang diharapkan menghasilkan desain solusi berdasarkan kebutuhan pengguna (Ernawati & Dwi Indriyanti, 2022)

Prinsip dalam *User Centered Design* (UCD) adalah fokus pada pengguna, perancangan terintegrasi, pengujian pengguna dan perancangan interaktif (Purwaningtias et al., 2023) berikut merupakan proses *User Centered Design* :

1. *Understand Context of Use*

   Kondisi di mana suatu produk digunakan oleh pengguna yang dituju dalam pelaksanaan tugas. Ini tidak hanya mencakup lingkungan teknis tetapi juga semua karakteristik sosial, organisasi, dan pribadi dari lokasi pertunjukan. Memahami konteks penggunaan dapat membantu pengembang dalam menciptakan produk yang praktis, dapat digunakan, dan diinginkan oleh pengguna akhir

2. *Specify User Requirements*

   Membuat spesifikasi dari kebutuhan pengguna, kebutuhan pengguna dapat dilihat dari tujuan. Spesifikasi Persyaratan Pengguna menggambarkan kebutuhan bisnis untuk apa yang dibutuhkan pengguna dari sistem. Spesifikasi Persyaratan

Pengguna ditulis di awal proses validasi, biasanya sebelum sistem dibuat.

3. *Design Solution*

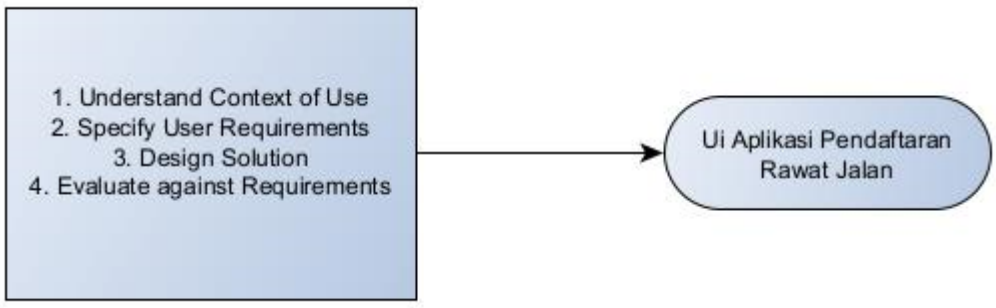
   Pada tahap ini, akan dibuat solusi desain berdasarkan hasil dari kedua tahap yang sudah dilakukan sebelumnya. Solusi desain didapat melalui beberapa tahapan mulai dari pembuatan konsep, pembuatan prototype dan terakhir pembuatan desain akhir.

4. *Evaluate against Requirements*

   Evaluasi akan dilakukan dengan melibatkan pengguna mulai dari proses 1 hingga proses terakhir. Evaluasi bertujuan untuk memastikan kembali apakah aplikasi yang didesain dan dibangun sudah sesuai dengan preferensi dan kebutuhan dari user. (Lim et al., 2021)

2.2 Kerangka konsep

Berikut merupakan kerangka konsep untuk *User Interface* Aplikasi Pendaftaran Rawat Jalan di RSUD Kanjuruhan:



Gambar 2. 1 Kerangka Konsep