

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. TINJAUAN TEORI

1. Rumah sakit

a. Pengertian Rumah sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas umum yang paling banyak dikunjungi oleh orang-orang dan mempunyai kewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Tujuan yang paling utama dalam pelayanan kesehatan adalah untuk menghasilkan outcome yang menguntungkan bagi pasien, provider, dan masyarakat (PERMENKES RI NO 4 TAHUN 2018, 2018).

b. Fungsi dan tugas rumah sakit

Menurut (Sadi, 2015) tugas dan fungsi rumah sakit yaitu:

- 1) Menyelenggarakan 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) Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan pemberian pelayanan kesehatan.
- 4) Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidag kesehatan.

2. Rekam medis

a. Pengertian Rekam Medis

Rekam Medis adalah berkas yang berisi catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain kepada pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan (Permenkes, 2013).

b. Kegunaan rekam medis

Informasi tentang identitas pasien, diagnosis, riwayat penyakit, riwayat pengobatan dan riwayat pemeriksaan menurut PERMENKES RI No.269/MENKES/PER/III/2008, dapat digunakan dalam hal:

- 1) Untuk kepentingan pasien
- 2) Memenuhi permintaan aparaturnya penegak hukum atas perintah pengadilan
- 3) Permintaan dan persetujuan pasien sendiri
- 4) Permintaan institusi atau lembaga berdasarkan ketentuan undang-undangan
- 5) Untuk kepentingan penelitian, pendidikan, dan audit medis, sepanjang tidak menyebutkan identitas pasien

c. Isi rekam medis

Menurut (Muhammad Sadi Is, 2015) apabila ditelaah masalah rekam medis di rumah sakit, maka hal-hal yang harus dicantumkan dalam rekam medis sebagai berikut:

- 1) Identitas pasien dan formulir persetujuan dan perizinan
- 2) Riwayat penyakit
- 3) Laporan pemeriksaan fisik
- 4) Instruksi diagnostik dan terapeutik dengan tanda tangan tenaga kesehatan yang berwenang
- 5) Catatan pengamatan dan observasi
- 6) Laporan tindakan dan penemuan
- 7) Ringkasan riwayat pulang

3. Waktu tunggu

Dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan di kategorikan cepat jika waktu tunggu kurang dari atau sama dengan 60 menit, dan kategorikan lama jika waktu tunggu lebih dari 60 menit (Depkes RI, 2008)

4. Pelayanan rawat jalan

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) (Hidayah A N, 2016).

Hidayah A N (2016) mengemukakan bentuk pertama dari pelayanan rawat jalan adalah yang diselenggarakan oleh klinik yang ada kaitannya dengan Rumah Sakit (hospital-based ambulatory care). Pada saat ini berbagai jenis pelayanan rawat jalan banyak diselenggarakan oleh klinik Rumah Sakit, secara umum dapat dibedakan atas empat macam :

- a. Pelayanan gawat darurat (emergency services) yakni untuk menangani pasien yang membutuhkan pertolongan segera dan mendadak
- b. Pelayanan rawat jalan paripurna (comprehensive hospital outpatient services) yakni yang memberikan pelayanan kesehatan paripurna sesuai dengan kebutuhan pasien
- c. Pelayanan rujukan (referral services) yakni yang hanya melayani pasien-pasien yang dirujuk oleh sarana kesehatan lain. Biasanya untuk

diagnosis atau terapi, sedangkan perawatan selanjutnya tetap ditangani oleh sarana kesehatan yang merujuk.

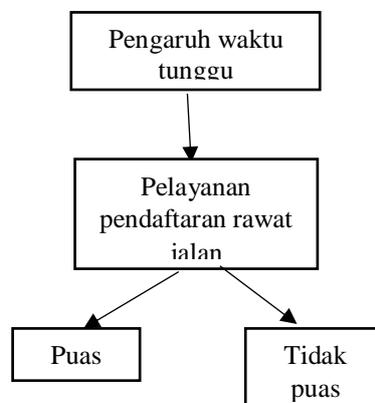
- d. Pelayanan bedah jalan (ambulatory surgery services) yakni yang memberikan pelayanan bedah yang dipulangkan pada hari yang sama.

5. Kepuasan

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalamannya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Menurut Tjiptono & Fandy (2015) kata “kepuasan atau satisfaction: berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup banyak, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat) secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono & Fandy, 2015).

B. Kerangka konsep

Menurut Notoadmojo (2018), kerangka konsep merupakan abstrak yang terbentuk oleh generalisasi dari hal-hal yang khusus. Berikut ini gambaran kerangka konsep:



Gambar 2 1 Kerangka Konsep