

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Puskesmas**

###### **2.1.1.1 Pengertian Puskesmas**

Menurut Permenkes No. 43 Tahun 2019, pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.

###### **2.1.1.2 Tugas Puskesmas**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019, tugas pokok puskesmas adalah melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dan mendukung terwujudnya kecamatan sehat. Tugas pokok puskesmas berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya.
- 2) Puskesmas mengintegrasikan program yang dilaksanakannya dengan pendekatan keluarga.
- 3) Pendekatan keluarga merupakan salah satu cara puskesmas mengintegrasikan program untuk meningkatkan jangkauan sasaran dan mendekatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya dengan mendatangi keluarga.

###### **2.1.1.3 Tujuan Puskesmas**

Puskesmas adalah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya pada satu

bagian wilayah kecamatan. Tujuan puskesmas mengacu pada kebijakan pembangunan kesehatan Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota bersangkutan, yang tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Lima Tahunan dinas kesehatan kabupaten/ kota (Kementerian Kesehatan RI, 2016). Tujuan pembangunan kesehatan yang dilaksanakan oleh puskesmas tertera dalam peraturan menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Pasal 2, yang mana tujuan puskesmas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat.
2. Untuk mewujudkan masyarakat yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu.
3. Untuk mewujudkan masyarakat yang hidup dalam lingkungan sehat.
4. Untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat.

#### **2.1.1.4 Fungsi Puskesmas**

Menurut Permenkes No. 43 Tahun 2019 Pusat kesehatan Masyarakat (Puskesmas) memiliki fungsi diantaranya sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya. Dalam melaksanakan fungsi penyelenggaraan UKM tingkat pertama di wilayah kerjanya Puskesmas berwenang untuk:
  - a. Menyusun perencanaan kegiatan berdasarkan hasil analisis masalah kesehatan masyarakat dan kebutuhan pelayanan yang diperlukan.
  - b. Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan.
  - c. Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.

- d. Menggerakkan masyarakat untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pada setiap tingkat perkembangan masyarakat yang bekerja sama dengan pimpinan wilayah dan sektor lain terkait.
  - e. Melaksanakan pembinaan teknis terhadap institusi, jaringan pelayanan Puskesmas dan upaya kesehatan bersumber daya masyarakat.
  - f. Melaksanakan perencanaan kebutuhan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas
  - g. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan.
  - h. Memberikan Pelayanan Kesehatan yang berorientasi pada keluarga, kelompok, dan masyarakat dengan mempertimbangkan faktor biologis, psikologis, sosial, budaya, dan spiritual.
  - i. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan Pelayanan Kesehatan.
  - j. Melakukan kolaborasi dengan Fasilitas Pelayanan Kesehatan tingkat pertama dan rumah sakit di wilayah kerjanya melalui pengoordinasian sumber daya kesehatan di wilayah kerja Puskesmas.
2. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya. Dalam melaksanakan fungsi penyelenggaraan UKP tingkat pertama di wilayah kerjanya Puskesmas berwenang untuk:
- a. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan, bermutu, dan holistik yang mengintegrasikan faktor biologis, psikologis, sosial, dan budaya dengan membina hubungan antara dokter dengan pasien yang erat dan setara.
  - b. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif.
  - c. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang berpusat pada individu, berfokus pada keluarga, dan berorientasi pada kelompok dan masyarakat.

- d. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang mengutamakan kesehatan, keamanan, keselamatan pasien, petugas, pengunjung, dan lingkungan kerja.
- e. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan prinsip koordinatif dan kerja sama inter antar profesi.
- f. Melaksanakan penyelenggaraan rekam medis.
- g. Melaksanakan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap mutu dan akses Pelayanan Kesehatan.
- h. Melaksanakan perencanaan kebutuhan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas.
- i. Melaksanakan penapisan rujukan sesuai dengan indikasi medis dan Sistem Rujukan.
- j. Melakukan koordinasi dan kolaborasi dengan Fasilitas Pelayanan Kesehatan di wilayah kerjanya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **2.1.2 Analisis**

### **2.1.2.1 Definisi Analisis**

Menurut (Sugiyono, 2019) menjelaskan analisis sebagai proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari catatan lapangan, hasil wawancara, dan sumber lain. Analisis dilakukan dengan mengorganisasikan data, membaginya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusunnya ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga data dapat dipahami dengan mudah dan temuannya dapat dikomunikasikan. Analisis sistem didefinisikan oleh (Rosa dan shalahudin., 2018) sebagai proses melihat sistem yang sudah berjalan, menentukan aspek yang baik dan buruk, dan kemudian mencatat kebutuhan yang akan dipenuhi dalam sistem yang baru.

### **2.1.3 Sistem**

#### **2.1.3.1 Definisi Sistem**

Menurut Bodnar dan Hopwood, berdasarkan buku Sistem Informasi Manajemen Purnama (2021), sistem adalah "kumpulan dari aspek yang memiliki unsur keterkaitan antara satu dengan lainnya". Informasi memiliki peran penting dalam suatu sistem sebagai elemen yang mendukung keterkaitan antar aspek tersebut.

#### **2.1.3.2 Definisi Sistem informasi**

Sistem informasi adalah kumpulan sistem yang membentuk, mengumpulkan, bekerja sama, dan terintegrasi satu sama lain dengan cara tertentu dalam pengolahan data. Metode pengolahan ini termasuk menerima masukan (*input*), mengolah (*processing*), dan menghasilkan keluaran (*output*). Semua ini berfungsi sebagai landasan untuk pengambilan keputusan yang bermanfaat dan memiliki nilai yang nyata (Heriyanto., 2018)

#### **2.1.3.3 Definisi Sistem Informasi Kesehatan (SIK)**

Salah satu implementasi dari sistem informasi yang memiliki peran krusial adalah dalam bidang kesehatan, yang dikenal sebagai Sistem Informasi Kesehatan (SIK). Sistem Informasi Kesehatan (SIK) merupakan subsistem dari Sistem Kesehatan Nasional (SKN) yang memiliki peran penting dalam menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan pada setiap tingkat administrasi kesehatan, baik di tingkat pusat, provinsi, kabupaten/kota, hingga unit pelaksana teknis seperti rumah sakit maupun puskesmas (Tampubolon et al., 2021)

#### **2.1.4 Rekam Medis Elektronik (RME)**

Menurut Permenkes Nomor 24 tahun 2022, rekam medis elektronik didefinisikan sebagai rekam medis yang dibuat dengan menggunakan sistem elektronik yang diperuntukkan untuk penyelenggaraan rekam medis, dan

dimulai saat pasien masuk sampai pulang, dirujuk, atau meninggal dunia. Selain itu, Rekam Medik Elektronik yang juga dikenal sebagai RME, merupakan alat yang menggunakan teknologi informasi untuk mencatat penyakit dan masalah pasien. Data pasien dapat disimpan dengan cepat melalui sistem informasi rekam medik elektronik. Penggunaan rekam medis elektronik memiliki keuntungan, salah satunya adalah membuat proses penyiapan dokumen pasien lebih cepat, yang sebelumnya membutuhkan waktu yang cukup lama jika dilakukan secara manual. Selain itu, sistem ini mampu mempercepat proses pendaftaran pasien serta meminimalkan potensi kesalahan dalam pencatatan medis. Sehingga, waktu tunggu pasien dapat dikurangi dan efisiensi pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan (Yoga Dkk, 2024)

#### **2.1.5 Elektronik Puskesmas (e-Puskesmas)**

Sistem Informasi Manajemen Puskesmas adalah bagian penting dari fasilitas kesehatan, dan E-Puskesmas merupakan satu dari banyak sistem informasi manajemen Puskesmas berbasis elektronik. Saat ini, terdapat dua model pengelolaan sistem informasi kesehatan, yaitu manual dan elektronik (Jambago et al., 2022) E-Puskesmas sendiri adalah salah satu sistem manajemen yang digunakan di Puskesmas untuk memaksimalkan pelayanan kesehatan dasar. Sistem ini dimaksudkan untuk memudahkan pencatatan dan penyimpanan data pasien secara elektronik dan terintegrasi. Selain itu, melalui penggunaan data dan informasi kesehatan masyarakat, e-Puskesmas membantu pemangku kepentingan, pengelola, dan lembaga terkait memantau lebih mudah (Iris et al., n.d.)

Karena globalisasi, kemajuan teknologi informasi semakin meningkat setiap hari. Ini sudah menjadi hal yang biasa di semua bidang kehidupan, terutama di bidang kesehatan juga mulai banyak memanfaatkannya. Sistem informasi kesehatan puskesmas adalah organisasi yang menyediakan informasi untuk membantu proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan

manajemen puskesmas untuk mencapai tujuan (Susanti et al., 2024). Pendataan dan pencatatan pasien yang datang ke puskesmas adalah bagian dari tanggung jawab program kesehatan. Data ini kemudian dikirim ke Dinas Kesehatan Kota atau Kabupaten dalam bentuk laporan dan sumber evaluasi program kesehatan. Adapun laporan harus dibuat oleh Puskesmas adalah pelaporan bulanan angka penyakit atau disebut dengan (LB1) (Tampubolon et al., 2021)

Lembaga kesehatan sangat penting untuk menyediakan layanan kesehatan dasar yang baik. Sistem informasi manajemen yang berbasis teknologi elektronik mulai diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Lembaga kesehatan ingin mengurangi beban anggotanya, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan model pelayanan digital yang membantu pasien. Tujuannya adalah untuk mempercepat proses pengelolaan data, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mempermudah pengambilan keputusan. E-Pus memudahkan pelayanan puskesmas kepada masyarakat dan memudahkan kinerja dinas kesehatan untuk melacak data kesehatan masyarakat.

#### **2.1.6 Model *Human, Organization, and Technology* (HOT)-Fit**

Model *Human Organization and Technology* (HOT-Fit) dikembangkan oleh Yusof et al. (2008) dari teori *Is Success Model* yang dibuat oleh DeLone dan McLean (1992). Model ini digunakan untuk evaluasi sistem informasi dan melibatkan empat faktor penting: *Human* (Manusia), *Organization* (Organisasi), *Technology* (Teknologi), dan *Benefit* (Tawar et al.).

##### **1. Manusia (*Human*)**

Mencakup penggunaan sistem dan kepuasan pengguna serta peran dan keterampilan manusia dengan sistem. Terdapat 2 aspek penting dalam faktor manusia diantaranya :

a. Pengguna Sistem ( *System Use* )

Kemudahan pengguna, pengguna memiliki keahlian dalam menggunakan aplikasi dan pelatihan yang diberikan.

b. Kepuasan Pengguna ( *User Satisfaction* )

Bagian ini mengacu pada kepuasan pengguna dan tampilan aplikasi.

2. Organisasi ( *Organization* )

Organisasi dapat dilihat dari struktur dan lingkungannya.

a. Struktur organisasi ( *Structure Organization* )

Struktur organisasi terdiri dari kebijakan yang berlaku dan dukungan manajemen terkait dukungan sarana/fasilitas untuk mendukung implementasi sistem.

b. Lingkungan Organisasi ( *Environment* )

Lingkungan suatu organisasi dapat dilihat dari monitoring atau evaluasi dan hubungan komunikasi antar petugas.

3. Teknologi ( *Technology* )

Dalam teknologi terdapat 3 unsur aspek yaitu :

a. Kualitas sistem ( *system quality* )

Fitur-fitur yang terdapat pada sistem informasi, waktu/respon sistem dan kemudahan pembelajaran.

b. Kualitas informasi ( *information quality* )

Kualitas informasi berkaitan dengan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi seperti catatan pasien dan laporan meliputi, kelengkapan, kesesuaian ( *suitability* ), akurat ( *accuracy* ), valid ( *validity* ).

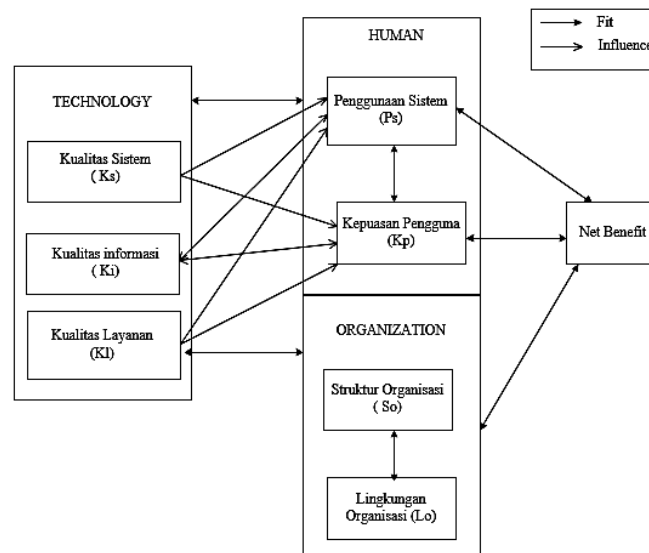
c. Kualitas layanan ( *service quality* )

Kualitas layanan berkaitan dengan kendala yang sering terjadi dan penanganannya.

4. Manfaat ( *Net-Benefit* )

Dalam hal ini, keuntungan adalah keseimbangan antara efek negatif dan positif dari penggunaan sistem informasi. Jika sistem dapat memberikan

manfaat bagi penggunaanya, maka keuntungan sistem ini dapat bermanfaat bagi pengguna. Pengaruh informasi pada suber daya manusia, seperti meningkatkan pelayanan pasien, dan organisasi.



**Gambar 2.1 HOT-Fit**

### 2.1.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini di dasari dari sebuah penelitian terdahulu, baik dari jenis penelitian maupun teori yang di gunakan, dan teknik metode penelitian yang digunakan penjelasannya dibawah ini sebagai berikut :

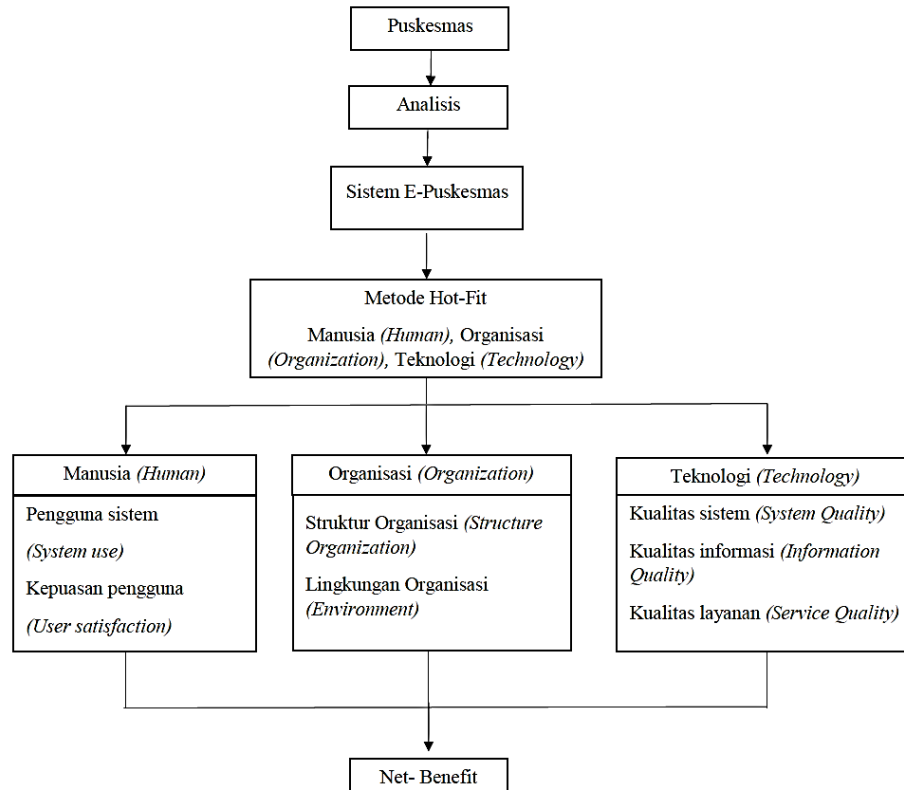
**Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Sebelumnya**

| No. | Nama Peneliti                    | Judul                                                                                                         | Jenis Penelitian                                                                                                                                                                                            | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Perbedaan                                                  |
|-----|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 1   | (Muliansah & Budihartanti, 2020) | Analisa Pemanfaatan e-Puskesmas di Loker Pendaftaran pada Puskesmas Kecamatan Pademangan dengan Metode PIECES | Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu PIECES ( <i>performance, information, economic, control, efficiency&amp; service</i> ) pengumpulan data menggunakan kuisioner, wawancara dan studi pustaka | Hasil analisa menggunakan metode PIECES dapat menggambarkan bahwa e-Puskesmas sangat bermanfaat dan berperan penting di Loker Pendaftaran, namun pada beberapa kendala yang terjadi seharusnya pihak Puskesmas dapat lebih berkoordinasi dengan development dari e-Puskesmas sehingga apabila terjadi kendala dapat segera diselesaikan secara langsung. | Metode penelitian, lokasi penelitian, dan tahun penelitian |
| 2.  | (Iris et al., n.d.)              | Evaluasi Penggunaan Sistem ePuskesmas Melalui                                                                 | Desain observasional rancangan deskriptif.                                                                                                                                                                  | Pemanfaatan layanan e-puskesmas di Puskesmas X Kota Padang menggunakan metode PIECES, menunjukan bahwa aspek dengan kategori baik yaitu dengan nilai rata-rata kepuasan masing-masing <i>performance</i>                                                                                                                                                 | Metode penelitian, lokasi penelitian, dan tahun penelitian |

| No. | Nama Peneliti            | Judul                                                     | Jenis Penelitian                                                                                                                               | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Perbedaan                                                  |
|-----|--------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|     |                          | Pendekatan<br>PIECES Untuk<br>Menilai Kepuasan<br>Petugas |                                                                                                                                                | (3.8), <i>information</i> (3.77), <i>economics</i> (3.89), <i>efficiency</i> (3.89), dan <i>service</i> (4.04). Sementara itu, aspek dengan kategori kurang baik yaitu <i>control</i> (3.21).                                                                                                                                                                                                                                                |                                                            |
| 3.  | (Fitriana et al., 2024)) | EVALUASI<br>PENGUNAAN<br>SISTEM E-<br>PUSKESMAS           | Penelitian yang telah dilakukan adalah penelitian kuantitatif.. Penelitian ini menggunakan metode survei, dengan desain <i>Cross Sectional</i> | Berdasarkan hasil seluruh rekapitulasi variabel PIECES, seluruh variabelnya yang terdiri dari <i>Performance</i> , <i>Information</i> , <i>Economics</i> , <i>Control</i> , <i>Efficiency</i> dan <i>Service</i> semua memiliki nilai 77,92% berada pada kategori Puas, artinya Sistem e-Puskesmas berperan baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberikan rasa puas dan respon positif terhadap pengguna dalam penerapannya | Metode penelitian, lokasi penelitian, dan tahun penelitian |

## 2.1.8 Kerangka Teori dan Kerangka Konsep

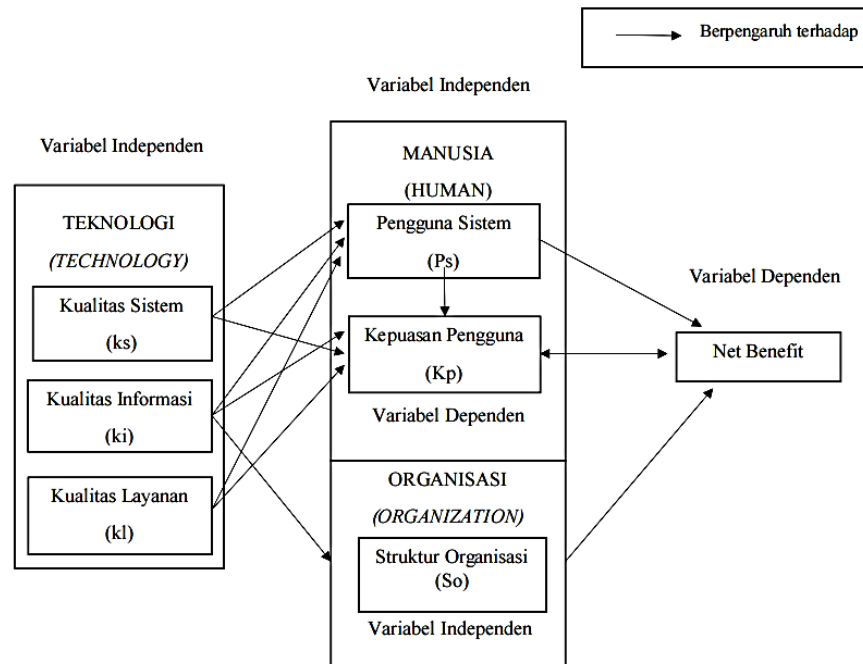
### 2.1.8.1 Kerangka Teori



**Gambar 2.2 Kerangka Teori**

### 2.1.8.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang akan diukur atau diamati melalui penelitian yang akan dilakukan.



**Gambar 2.3 Kerangka Konsep**

### **2.1.9 Hipotesis**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti melakukan penelitian mengenai penerapan sistem e-Pus di Puskesmas Ciptomulyo. Peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimana penerapan sistem e-Pus yang optimal dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ciptomulyo. Maka hipotesis dari rumusan masalah ini adalah:

H1: Kualitas sistem (KS) berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem (PS). e-Pus di Puskesmas Ciptomulyo.

H2: Kualitas sistem (KS) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (KP) sistem e-Pus di Puskesmas Ciptomulyo.

H3: Kualitas informasi (KI) berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem (PS) e-Pus di Puskesmas Ciptomulyo.

H4: Kualitas informasi (KI) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (KP) sistem e-Pus di Puskesmas Ciptomulyo.

H5: Kualitas informasi (KI) berpengaruh positif terhadap struktur organisasi (SO) dalam penerapan sistem e-Pus di Puskesmas Ciptomulyo.

H6: Kualitas layanan (KL) berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem (PS) pada sistem e-Pus di Puskesmas Ciptomulyo.

H7: Kualitas layanan (KL) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (KP) pada sistem e-Pus di Puskesmas Ciptomulyo.

H8: Penggunaan sistem (PS) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (KP) pada sistem e-Pus di Puskesmas Ciptomulyo.

H9: Penggunaan sistem (PS) berpengaruh positif terhadap *Net benefit* dari sistem e-Pus di Puskesmas Ciptomulyo.

H10: Kepuasan pengguna (KP) berpengaruh positif terhadap *Net benefit* dari sistem e-Pus di Puskesmas Ciptomulyo.

H11: Struktur organisasi (SO) berpengaruh positif terhadap *Net benefit* dari sistem e-Pus di Puskesmas Ciptomulyo.