

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka

1. Puskesmas

a. Pengertian Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Pasal 1 Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Permenkes RI, 2019). Disebutkan pula dalam Pasal 3 bahwa Puskesmas diselenggarakan berdasarkan prinsip penyelenggaraan meliputi:

- 1) Paradigma sehat;
- 2) Pertanggungjawaban wilayah;
- 3) Kemandirian masyarakat;
- 4) Ketersediaan akses pelayanan kesehatan;
- 5) Teknologi tepat guna; dan
- 6) Keterpaduan dan kesinambungan.

b. Tugas Puskesmas

Tugas pokok puskesmas berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas 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.

c. Fungsi Puskesmas

Fungsi puskesmas berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas adalah sebagai berikut:

- 1) Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya.
- 2) Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya.

2. Rekam Medis

a. Pengertian Rekam Medis

Rekam medis merupakan berkas yang berisikan catatan dan dokumen tentang identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan dan pelayanan lain yang telah diberikan kepada pasien (Permenkes RI, 2022). Rekam medis memuat kebenaran tertulis oleh profesi kesehatan yang memberikan pelayanan kepada pasien yang berkaitan dengan keadaan pasien, riwayat penyakit dan

pengobatan masa lalu serta masa kini. Rekam medis mempunyai peran yang sangat penting menyangkut informasi keadaan pasien sehingga harus terjamin kerahasiaan dan keamanannya.

b. Tujuan Rekam Medis

Tujuan rekam medis menurut Permenkes Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis Elektronik yaitu:

- 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.

c. Unit Rekam Medis

Unit rekam medis merupakan bagian yang penting dalam suatu puskesmas, karena rekam medis memuat kegiatan mulai dari penerimaan pasien, pencatatan, pengelolaan data rekam medis pasien, penyimpanan dan pengembalian berkas rekam medis. Selain itu, unit rekam medis harus mampu melayani permintaan informasi yang berkaitan dengan data rekam medis dengan cepat, tepat dan akurat pada waktu yang dibutuhkan (Sabela Hasibuan, 2020). Dalam pelayanan rekam medis dibutuhkan professional

untuk mendukung kegiatan yang mana dilakukan oleh Profesi
Perekam Medis dan Informasi Kesehatan (PMIK).

d. Perekam Medis dan Informasi Kesehatan (PMIK)

Perekam Medis dan Informasi Kesehatan (PMIK) adalah seseorang yang telah menyelesaikan pendidikan rekam medis dan informasi kesehatan sesuai dengan regulasi yang berlaku (Permenkes RI, 2022). Pelaksanaan seorang PMIK mempunyai kewenangan sesuai dengan kualifikasi pendidikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 menurut Permenkes RI No. 55 Tahun 2013 yaitu:

- 1) Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan dalam melaksanakan pekerjaan rekam medis dan informasi kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan.
- 2) Sarjana Terapan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan dalam melaksanakan pekerjaan rekam medis dan informasi kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan.
- 3) Sarjana Rekam Medis dan Informasi Kesehatan dalam melaksanakan pekerjaan rekam medis dan informasi kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan.
- 4) Magister Rekam Medis dan Informasi Kesehatan dalam melaksanakan pekerjaan rekam medis dan informasi kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan.

e. Unit Pendaftaran

Pelayanan rekam medis berawal di tempat pendaftaran pasien (*front office*), dimana pasien melakukan registrasi. Bagian pendaftaran inilah yang menjadi cerminan pelayanan rumah sakit yang ramah dan nyaman. Penilaian dari sini menjadikan pasien dapat mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Unit pendaftaran menjadi garda pertama kualitas yang mana petugas dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat tanpa mengurangi kualitas pelayanan tersebut (Tiur et al., 2024).

3. Sistem Informasi Kesehatan

a. Sistem Informasi

Sistem merupakan bagian-bagian komponen dikumpulkan yang memiliki hubungan satu sama lain baik fisik maupun non fisik yang bersama-sama dalam bekerja demi tujuan yang dituju secara harmonis. Sistem memiliki pendekatan yang ditekankan dalam sebuah prosedur jaringan kerja secara saling hubung, mengelompok serta bekerja bersama untuk mendapatkan pencapaian sasaran yang diinginkan. Beberapa karakteristik yang harus dimiliki sebuah sistem yaitu: komponen, lingkungan luar sistem, batasan sistem, penghubung sistem, masukan sistem, keluaran sistem, pengolahan sistem, dan sasaran sistem (Prehanto, 2020). Sebagai contoh dalam sistem komputer terdapat *software*, *hardware*, dan *brainware*.

Informasi merupakan hasil pengolahan data dengan cara tertentu sehingga lebih berarti dan berguna bagi penerimanya. Sumber dari informasi berupa data yang menggambarkan kejadian secara nyata yang telah terjadi pada saat tertentu. Informasi dapat dikatakan berharga jika informasi itu dapat mengambil keputusan secara baik (Prehanto, 2020). Berdasarkan hal tersebut menggambarkan suatu sistem informasi. Sistem informasi dibuat untuk mempermudah dalam pengelolaan dan penyimpanan data yang outputnya menghasilkan suatu informasi yang bermanfaat. Adanya sistem informasi yang tepat dan akurat dapat mengurangi terjadinya kesalahan yang tidak diinginkan. Suatu sistem dibidang kesehatan merupakan sistem pendaftaran *online*. Sistem pendaftaran *online* bertujuan untuk mempermudah proses pendaftaran pasien (Dinata et al., 2020).

b. Sistem Informasi Kesehatan

Sistem informasi kesehatan merupakan kerangka kerja yang mengintegrasikan berbagai komponen, termasuk data, prosedur, dan teknologi. Sistem ini berfungsi sebagai pusat pengelolaan informasi kesehatan yang komprehensif. Melalui analisis data yang mendalam, sistem ini memberikan dukungan yang kuat dalam pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan kesehatan masyarakat (Permenkes, 2022). Sistem informasi kesehatan memiliki beberapa tujuan khusus, yaitu:

- 1) Mendukung pengumpulan, penyimpanan, dan pengelolaan informasi kesehatan pasien dan populasi secara elektronik untuk memfasilitasi pengambilan keputusan klinis dan manajemen kesehatan yang tepat.
- 2) Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan dengan mengurangi tingkat miskomunikasi antar manusia, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, dan meningkatkan aksesibilitas informasi kesehatan.
- 3) Meningkatkan pengalaman pasien dengan memberikan informasi yang tepat dan akurat tentang riwayat kesehatan pasien, memudahkan koordinasi dan kolaborasi antara penyedia pelayanan kesehatan.
- 4) Mendukung pengambilan keputusan strategis dan manajemen kesehatan dengan memberikan informasi yang tepat tentang masalah kesehatan masyarakat, trend, dan kebutuhan kesehatan yang disajikan sesuai dengan jenis data masing-masing (Gunawan, 2023).

4. *Mobile JKN*

Mobile JKN merupakan jaminan perlindungan kesehatan bertujuan agar peserta dapat menikmati manfaat pemeliharaan kesehatan serta perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan, yang diberikan kepada setiap individu yang telah membayar iuran, atau dimana iuran tersebut dibayarkan oleh pemerintah. Jaminan

Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, dengan sistem yang berbasis pada asuransi (Permenkes RI, 2022).

Aplikasi *Mobile* JKN merupakan inovasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang kesehatan. Aplikasi *Mobile* JKN merupakan aplikasi yang bisa diakses melalui *smartphone*. Aplikasi ini merupakan inovasi terbaru dari BPJS Kesehatan yang memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran, pengubahan data kepesertaan, serta akses informasi mengenai data peserta keluarga. Selain itu, aplikasi ini mempermudah pengguna dalam melihat biaya pembayaran iuran, mendapatkan layanan dari FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) dan FKTL (Fasilitas Rujukan Tingkat Lanjutan), serta memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan saran atau keluhan dengan lebih mudah (Wulanadary et al., 2019).

5. Evaluasi

a. Definisi Evaluasi

Evaluasi merupakan penerapan sebuah sistem informasi yang penting dilaksanakan. Dalam pengolahan suatu data diperlukan model tertentu sehingga menjadi informasi yang dapat bermanfaat bagi penerima dalam mengambil keputusan maupun melakukan kegiatan dan evaluasi (Prehanto, 2020). Hal tersebut

digunakan untuk mengetahui seberapa besar manfaat dalam memaksimalkan kinerja suatu organisasi. Oleh karena itu, suatu evaluasi sistem informasi harus dilaksanakan dengan menggunakan berbagai metode evaluasi sistem informasi khususnya sistem pendaftaran *online* (Dinata et al., 2020).

b. Metode Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan

- 1) *Technology Acceptance Model* (TAM), TAM merupakan metode yang menjelaskan penerimaan dan penggunaan teknologi berdasarkan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), dan minat perilaku dalam menggunakan (*behavioural intention to use*) (Dinata et al., 2020).
- 2) *Task Technology Fit* (TTF) merupakan sebuah metode untuk mengetahui kemampuan teknologi informasi dalam memberikan dukungan terhadap pekerjaan. Metode ini menempatkan bahwa teknologi informasi hanya akan digunakan jika fungsi dan manfaatnya tersedia untuk mendukung aktivitas pengguna (Afianty et al., 2022).
- 3) *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan (Sabdana, 2019).

- 4) *Delone McClean* merupakan metode untuk mengevaluasi sistem informasi dari berbagai perspektif untuk menyediakan kerangka evaluasi yang komprehensif untuk menilai keberhasilan (Fitriana et al., 2023).
- 5) *Human-Organization-Technology and Net-Benefit (HOT- Fit)* merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem serta faktor-faktor yang membentuk kepuasan (Musawir et al., 2024).

6. Metode TAM

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk memahami bagaimana merupakan model yang banyak dimodifikasi dan digunakan dalam penelitian penerimaan sistem informasi diberbagai bidang. TAM juga dapat digunakan untuk melakukan evaluasi pada suatu sistem informasi. TAM (*Technology Acceptance Model*) hanya berdasarkan teori perilaku, yaitu teori yang menjelaskan bagaimana individu mempersepsikan, memproses, dan bertindak terhadap lingkungan sosial mereka. Tujuan TAM untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna (Wicaksono, 2022).

a. Tahap Kontribusi TAM

TAM dapat diterapkan dalam berbagai konteks pengembangan perangkat lunak. Dalam siklus pengembangan perangkat lunak,

TAM dapat berkontribusi (Gunawan, 2023) pada beberapa tahap, yaitu:

1) Tahap Analisis Kebutuhan

Pada tahap ini, organisasi dapat memanfaatkan TAM untuk memahami kebutuhan pengguna terhadap teknologi yang akan dikembangkan. Dengan memahami kebutuhan tersebut, organisasi dapat merancang teknologi yang lebih sesuai dengan harapan pengguna dan memastikan bahwa teknologi tersebut dapat diterima dengan baik oleh mereka.

2) Tahap Perancangan

Pada tahap perancangan, organisasi dapat memanfaatkan TAM untuk menciptakan teknologi yang lebih *user-friendly* dan memberikan manfaat lebih bagi pengguna. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor dalam TAM seperti persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan, organisasi dapat merancang antarmuka pengguna yang lebih intuitif serta fitur-fitur yang lebih relevan dan berguna bagi pengguna.

3) Tahap Pengujian

Pada tahap pengujian, organisasi dapat memanfaatkan TAM untuk menilai sejauh mana teknologi diterima oleh pengguna. Dengan mengukur variabel-variabel dalam TAM, seperti niat dan perilaku pengguna, organisasi dapat memastikan bahwa

teknologi yang dikembangkan diterima dengan baik dan dapat digunakan secara efektif oleh pengguna.

4) Tahap Peluncuran dan Penggunaan

Pada tahap peluncuran dan penggunaan, organisasi dapat memanfaatkan TAM untuk mengawasi teknologi diterima oleh pengguna. Hal tersebut dengan memantau variabel-variabel dalam TAM, organisasi dapat melakukan perbaikan pada teknologi yang telah dikembangkan dan memastikan bahwa teknologi tersebut terus diterima dengan baik oleh pengguna.

b. Variabel-Variabel TAM

Penerimaan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi kemudahan *penggunaan (perceived ease of use)* dan persepsi manfaat *(perceived usefulness)* (Wicaksono, 2022). Berikut pengertian dari variabel-variabel utama dalam Model TAM:

- 1) Persepsi manfaat mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja atau produktivitas mereka.
- 2) Persepsi kemudahan penggunaan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan bebas dari usaha atau kesulitan.

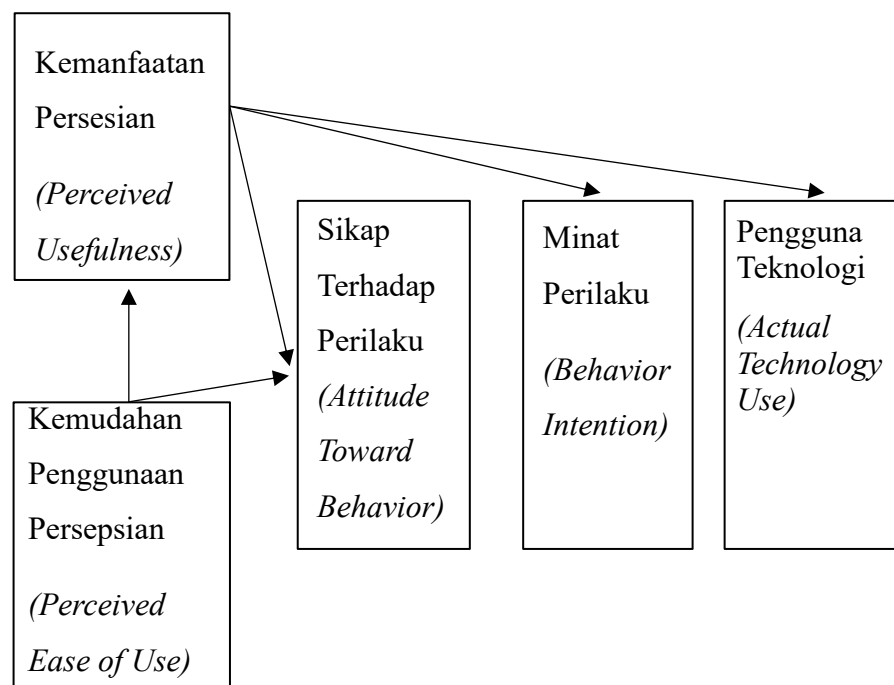
- 3) Sikap terhadap penggunaan merupakan refleksi dari perasaan positif atau negatif seseorang terhadap penggunaan teknologi tertentu. Sikap ini dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.
- 4) Niat perilaku mengacu pada sejauh mana seseorang memiliki rencana untuk menggunakan teknologi tertentu di masa depan. Dalam penelitian Model TAM, *behavioral intention* sering dianggap sebagai indikator kuat dari perilaku *actual*.
- 5) Penggunaan senyatanya (*actual system usage*) merupakan kondisi nyata penggunaan sistem. Individu akan puas menggunakan sistem jika menyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan dapat meningkatkan produktifitasnya, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan.

7. Skala *Guttman*

Skala *Guttman* merupakan skala pengukuran yang didapat dari jawaban yang tegas, yaitu “ya-tidak”; “benar-salah”; “pernah-tidak pernah”; “positif-negatif” dan lain-lain. Data yang diperoleh dapat berupa data interval atau rasio dikotomi (dua alternatif). Penelitian menggunakan skala *Gutmann* dilakukan bila ingin mendapatkan jawaban yang tegas terhadap suatu permasalahan (Sugiyono, 2022). Oleh karena itu, data yang dihasilkan adalah data nominal, dimana jawaban positif diberi nilai 1 dan negatif diberi nilai 0 (Pranatawijaya et al., 2019).

B. Kerangka Teori

Penulis menjelaskan kerangka teori evaluasi penerapan *Mobile JKN* dengan metode TAM dalam sistem pendaftaran *online* di Puskesmas Piyungan Kabupaten Bantul. Berdasarkan teori Davis menganggap bahwa dua keyakinan variabel perilaku utama dalam mengadopsi teknologi informasi, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

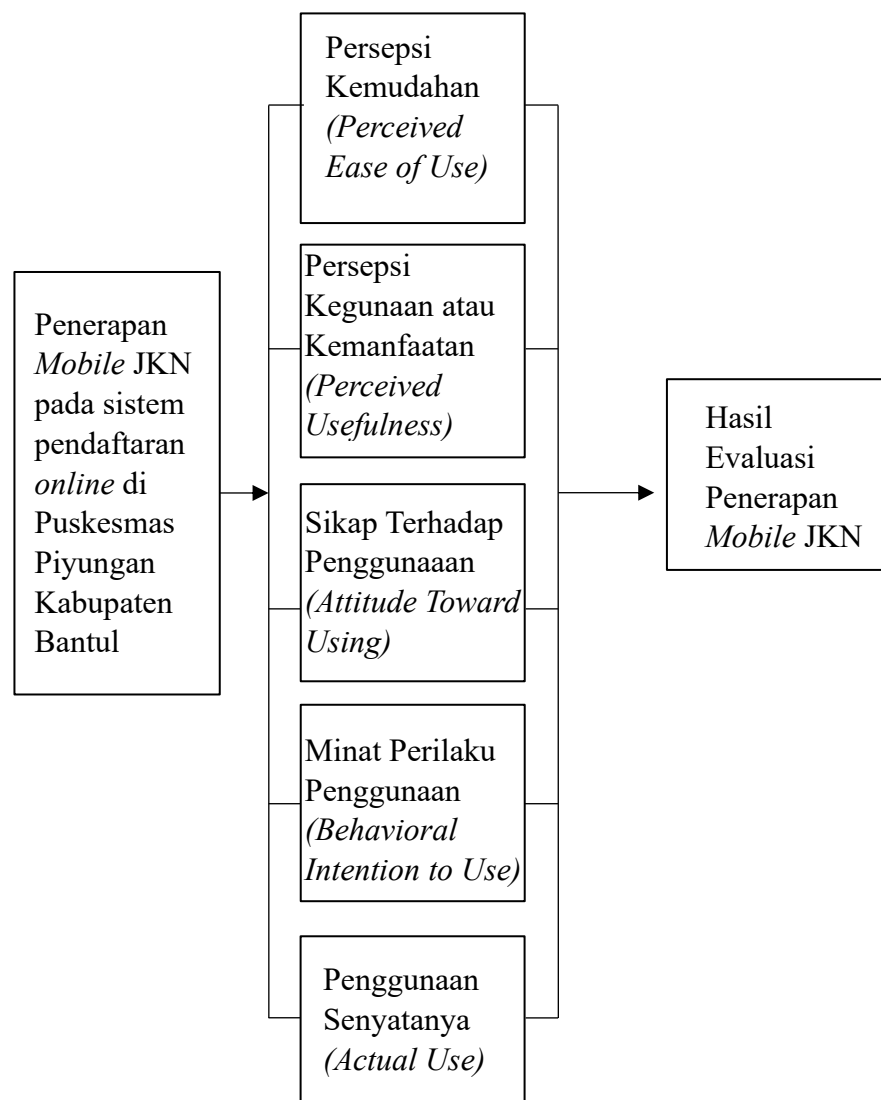


Gambar 1. Kerangka Teori

Sumber: *The Technology Acceptance Model 30 years of TAM* (Davis, 2024)

C. Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan abstraksi yang terbentuk oleh generalisasi dari hal-hal yang khusus. Konsep hanya dapat diamati melalui konstruk atau lebih dikenal dengan variabel (Notoatmodjo, 2018). Berdasarkan pengertian tersebut kerangka konsep penulis mencakup:



Gambar 2. Kerangka Konsep

D. Pertanyaan Penelitian

Penulis telah melakukan studi pendahuluan di unit rekam medis Puskesmas Piyungan Bantul. Mengacu pada tujuan penulis yang telah disebutkan berikut hipotesisnya:

1. Bagaimana karakteristik responden yang menggunakan *Mobile JKN*?
2. Bagaimana penerapan *Mobile JKN* berdasarkan aspek Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)?
3. Bagaimana penerapan *Mobile JKN* berdasarkan aspek Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*)?
4. Bagaimana penerapan *Mobile JKN* berdasarkan aspek Sikap Terhadap Penggunaan (*Attitude Toward Using*)?
5. Bagaimana penerapan *Mobile JKN* berdasarkan aspek Minat Perilaku dalam Penggunaan (*Behavioral Intention To Use*)?
6. Bagaimana penerapan *Mobile JKN* berdasarkan aspek Penggunaan Senyatanya (*Actual Usage*)?