

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Telaah Pustaka**

##### **1. Klinik**

Klinik merupakan suatu unit pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan berbagai pelayanan medis, baik dalam bentuk layanan dasar maupun spesialisasi, secara menyeluruh dan terpadu (Permenkes RI No. 34, 2022). Klinik memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan jenis pelayanannya, klinik dibagi menjadi dua yaitu klinik pratama dan klinik utama (Permenkes RI No. 17, 2024).

##### **a. Klinik Pratama**

Klinik pratama merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan medik dasar, baik pelayanan umum maupun khusus, yang biasanya dipimpin oleh dokter umum.

##### **b. Klinik Utama**

Klinik utama adalah fasilitas yang menyelenggarakan pelayanan medik dengan cakupan yang lebih luas, yaitu meliputi pelayanan medik spesialisasi saja atau kombinasi antara pelayanan medik dasar dan spesialisasi.

## 2. Klinik Gigi

Klinik gigi masuk ke dalam klasifikasi klinik utama, yaitu klinik yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut spesialis yang dilakukan oleh dokter gigi spesialis (Permenkes RI No. 17, 2024).

Jenis tenaga kesehatan pada klinik utama yang memberikan pelayanan rawat jalan, harus terdiri dari (Permenkes RI No. 17, 2024):

- a. Tenaga medis Profesional Pemberi Asuhan (PPA), yaitu dokter spesialis, dokter subspesialis, dokter gigi spesialis, dan/atau dokter gigi subspesialis;
- b. Tenaga keperawatan atau terapis gigi dan mulut; dan
- c. Tenaga pendukung atau penunjang kesehatan.

## 3. Sistem Informasi Kesehatan

Sistem informasi kesehatan (SIK) merupakan sistem pengelolaan data dan informasi kesehatan yang dilaksanakan secara sistematis dan terintegrasi di seluruh tingkat pemerintahan untuk mendukung manajemen kesehatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Ritonga *dkk.*, 2024). Sistem informasi kesehatan merupakan suatu sistem terpadu yang meliputi kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, analisis, serta penyajian data di bidang kesehatan secara terstruktur guna mendukung proses pengambilan keputusan dalam sektor kesehatan (Judijanto *dkk.*, 2026).

Tujuan utamanya adalah memastikan ketersediaan, kualitas, dan aksesibilitas informasi kesehatan yang memiliki nilai pengetahuan serta

dapat dipertanggungjawabkan (Permatasari, 2025). Sistem informasi kesehatan dirancang sebagai upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam hal kesehatan. Setiap sistem informasi kesehatan wajib memenuhi beberapa aspek, yaitu (Undang-Undang RI No. 17 Tahun 2023):

- a. Ketersediaan (*availability*).
- b. Keamanan (*security*).
- c. Pemeliharaan (*maintenance*).
- d. Integrasi (*integration*).

Pemrosesan data dan informasi kesehatan wajib dilaksanakan oleh penyelenggara sistem informasi kesehatan dengan urutan sebagai berikut (Undang-Undang RI No. 17 Tahun 2023):

- a. Perencanaan

Perencanaan dalam sistem informasi kesehatan digunakan sebagai dasar untuk menentukan daftar data dan informasi yang akan dikumpulkan.

- b. Pengumpulan

Dalam sistem informasi kesehatan, pengumpulan akan dilaksanakan sesuai dengan hasil dari tahap sebelumnya yaitu tahap perencanaan.

- c. Penyimpanan

Data pada sistem informasi kesehatan disimpan menggunakan media penyimpanan elektronik atau nonelektronik yang aman, tidak mudah hilang atau rusak.

d. Pemeriksaan

Tahap pemeriksaan dilakukan sebagai upaya untuk menjamin kualitas data dan informasi yang masuk.

e. Transfer

Transfer data dilakukan dengan mengirimkan data atau informasi antar penyelenggara sistem informasi kesehatan melalui sistem informasi kesehatan nasional.

f. Pemanfaatan

Pemanfaatan data dan informasi kesehatan digunakan dalam beberapa hal, yaitu:

- 1) Kesehatan perseorangan.
- 2) Kesehatan masyarakat.
- 3) Pembangunan kesehatan.
- 4) Pengambilan kebijakan.

g. Pemusnahan

Pemusnahan data dan informasi kesehatan dilakukan setelah berakhirnya masa penyimpanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

4. Rekam Medis

Rekam medis didefinisikan sebagai suatu dokumen atau kumpulan dokumen yang mengintegrasikan seluruh data mengenai identitas seorang pasien, beserta segala rangkaian pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis, dan pelayanan kesehatan lainnya yang telah diberikan kepada

pasien tersebut (Permenkes RI No. 24, 2022). Rekam medis tidak hanya berisi catatan data pasien, tetapi juga mencakup semua informasi pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien di fasilitas kesehatan serta dapat menjadi bukti kualitas kerja tenaga kesehatan (Ariani, 2023). Rekam medis mencerminkan hak-hak pasien seperti hak kerahasiaan, privasi, dan akses informasi medis, di mana sifat kerahasiaan tersebut memiliki dasar hukum yang jelas (Budiman, Isa dan Soekiswati, 2025).

Rekam medis elektronik menjadi elemen penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang memuat berbagai informasi pasien yang meliputi data identitas, riwayat kesehatan dan penyakit, hasil pemeriksaan diagnostik, serta terapi pengobatan yang telah diberikan (Wati, 2024). Rekam medis elektronik berfungsi sebagai dokumen legal yang mendokumentasikan seluruh proses pelayanan kesehatan yang diterima pasien. Dokumen ini memuat informasi mengenai identitas pasien, hasil pemeriksaan, terapi pengobatan, tindakan prosedur medis, serta berbagai layanan kesehatan lainnya yang telah diberikan kepada pasien (Hermawan, Abdussalaam dan Sari, 2024).

Dokumen rekam medis merupakan milik fasilitas pelayanan kesehatan, sehingga fasilitas pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab atas hilang, rusak, pemalsuan atau penggunaan oleh pihak yang tidak memiliki hak terhadap dokumen rekam medis. Sementara isi dari rekam medis merupakan milik pasien yang sekurang-kurangnya terdiri atas (Permenkes RI No. 24, 2022):

- a. Identitas pasien.
- b. Hasil pemeriksaan fisik dan penunjang.
- c. Diagnosis, pengobatan, dan rencana tindak lanjut pelayanan kesehatan.
- d. Nama dan tanda tangan nakes pemberi pelayanan kesehatan.

Rekam medis pada klinik gigi memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari rekam medis pada fasilitas pelayanan kesehatan umum. Klinik gigi sebagai fasilitas pelayanan kesehatan spesialisik menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang memerlukan dokumentasi yang lebih spesifik dan komprehensif terkait kondisi rongga mulut pasien. Rekam medis gigi tidak hanya mencatat riwayat penyakit dan tindakan medis secara umum, tetapi juga mencakup dokumentasi kondisi gigi geligi, jaringan periodontal, jaringan lunak rongga mulut, serta rencana perawatan jangka panjang (Arifin *dkk.*, 2026).

Rekam medis gigi terdiri dari empat komponen utama yaitu identitas pasien, lembar odontogram, lembar tabel perawatan, dan lampiran pelengkap atau penunjang (Veronica, Khoman dan Wahyuni, 2026). Odontogram merupakan elemen khas dalam rekam medis kedokteran gigi berupa representasi grafis kondisi seluruh gigi geligi pasien yang mencatat status setiap gigi secara detail, termasuk kondisi gigi yang sehat, mengalami kerusakan, maupun yang telah mendapatkan perawatan. Odontogram tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu dokter gigi dalam mendiagnosis dan merencanakan perawatan, tetapi juga berperan sebagai

dokumentasi legal yang memberikan perlindungan hukum bagi dokter gigi maupun pasien (Sukma, Zamroni dan Lufsiana, 2025).

Rekam medis elektronik pada klinik gigi berperan penting dalam mendukung kesinambungan perawatan, terutama pada klinik yang memiliki lebih dari satu dokter gigi atau yang beroperasi di beberapa cabang. Dengan sistem rekam medis elektronik, data pasien dapat diakses secara terintegrasi oleh seluruh tenaga kesehatan yang berkepentingan di berbagai lokasi pelayanan, sehingga *continuity of care* dapat terjaga dengan baik. Selain itu, rekam medis elektronik pada klinik gigi juga memungkinkan pemantauan jadwal kunjungan ulang, pengingat perawatan berkala, serta pengelolaan data inventaris bahan dan alat kedokteran gigi yang terintegrasi dalam satu sistem manajemen klinik yang terpadu (Supiandi dan Wardani, 2024).

##### 5. Evaluasi Sistem Informasi

Evaluasi merupakan suatu proses sistematis untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi guna mengukur tingkat pencapaian suatu kegiatan. Proses ini dilakukan dengan membandingkan hasil yang diperoleh terhadap standar atau kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya untuk mengidentifikasi adanya kesenjangan yang berfungsi untuk menilai manfaat dan efektivitas kegiatan tersebut dengan melihat sejauh mana hasilnya sesuai dengan tujuan dan harapan yang ingin dicapai (Alivia dkk., 2025).

Evaluasi merupakan suatu metode sistematis untuk mengukur tingkat

keberhasilan suatu proses pembelajaran dalam konteks pendidikan. Dalam praktiknya, evaluasi pendidikan kerap disamakan dengan pengukuran atau penilaian hasil belajar. Meskipun ketiga konsep tersebut memiliki definisi dan cakupan yang berbeda, namun ketiganya saling berhubungan dan saling melengkapi dalam memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pencapaian belajar (Diana, Nizar, dan Sari, 2023).

#### 6. Metode Evaluasi *Technology Acceptance Model* (TAM)

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan suatu model teoretis yang banyak digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan adopsi teknologi oleh pengguna. Model ini berfokus pada dua aspek utama, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), yang menentukan sikap dan intensi pengguna dalam memanfaatkan suatu teknologi (Wicaksono, 2022).

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi komputer oleh pengguna. Model ini merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen. TAM fokus pada pengaruh dua variabel utama, yakni persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), yang menentukan sikap pengguna terhadap teknologi dan akhirnya niat perilaku pengguna untuk menggunakan teknologi tersebut (Pratama, dkk., 2022).



*Technology Acceptance Model* (TAM) memiliki dua faktor utama yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), serta tiga faktor pendukung yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward behaviour*), minat perilaku (*behaviour intention*), dan penggunaan teknologi (*actual technology use*) (Pratama, Wulandari dan Indyastuti, 2022).

a. Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Komponen kemanfaatan (*perceived usefulness*) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerja kerjanya. Hal ini menunjukkan sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat membantu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik dan efisien. Faktor ini dianggap sangat penting karena secara signifikan mempengaruhi sikap, niat, dan tindakan pengguna untuk memakai teknologi tersebut. Tingkat persepsi ini sangat dipengaruhi oleh dua faktor kunci yaitu fungsi praktis yang ditawarkan oleh teknologi tersebut dan kemampuan teknologi dalam memenuhi kebutuhan serta ekspektasi spesifik pengguna.

b. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Komponen kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan suatu sistem teknologi akan mudah dan tidak memerlukan usaha yang besar. Pengguna meyakini bahwa

sistem tersebut dapat digunakan tanpa kesulitan atau memerlukan kerja keras. Persepsi kemudahan ini sangat penting karena jika suatu teknologi dirasa mudah digunakan, maka pengguna cenderung lebih terdorong untuk menerima dan menggunakannya secara berkelanjutan. Komponen ini didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa suatu sistem mudah untuk digunakan. Pengguna percaya bahwa sistem tersebut dapat dipakai tanpa memerlukan usaha yang besar atau tanpa kesulitan yang berarti. Komponen ini dipengaruhi oleh beberapa aspek, antara lain sikap terhadap perilaku (*attitude toward behaviour*), minat perilaku (*behaviour intention*), dan penggunaan teknologi (*actual technology use*).

c. Sikap Terhadap Perilaku (*Attitude Toward Behaviour*)

*Attitude toward behaviour* dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) didefinisikan sebagai sikap pengguna terhadap penggunaan sistem, yang bisa berupa penerimaan atau penolakan ketika seseorang telah menggunakan teknologi tersebut. Sikap ini mencerminkan perasaan positif atau negatif pengguna terkait teknologi yang digunakan, dan sikap tersebut berpengaruh pada niat perilaku pengguna untuk terus menggunakan atau meninggalkan teknologi itu. Komponen ini menunjukkan bagaimana pengguna menilai dan merespons pengalaman mereka dalam memakai teknologi yang sudah digunakan.

d. Minat Perilaku (*Behaviour Intention*)

Minat perilaku (*behaviour intention*) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah kecenderungan atau keinginan seseorang untuk menggunakan suatu teknologi. Variabel ini dipengaruhi oleh variabel lain yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward behaviour*) dan penggunaan teknologi (*actual technology use*). Dengan begitu, semakin kuat niat seseorang untuk menggunakan teknologi, maka kemungkinan besar dia akan benar-benar menggunakan teknologi tersebut dalam praktik.

e. Penggunaan Teknologi (*Actual Technology Use*)

Penggunaan teknologi (*actual technology use*) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) didefinisikan sebagai kondisi nyata atau aktual dari penggunaan sistem oleh pengguna. Hal ini mencerminkan tindakan sesungguhnya dalam mengaplikasikan sistem teknologi tersebut dalam aktivitas sehari-hari, yang diukur melalui frekuensi dan durasi penggunaan sistem. Komponen ini menunjukkan sejauh mana sistem benar-benar digunakan setelah pengguna memutuskan untuk menerimanya berdasarkan persepsi dan niat yang terbentuk.

7. Karakteristik Pengguna

Karakteristik pengguna merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan dalam penelitian evaluasi sistem informasi, karena dapat memengaruhi cara pengguna menerima dan memanfaatkan suatu sistem. Dalam evaluasi RME berbasis TAM, karakteristik pengguna digunakan

untuk menggambarkan profil responden dan membantu memperjelas hasil penerimaan sistem.

a. Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan karakteristik demografis yang menunjukkan status biologis Laki-laki dan Perempuan. Terdapat penelitian yang menemukan bahwa antara Laki-laki dan Perempuan terdapat perbedaan dalam perilaku pencarian informasi dan penggunaan teknologi digital. Perempuan cenderung menggunakan teknologi untuk tujuan komunikasi dan interaksi sosial, sedangkan Laki-laki sering memanfaatkannya untuk hiburan atau fungsi teknis lainnya. Perbedaan ini berpengaruh terhadap cara seseorang menerima dan menggunakan sistem teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Laki-laki umumnya lebih berani mencoba fitur-fitur teknis dan lebih cepat dalam mengadopsi teknologi baru. Sebaliknya, Perempuan cenderung lebih selektif dan mempertimbangkan manfaat praktis serta sosial sebelum menggunakan teknologi tertentu. Memahami perbedaan berdasarkan jenis kelamin ini penting untuk merancang sistem teknologi yang dapat memenuhi kebutuhan semua pengguna (Ramba, 2023).

b. Usia

Usia merupakan periode hidup individu sejak kelahiran dan sering digunakan dalam penelitian untuk melihat perbedaan dalam adaptasi teknologi antar kelompok usia. Penelitian terdahulu menunjukkan

bahwa usia dapat menjadi faktor yang memengaruhi pengalaman dan tingkat kenyamanan dalam menggunakan aplikasi atau sistem digital, yaitu pengguna dengan rentang usia berbeda memiliki pola adopsi teknologi yang bervariasi. Dalam konteks penerimaan sistem, perbedaan usia dapat mempengaruhi persepsi atas kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kemanfaatan (*perceived usefulness*), sehingga usia menjadi variabel yang relevan untuk dianalisis dalam studi penerimaan sistem seperti Carigi (Fauziah, Sunandar dan Komara, 2023).

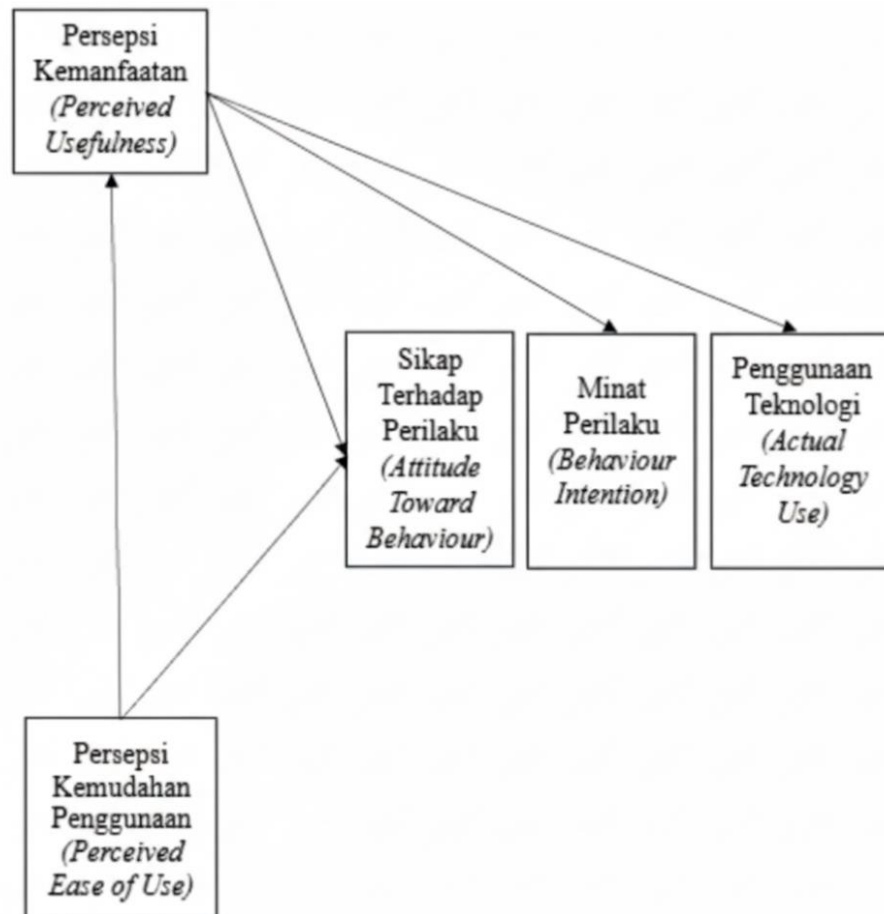
c. Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir mencerminkan jenjang pendidikan tertinggi yang telah diselesaikan seseorang dan sering dianggap sebagai indikator tingkat literasi dan kemampuan kognitif dalam memahami serta mengoperasikan sistem informasi. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berhubungan dengan kemampuan individu dalam memanfaatkan teknologi informasi secara efektif, yaitu pengguna dengan pendidikan lebih tinggi biasanya memiliki keterampilan digital dan kesadaran yang lebih baik terhadap manfaat sistem. Oleh karena itu, variabel pendidikan sering dimasukkan dalam analisis penerimaan teknologi karena dapat memengaruhi persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan sistem (Minggayoni, Arizona dan Hartini, 2023).

d. Lama Masa Kerja

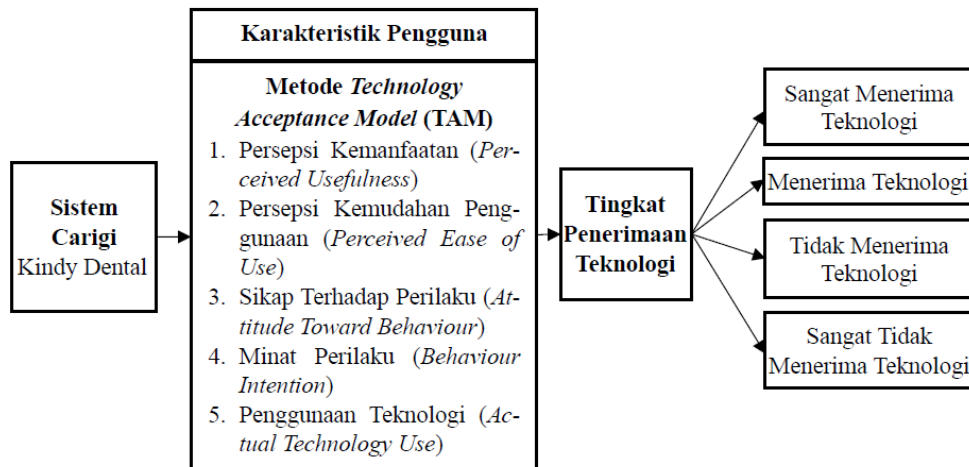
Lama masa kerja mencerminkan durasi pengalaman profesional seseorang di suatu institusi dan berpengaruh pada kemampuan adaptasi terhadap lingkungan kerja termasuk teknologi yang digunakan. Penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa lama masa kerja dan kemampuan seseorang dapat mempengaruhi penggunaan serta efektivitas sistem informasi, karena seseorang dengan masa kerja lebih lama cenderung lebih familiar dengan prosedur kerja digital dan proses adaptasi terhadap sistem baru lebih cepat. Hal ini relevan karena pengalaman kerja dapat memengaruhi tingkat penerimaan dan penggunaan sistem seperti Carigi oleh pengguna (Minggayoni, Arizona dan Hartini, 2023).

## B. Kerangka Teori



Gambar 1. Kerangka Teori Metode TAM.  
Sumber : Davis (1989).

### C. Kerangka Konsep



Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian.

### D. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana karakteristik pengguna sistem Carigi di Kindy Dental berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama masa kerja?
2. Bagaimana penerimaan sistem Carigi di Kindy Dental berdasarkan aspek persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*)?
3. Bagaimana penerimaan sistem Carigi di Kindy Dental berdasarkan aspek persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*)?
4. Bagaimana penerimaan sistem Carigi di Kindy Dental berdasarkan aspek sikap terhadap perilaku (*attitude toward behaviour*)?
5. Bagaimana penerimaan sistem Carigi di Kindy Dental berdasarkan aspek minat perilaku (*behaviour intention*)?
6. Bagaimana penerimaan sistem Carigi di Kindy Dental berdasarkan aspek penggunaan teknologi (*actual technology use*)?