

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Puskesmas

Berdasarkan (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas) Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan dan dituangkan dalam suatu sistem. Fungsi puskesmas sebagai berikut (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas):

a. Penyelenggaraan Upaya Kegiatan Masyarakat (UKM) di wilayah kerjanya:

- 1) Melaksanakan komunikasi, informasi, edukasi dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.
- 2) Memberikan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada keluarga, kelompok dan masyarakat dengan mempertimbangkan faktor biologi, psikologis, social, budaya dan spiritual.
- 3) Melaksanakan advokasi dan sosialisasi kebijakan kesehatan di masyarakat.

b. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) di wilayah kerjanya :

- 1) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif
- 2) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mengutamakan kesehatan, keamanan, keselamatan pasien, petugas, pengunjung, dan lingkungan kerja.

- 3) Melaksanakan pencatatan, pelaporan dan evaluasi terhadap mutu dan akses pelayanan kesehatan.

2.1.2 Sistem

Sistem mengandung arti "kumpulan dari Aspek yang memiliki unsur keterkaitan antara satu dengan lainnya". Menurut Bodnar Dan Hopwood dilansir dari buku Sistem Informasi Manajemen oleh Purnama (2021) sistem merupakan sekumpulan sumber daya yang saling terkait yang ingin mencapai suatu tujuan.

Menurut Mcleod, Jr (2001) sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Fat dilansir dari buku Konsep Sistem Informasi oleh Hutahaeen, (2014) sistem adalah suatu himpunan yang terdiri dari bagian-bagian atau Aspek yang saling berkaitan, berhubungan, saling mendukung secara keseluruhan bersatu dalam kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien dan efektif.

Suatu sistem yang baik mempunyai karakteristik sebagai berikut (Hutahaeen, 2014):

- a. Aspek

Suatu sistem terdiri dari sejumlah Aspek-Aspek yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk suatu kesatuan.

- b. Batasan sistem (*Boundary*)

Batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lain atau dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem menunjukkan rang lingkup dari sistem tersebut.

- c. Lingkungan luar sistem (*environment*)

Lingkungan luar sistem adalah diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem.

- d. Penghubung sistem (*interface*)

Penghubung sistem merupakan media penghubung, antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Melalui penghubung ini

memungkinkan sumber - sumber daya mengalir dari subsistem ke subsistem lain. Keluaran dari subsistem akan menjadi masukan untuk subsistem lain melalui penghubung.

e. Masukkan sistem (*input*)

Masukkan adalah energy yang dimasukkan kedalam sistem, yang dapat berupa perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*). *Maintenance input* adalah energy yang dimasukkan agar sistem dapat beroperasi. Signal input adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran.

f. Keluaran sistem (*output*)

Keluaran sistem adalah hasil energy yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Seperti, komputer yang digunakan untuk mengakses e-puskesmas menghasilkan panas yang merupakan sisa pembuangan atau setelah penggunaan, sedangkan informasi adalah keluaran atau hasil yang dibutuhkan

g. Pengolah Sistem

Suatu sistem menjadi bagian pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran. Sistem produksi akan mengolah bahan baku menjadi bahan jadi, seperti sistem e-puskesmas yang akan mengolah data menjadi laporan-laporan harian.

h. Sasaran sistem

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*Objective*). Sasaran dari sistem sangat menentukan input yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan oleh sistem.

2.1.3 Pelayanan Pendaftaran Pasien

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan dan pelaporan yang dituangkan dalam suatu sistem (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas). Menurut Ludianto (2020) pelayanan adalah berbagai kegiatan yang menguntungkan dan menawarkan berbagai kepuasan bagi masyarakat meskipun hasil dari

pelayanan tersebut tidak berbentuk produk secara fisik. Dalam hal ini masyarakat mendapatkan pelayanan dalam bentuk pelayanan jasa atau pelayanan kesehatan yang di berikan oleh fasyankes.

Pendaftaran merupakan awal dari keseluruhan proses rekam medis difasilitas kesehatan mana pun. Di pelayanan pendaftaran semua data identitas akan tercatat dan tersimpan. Dimana dibagian pelayanan pendaftaran ini petugas menerima pasien. Pasien adalah seseorang yang memiliki kelemahan fisik atau mental yang menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan. Pelayanan yang efektif membutuhkan pemahaman yang mendalam tentang interaksi anantara pasien dan penyedia layanan kesehatan.

Pelayanan pendaftaran kesehatan pasien mengalami perubahan yang signifikan dari waktu ke waktu dan didorong oleh berbagai faktor yang membentuk dan mempengaruhi sektor kesehatan. Menurut Sugiharto dalam Ludianto (2020) digitalisasi pelayanan merupakan salah satu proses pemindahan dokumen maupun data yang berbentuk manual menjadi dokumen bentuk elektronik atau digital. Digitalisasi pelayanan adalah bentuk dari pengaruh perkembangan teknologi sistem informasi dan komunikasi terhadap organisasi pemerintah melakukan transformasi pelayanan dari yang sebelumnya manual elektronik.

Salah satu program sistem yang diluncurkan oleh pemerintah daerah kabupaten Turen yaitu penerapan E-Puskesmas dalam rangka untuk memudahkan pelayanan kesehatan untuk melayani masyarakat.

2.1.4 Elektronik Puskesmas (E-Puskesmas)

Puskesmas sebagai salah satu fasilitas kesehatan dasar yang menjalankan Sistem Informasi Kesehatan yang dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas. Saat ini terdapat dua model pengelolaan Sistem Informasi Kesehatan yaitu secara manual dan elektronik. Terdapat beberapa inovasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas berbasis elektronik salah satunya adalah e-Puskemas (Jambago et al., 2022).

E-Puskesmas adalah sistem informasi yang digunakan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) untuk mengelola data dan informasi terkait pelayanan kesehatan masyarakat.

Perkembangan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat memiliki potensi untuk dimanfaatkan secara luas, termasuk dalam penggunaan sistem informasi puskesmas yang terkomputerisasi (puskesmas elektronik). Melalui transformasi tersebut puskesmas cukup mengumpulkan data melalui satu pintu dan pelaporan data dan informasi menjadi lebih akurat, tepat waktu, dan transparan. Dengan demikian pihak manajemen puskesmas maupun Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota serta pihak terkait dapat setiap saat memanfaatkan informasi puskesmas secara optimal (Ayulia, 2016).

Setiap lembaga kesehatan mempunyai tujuan untuk mengurangi beban yang diemban oleh anggotanya serta meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan dengan menggunakan model pelayanan digitalisasi. Sistem berbasis digital digunakan untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Sistem ini merupakan bentuk pengimplementasian teknologi informasi dan komunikasi yang berkontribusi dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Dengan adanya e-puskesmas, pendataan dan pencatatan data pasien dilakukan secara elektronik memudahkan pihak puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memudahkan kinerja dari Dinas Kesehatan untuk memonitoring data kesehatan masyarakat.

2.1.5 Evaluasi

a. Pengertian

Evaluasi adalah suatu alat atau prosedur yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur sesuatu dalam suasana dengan cara dan aturan-aturan yang sudah ditentukan. Hasil evaluasi biasanya diperoleh mengenai kualitas atau karakteristik yang ada pada orang atau benda yang sedang dipertimbangkan. Selain tes, angket, observasi, wawancara, dan

instrumen lain yang sesuai dapat digunakan untuk pengumpulan data dalam evaluasi (Muryadi, 2017).

Evaluasi adalah penyelidikan (proses pengumpulan informasi) yang sistematis dan berbagai aspek pengembangan program profesional dan pelatihan untuk mengevaluasi kegunaan dan kemanfaatannya. Evaluasi adalah proses yang digunakan untuk menilai Hal senada dikemukakan oleh Djaali, Mulyono dan Ramly ketika mendefinisikan evaluasi sebagai proses membuat penilaian berdasarkan standar atau kriteria yang sedang ditinjau. Evaluasi sebagai kegiatan investigasi yang sistematis tentang kebenaran atau keberhasilan suatu tujuan (Muryadi, 2017).

b. Tujuan

Tujuan dari evaluasi secara umum adalah untuk menentukan nilai dan manfaat dari suatu objek evaluasi, sehingga dapat dilakukan upaya untuk melakukan kontrol, perbaikan, serta pengambilan keputusan mengenai objek yang dievaluasi (Daerina, Mursityo, & Rokhmawati, 2018).

c. Jenis

Jenis-jenis evaluasi dikelompokkan berdasarkan objeknya, berdasarkan fokusnya dalam suatu program, dan berdasarkan waktu pelaksanaannya (Prabowo, 2019).

a. Evaluasi Menurut Objek

Evaluasi yang dikelompokkan berdasarkan objeknya yaitu evaluasi kebijakan, evaluasi program, evaluasi proyek, evaluasi material, dan evaluasi sumber daya manusia.

b. Evaluasi Menurut Fokus

Evaluasi menurut fokusnya dapat digolongkan menjadi asesmen kebutuhan program (program need assesment), evaluasi proses program (process program evaluation), evaluasi keluaran program (outcome program evaluation), dan evaluasi efisiensi program (efficiency program evaluation).

c. Evaluasi Menurut Waktu Pelaksanaan

Evaluasi berdasarkan waktu pelaksanaannya dapat digolongkan menjadi strategic evaluation (evaluasi yang dilakukan sebelum sebuah sistem diimplementasikan), formative evaluation (evaluasi yang dilakukan pada saat sistem diimplementasikan), dan summative evaluation (evaluasi yang dilakukan setelah sebuah sistem diimplementasikan).

d. Metode

Menurut Fahmi Hakam, S.KM., MPH dalam bukunya “Analisis, Perancangan dan Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan Tahun 2016”, metode evaluasi sistem informasi kesehatan dibagi menjadi 5, yaitu :

- a. *Technology Acceptance Model* (TAM)
- b. *Task Technology Fit* (TTF)
- c. *End User Computing* (EUC) Satisfaction
- d. *Human-Organization-Technology and Net-Benefit* (HOT-Fit)

2.1.6 Metode HOT-FIT (*Human, Organization, Technology, Net-Benefit*)

HOT Fit dikemukakan oleh yusof et al pada tahun 2006, Teori dibuat dari dua model evaluasi untuk sistem informasi, model tersebut adalah Information system Success Model (DeLone and Mclean, 2004). Dimana menurut yusof et al., (2006) menempatkan Aspek penting dalam sistem informasi yakni manusia (Human), organisasi (Organization), teknologi (Technology) dan Benefit serta kesesuaian hubungan di antaranya. HOT-FIT sebagai salah satu model untuk memahami aspek-aspek penting dalam penerapan Sistem dan pemanfaatannya dalam pengukuran tingkat kesiapan (Tawar et al., 2022).

Model evaluasi sistem informasi yang digunakan untuk evaluasi sistem informasi dalam bidang pelayanan kesehatan. HOT-FIT merupakan salah satu teknik yang biasa digunakan untuk mengevaluasi implementasi system yang sudah ada pada institusi.

Model HOT-FIT adalah model yang dapat dilihat secara keseluruhan penilaian sistem dengan 4 (empat) faktor penting yaitu manusia (Human),

organisasi (*Organization*), Teknologi (*Technology*) dan manfaat (*net-benefit*) (Tawar et al., 2022)

1. Manusia/sumber daya 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 pendaftaran.

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*)

Manfaat dalam konteks ini adalah kesepadanan antara dampak negatif dan positif dalam penggunaan sistem informasi. Jika suatu sistem ini dapat berdampak positif terhadap pengguna. Dampak pada organisasi yaitu pengaruh informasi terhadap sumber daya manusia seperti peningkatan efisiensi dalam pemberian pelayanan pasien.

2.1.7 Perangkat E-Puskesmas

Merupakan segala bentuk sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan dan pelaksanaan e-puskesmas di Puskesmas Turen. Adapun perangkat yang menjadi variabel dalam penelitian ini berdasarkan kerangka model HOT- FIT, yaitu (Ayulia, 2016):

a) Sumber daya manusia (SDM) (Human)

SDM yaitu petugas yang mengoperasikan, mengelola dan mengolah informasi sesuai dengan kewajiban dan kewenangannya pada Sistem e-puskesmas.

b) Organisasi (Organization)

Organisasi adalah pendukung pelaksanaan e-puskesmas. Termasuk dukungan dari pimpinan hingga rekan kerja. Hal ini dapat dilakukan melalui sosialisasi/penjelasan mengenai konsep dan program e-puskesmas.

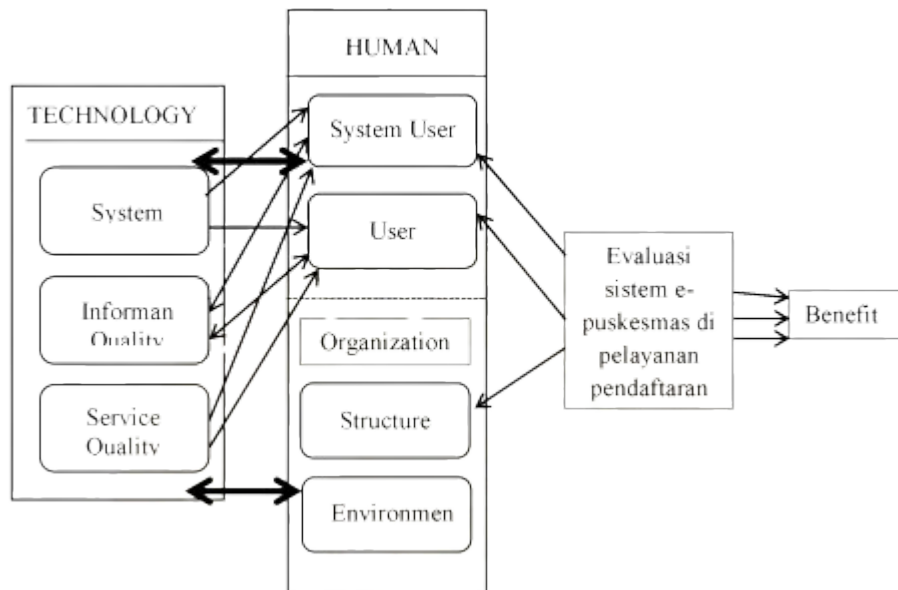
c) Teknologi (Technology)

Teknologi yaitu infrastruktur dan jaringan yang digunakan oleh e-puskesmas. Terdiri dari jaringan komunikasi dan perangkat keras maupun perangkat lunak komputer. Perangkat lunak merupakan ketersediaan Sistem e-puskesmas. Dan perangkat keras merupakan persyaratan computer dan jaringan yang dibutuhkan agar pengelolaan e-puskesmas optimal.

d) Manfaat (Net-Benefit)

Suatu sistem dapat bermanfaat bagi penggunanya. Keuntungan sistem ini dapat berdampak positif atau negative pada pengguna. Dampak pada organisasi yaitu pengaruh informasi terhadap kinerja petugas seperti peningkatkan efisiensi dalam pemberian pelayanan pasien

2.2 Kerangka Teori



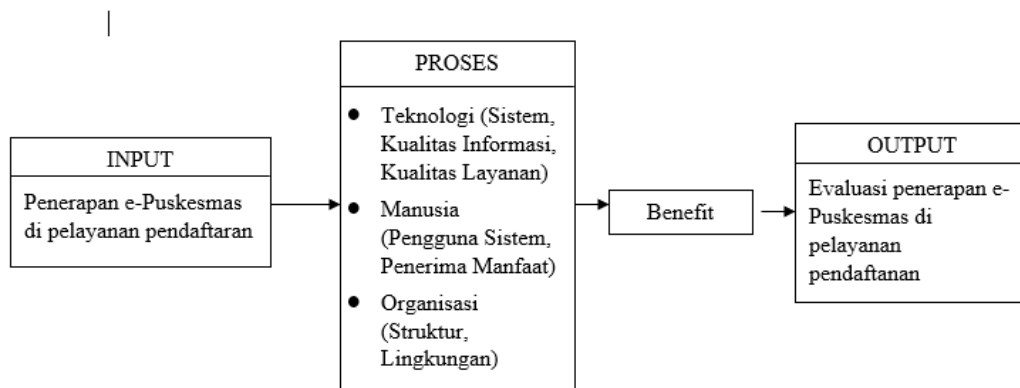
Gambar 2.1 Kerangka Teori
Dikembangkan oleh Yusof et al., 2008.

Sumber : (Eva,. 2023) (Tawar et al., 2022)

Pada gambar diatas diketahui yang menjadi unsur masukkan untuk metode HOT-FIT adalah human yaitu *System Use* dan *User Satisfaction*. *Organization* terdiri dan *Structure*, dan *Environmen*, sedangkan *Technology* terdiri dari *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality*. Peneliti akan melakukan penelitian terkait dengan evaluasi penerapan e-[uskesmas pada pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan metode HOT-FIT di Puskesmas Turen yang pada akhirnya menghasilkan *benefit* atau manfaat.

2.3 Kerangka Konsep

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



Gambar 2.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep yang ditampilkan dalam gambar merupakan sebuah model yang menjelaskan proses evaluasi penerapan *e-Puskesmas* di pelayanan pendaftaran dengan elemen-elemen berikut; Input merupakan penerapan sistem *e-Puskesmas* dalam pelayanan pendaftaran. Sistem ini melibatkan penggunaan teknologi informasi untuk mempermudah proses administrasi di puskesmas. Proses, pada tahap ini, evaluasi mencakup tiga elemen utama yaitu Teknologi melibatkan aspek seperti sistem itu sendiri, kualitas informasi yang diberikan, dan kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna, Manusia, berfokus pada peran pengguna sistem, baik itu staf puskesmas maupun masyarakat sebagai penerima manfaat. Organisasi mencakup struktur organisasi dan lingkungan kerja yang memengaruhi implementasi sistem. Benefit, tahapan ini menunjukkan manfaat yang diperoleh dari penerapan sistem *e-Puskesmas*. Manfaat tersebut dapat

berupa efisiensi waktu, peningkatan akurasi data, atau kepuasan pengguna. Output merupakan hasil evaluasi dari penerapan *e-Puskesmas*. Penilaian ini dapat berupa kesimpulan tentang efektivitas sistem, tantangan yang dihadapi, dan rekomendasi untuk perbaikan.

Secara keseluruhan, kerangka konsep ini mengintegrasikan teknologi, sumber daya manusia, dan aspek organisasi untuk menganalisis bagaimana penerapan sistem *e-Puskesmas* memberikan manfaat dan bagaimana kinerjanya dapat dievaluasi di layanan pendaftaran puskesmas.