

## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Puskesmas**

##### **2.1.1 Definisi Puskesmas**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan fokus utama pada upaya promotif dan preventif, guna mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang optimal di wilayah kerjanya. Puskesmas menyelenggarakan pembangunan kesehatan dengan tujuan menciptakan masyarakat yang berperilaku sehat, mencakup kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat, mampu mengakses layanan kesehatan bermutu, tinggal di lingkungan yang sehat, serta memiliki derajat kesehatan optimal pada tingkat individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat. (Permenkes RI Nomor 75 tahun 2014).

##### **2.1.2 Tugas dan Fungsi Puskesmas**

Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat pada BAB II mengenai Prinsip Penyelenggaraan, Tugas, Fungsi dan Wewenang pada pasal 4 ayat (1) menyebutkan bahwa Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1), Puskesmas memiliki fungsi :

- a. Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama di wilayah kerjanya

Dalam melaksanakan fungsi UKM tingkat pertama di wilayah kerja, puskesmas memiliki kewenangan untuk:

1. Menyusun rencana kegiatan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan kebutuhan layanan.
2. Melaksanakan advokasi serta sosialisasi kebijakan kesehatan.
3. Mengadakan kegiatan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat di bidang kesehatan.
4. Menggerakkan masyarakat bersama pimpinan wilayah dan sektor terkait untuk mengenali serta mengatasi masalah kesehatan sesuai tingkat perkembangannya.
5. Membina secara teknis institusi, jaringan layanan puskesmas, dan upaya kesehatan berbasis sumber daya masyarakat.
6. Merencanakan kebutuhan serta meningkatkan kompetensi SDM puskesmas.
7. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan kesehatan.
8. Memberikan pelayanan kesehatan berbasis keluarga, kelompok, dan masyarakat dengan memperhatikan aspek biologis, psikologis, sosial, budaya, dan spiritual.
9. Melakukan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi akses, mutu, serta cakupan pelayanan.

10. Memberikan rekomendasi kepada dinas kesehatan kabupaten/kota terkait masalah kesehatan masyarakat, melaksanakan sistem kewaspadaan dini, serta penanggulangan penyakit.

11. Melaksanakan pendekatan keluarga.

12. Berkolaborasi dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama dan rumah sakit di wilayah kerja puskesmas melalui koordinasi sumber daya kesehatan.

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

Dalam menjalankan UKP tingkat pertama, puskesmas berwenang untuk:

1. Menyelenggarakan layanan kesehatan dasar yang komprehensif, berkelanjutan, bermutu, dan holistik dengan memperhatikan aspek biologis, psikologis, sosial, dan budaya serta membangun hubungan dokter-pasien yang setara.
2. Mengutamakan upaya promotif dan preventif dalam layanan kesehatan.
3. Menyelenggarakan layanan berpusat pada individu, berfokus pada keluarga, dan berorientasi pada kelompok serta masyarakat.
4. Mengutamakan kesehatan, keselamatan, keamanan pasien, petugas, pengunjung, dan lingkungan kerja.
5. Menerapkan prinsip koordinasi dan kerja sama antar dan interprofesi.
6. Menyelenggarakan rekam medis.

7. Melakukan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi mutu serta akses pelayanan kesehatan.

## **2.2 Rekam Medis**

### **2.2.1 Definisi Rekam Medis**

Berdasarkan PERMENKES RI No. 24 Tahun 2022 rekam medis adalah dokumen yang berisikan data identitas pasien, pemeriksaan, pengobatan, tindakan, dan pelayanan lain yang telah di berikan kepada pasien. Rekam medis adalah berkas yang memuat catatan dan dokumen yang mencakup identitas pasien, hasil pemeriksaan, pengobatan, tindakan, serta berbagai layanan lain yang diberikan kepada pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. (Hatta, 2013).

### **2.2.2 Tujuan Rekam Medis**

Tujuan rekam medis adalah mendukung terciptanya ketertiban administrasi guna meningkatkan pelayanan kesehatan di puskesmas. Tanpa adanya sistem pengelolaan rekam medis yang baik dan benar, tercapainya ketertiban administrasi di puskesmas tidak mungkin terwujud sesuai harapan. Ketertiban administrasi sendiri menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi keberhasilan pelayanan kesehatan di puskesmas (Depkes, RI 2006).

### **2.2.3 Kegunaan Rekam Medis**

Kegunaan Rekam Medis menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Depkes, RI 2006) dapat dilihat dari beberapa aspek, antara lain:

1. Aspek administrasi

Berkas rekam medis memiliki nilai administrasi karena memuat catatan tindakan yang dilakukan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab tenaga medis maupun paramedis untuk mendukung tercapainya tujuan pelayanan kesehatan.

## 2. Aspek Medis

Berkas rekam medis memiliki nilai penting karena menjadi acuan dalam merencanakan pengobatan atau perawatan pasien, sekaligus berperan dalam mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan melalui audit medis, manajemen risiko klinis, upaya keselamatan pasien, serta proses penagihan biaya.

## 3. Aspek Hukum

Berkas rekam medis memiliki nilai hukum karena memuat informasi yang menjadi dasar jaminan hukum demi keadilan, mendukung upaya penegakan hukum, serta menyediakan bukti untuk menegakkan keadilan.

## 4. Aspek Keuangan

Berkas rekam medis memiliki nilai ekonomis karena memuat data atau informasi yang dapat dimanfaatkan dalam aspek keuangan.

## 5. Aspek Penelitian

Berkas rekam medis memiliki nilai penelitian karena berisi data atau informasi yang dapat dimanfaatkan untuk kegiatan riset dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan.

## 6. Aspek Pendidikan

Berkas rekam medis memiliki nilai pendidikan karena memuat data mengenai kronologi perkembangan serta kegiatan pelayanan medis yang diberikan kepada pasien.

#### 7. Aspek Dokumentasi

Berkas rekam medis memiliki nilai dokumentasi karena berfungsi sebagai sumber informasi yang perlu dicatat dan digunakan sebagai bahan pertanggungjawaban serta laporan.

### **2.3 Rekam Medis Elektronik**

RME adalah sistem yang digunakan untuk mengelola dan menyimpan informasi medis pasien dalam bentuk digital. Sistem ini memungkinkan penyimpanan data medis pasien secara elektronik, yang dapat diakses dengan cepat oleh tenaga medis yang berwenang. RME meningkatkan efisiensi dalam pelayanan kesehatan, memungkinkan berbagi informasi antar penyedia layanan kesehatan, dan mendukung pengambilan keputusan medis yang lebih baik (World Health Organization (WHO), 2018). Rekam Medis Elektronik adalah rekam medis yang dibuat menggunakan sistem elektronik yang diperuntukan bagi penyelenggaraan rekam medis (PERMENKES RI No. 24 Tahun 2022). Peraturan tersebut mewajibkan seluruh fasilitas kesehatan menerapkan rekam medis elektronik sebagai dokumen resmi dalam penyelenggaraan layanan kesehatan. Aspek keamanan dan kerahasiaan data serta informasi menjadi hal penting dalam penggunaan RME. Penyusunan rekam medis secara elektronik bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan medis, memastikan kepastian hukum dalam pengelolaan rekam medis, serta menjaga keamanan, kerahasiaan, integritas, dan

ketersediaan data rekam medis (Menteri Kesehatan, 2022). *Electronic health record: electronic health record is a digital document containing an individual's health information that complies with nationally accepted interoperability standards and can be created, maintained, and accessed by authorized healthcare professionals and staff across multiple healthcare organizations.* (Marget K. Amatayakul,2013).

#### **2.4 E-health**

*E-health* merupakan pelayanan masyarakat berupa aplikasi teknologi informasi dan komunikasi yang dikaitkan dengan seluruh unsur fungsional pendukung bidang kesehatan sebagai basis pengetahuan (Azzahra *et al.*, 2020). *e-health* adalah aplikasi pendaftaran online yang memberikan kemudahan bagi masyarakat, khususnya dalam menghindari antrean panjang dan waktu tunggu di puskesmas atau rumah sakit. Baik pasien baru maupun lama dapat mendaftar dengan praktis melalui kios pelayanan publik, website pendaftaran online, atau aplikasi *e-health* tanpa harus datang langsung. Selain menghemat waktu dan tenaga, layanan ini membantu pasien merencanakan kunjungan secara lebih teratur (Dinkes,2015). *E-health* adalah inovasi aplikasi yang dirancang untuk mempercepat pelayanan kesehatan melalui pemanfaatan teknologi. Program ini bertujuan memastikan ketersediaan, efisiensi, efektivitas, dan peningkatan mutu proses medis. Selain menyelenggarakan layanan medis, *e-health* juga mendorong keterlibatan aktif pasien sebagai pengguna. Penerapan *e-health* telah menjadi fokus perhatian dunia dan termasuk dalam agenda WSIS untuk menghubungkan pusat kesehatan serta rumah sakit dengan memanfaatkan teknologi informasi dan

komunikasi (Anwar *etal.*,2024). *E-health* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengelola berbagai jenis informasi medis dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, baik untuk diagnosis, terapi, maupun administrasi. Kehadiran *e-health* memudahkan masyarakat, misalnya dengan memperoleh nomor antrian secara online melalui situs web atau aplikasi. *E-health* dianggap sebagai solusi dalam sektor kesehatan yang membutuhkan dukungan dari berbagai elemen pemerintahan, seperti rumah sakit, puskesmas, dinas kesehatan, industri farmasi, dan lain-lain. Dengan sistem e-health, baik masyarakat maupun tenaga medis dapat dengan cepat dan detail mengirimkan serta menerima informasi melalui teknologi berbasis komputer. (Eliza dan Idayanti, 2020).

#### **2.4.1 Macam-Macam Fitur *E-health***

Adapun beberapa fiture yang ada di aplikasi e health yaitu:

1. Pendaftaran Pasien untuk Antrean Rumah Sakit dan Puskesmas  
Memungkinkan pasien untuk mendaftar secara online ke rumah sakit dan puskesmas di Surabaya tanpa perlu datang langsung ke lokasi. Setelah mendaftar, pasien akan menerima nomor antrean dan perkiraan waktu pelayanan, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu di fasilitas kesehatan. Beberapa fasilitas kesehatan di Surabaya telah mengimplementasikan sistem antrean online untuk mempermudah proses pendaftaran dan meningkatkan kenyamanan pasien
2. Pembatalan Antrean atau Reprint Tiket Antrean

Memberikan kemudahan bagi pasien untuk membatalkan antrean yang telah dibuat sebelumnya atau mencetak ulang tiket antrean jika diperlukan. Hal ini membantu mengurangi pemborosan sumber daya dan memastikan jadwal pelayanan tetap efisien.

### 3. Rumah Sakit Rujukan BPJS

Memungkinkan pasien untuk mengecek status kartu BPJS Kesehatan dan mengetahui rumah sakit yang menjadi rujukan sesuai dengan ketentuan BPJS. Fitur ini memastikan pasien mendapatkan layanan kesehatan yang sesuai dengan hak dan kewajiban mereka dalam program JKN.

### 4. Pendaftaran Calon Pengantin (Catin)

Memfasilitasi calon pengantin untuk mendaftar dan mendapatkan pemeriksaan kesehatan pra-nikah secara online. Pemeriksaan ini penting untuk memastikan kedua calon pengantin dalam kondisi sehat sebelum melangsungkan pernikahan

### 5. Peta Lokasi Layanan Kesehatan

Menampilkan peta interaktif yang menunjukkan lokasi berbagai fasilitas kesehatan di Surabaya, seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, laboratorium, dan apotek. Fitur ini memudahkan masyarakat dalam mencari dan mengakses layanan kesehatan terdekat sesuai kebutuhan.

### 6. PBPU dan BP Pemda

Menyediakan informasi mengenai status kepesertaan BPJS Kesehatan bagi Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja (BP) yang didaftarkan oleh pemerintah daerah. Peserta dalam kategori ini dapat

memperoleh layanan kesehatan dengan pembiayaan yang disediakan oleh pemerintah daerah melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

#### 7. JDIH Kota Surabaya

Memberikan akses kepada masyarakat untuk melihat kumpulan produk hukum dan informasi hukum yang berlaku di Kota Surabaya. Fitur ini mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah

#### **2.4.2 Manfaat *E-health***

Beberapa manfaat *e-health* ialah mempermudah proses pendaftaran pasien di Puskesmas dan RSUD, memberikan kemudahan layanan bagi warga Kota Surabaya cukup dengan membawa e-KTP, serta memungkinkan verifikasi pasien tanpa e-KTP melalui pencarian nama, alamat, dan sidik jari. Sistem ini juga mempercepat proses rujukan pasien antara Puskesmas dan RSUD, meningkatkan kualitas layanan berdasarkan ringkasan medis pasien yang dirujuk atau rujuk balik, serta memastikan ketepatan data pasien melalui layanan terpadu yang menggunakan NIK. Selain itu, *e-health* dapat mengurangi beban entri data petugas Puskesmas dan RS, mempersingkat waktu antrean, memungkinkan dokter mengakses riwayat pengobatan pasien sebelumnya, dan membangun basis data kesehatan penduduk Kota Surabaya.

### **2.4.3 Institusi Yang Menggunakan *E-health***

Aplikasi *e-health* di gunakan oleh 3 rumah sakit dan seluruh puskesmas di Surabaya:

1. Rumah sakit

Rumah sakit yang menggunakan *e-health* yaitu :

- 1) RSUD dr.M. Soewandhie
- 2) RSUD Bhakti Dharma Husada
- 3) RSUD Eka Chandrarini

2. Puskesmas

Puskesmas yang menggunakan *e-health* yaitu :

- 1) Puskesmas Dr. Soetomo,
- 2) Puskesmas Gundih
- 3) Puskesmas Kedungdoro
- 4) Puskesmas Katabang
- 5) Puskesmas Peneleh
- 6) Puskesmas Simolawang
- 7) Puskesmas Tambakrejo
- 8) Puskesmas Tembok Dukuh
- 9) Puskesmas Asemrowo
- 10) Puskesmas Balongsari
- 11) Puskesmas Bangkingan
- 12) Puskesmas Benowo
- 13) Puskesmas Jeruk

- 14) Puskesmas Lidah Kulon
- 15) Puskesmas Lontar
- 16) Puskesmas Made
- 17) Puskesmas Manukan Kulon
- 18) Puskesmas Sememi
- 19) Puskesmas Simomulyo
- 20) Puskesmas Tanjungsari
- 21) Puskesmas Gading
- 22) Puskesmas Gunung Anyar
- 23) Puskesmas Kalijudan
- 24) Puskesmas Kalirungkut
- 25) Puskesmas Keputih
- 26) Puskesmas Klampis
- 27) Puskesmas Ngasem
- 28) Puskesmas Medokan Ayu
- 29) Puskesmas Menur
- 30) Puskesmas Mojo
- 31) Puskesmas Mulyorejo
- 32) Puskesmas Pacarkeling
- 33) Puskesmas Pucangsewu
- 34) Puskesmas Rangkah
- 35) Puskesmas Tenggilis
- 36) Puskesmas Bulak Banteng

- 37) Puskesmas Dupak
- 38) Puskesmas Kenjeran
- 39) Puskesmas Krembangan Selatan
- 40) Puskesmas Moro Krembangan
- 41) Puskesmas Pegirian
- 42) Puskesmas Perak Timur
- 43) Puskesmas Sawah Pulo
- 44) Puskesmas Sidotopo
- 45) Puskesmas Sidotopo Wetan
- 46) Puskesmas Tambak Wedi
- 47) Puskesmas Tanah Kali Kedinding
- 48) Puskesmas Wonokusumo
- 49) Puskesmas Balas Klumprik
- 50) Puskesmas Banyu Urip
- 51) Puskesmas Dukuh Kupang
- 52) Puskesmas Gayungan
- 53) Puskesmas Jagir
- 54) Puskesmas Jemursari
- 55) Puskesmas Kebonsari
- 56) Puskesmas Kedurus
- 57) Puskesmas Ngagel Rejo
- 58) Puskesmas Pakis
- 59) Puskesmas Putat Jaya

- 60) Puskesmas Sawahan
- 61) Puskesmas Sidosermo
- 62) Puskesmas Siwalankerto
- 63) Puskesmas Wiyung
- 64) Puskesmas Wonokromo.

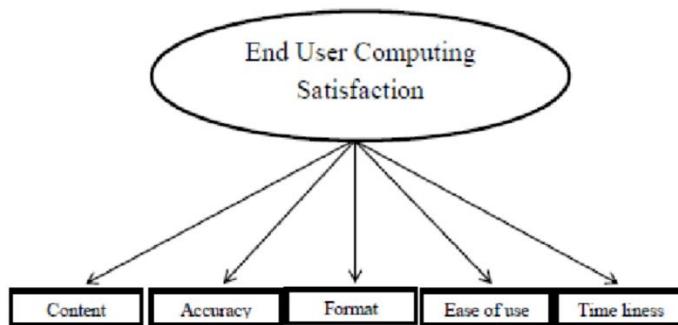
## **2.5 Kepuasan Pengguna**

Tingkat kepuasan pengguna, baik positif maupun negatif, dapat memengaruhi kinerja sistem informasi. Keberhasilan suatu sistem informasi bergantung pada sejauh mana pengguna mampu memanfaatkannya secara efektif (Amelia *et al.*, 2024). Kepuasan pengguna, yang tercermin dari berbagai pendapat dan perasaan terhadap sistem, menjadi indikator utama efektivitas pengembangan sistem informasi. Hal ini berdampak signifikan dan mencerminkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap sistem informasi tersebut mencerminkan sejauh mana mereka merasa puas dengan layanan yang diperoleh. Jika kepuasan tercapai, pengguna cenderung memanfaatkan sistem informasi secara optimal untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja. (Putri 2024). Kepuasan pengguna merupakan rasa puas atau tidak puas yang muncul setelah mereka membandingkan persepsi terhadap pekerjaan yang dilakukan. (Simbolon *et al* ., 2023)

## **2.6 Metode EUCS**

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna suatu aplikasi diukur dengan

membandingkan antara ekspektasi mereka dan kenyataan yang dirasakan dari sistem informasi tersebut. EUCS merupakan penilaian menyeluruh terhadap sistem informasi yang digunakan, yang didasarkan pada pengalaman pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut. (Doll & Torkzadeh 1988). EUCS diperkenalkan pertama kali oleh Doll dan Torkzadeh's pada tahun 1988.



Gambar 2.1 Metode EUCS (Doll & Torkzadeh 1988)

Torkzadeh dan Doll menjelaskan bahwa pengukuran tingkat kepuasan pengguna dapat dilihat melalui lima dimensi, yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk penyajian (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), serta ketepatan waktu (*timeliness*).

Dalam penelitian (Suprapta,2020) Berikut ini adalah penjelasan 5 dimensi metode EUCS menurut Doll dan Torkzadeh sebagai berikut:

### 1. *Content*

Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna berdasarkan isi sistem, termasuk fungsi, modul yang tersedia, serta informasi yang diberikan. Penilaian ini juga mempertimbangkan sejauh mana informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan semakin kaya

informasi yang disediakan oleh sistem, maka kepuasan pengguna biasanya akan meningkat.

#### 2. *Accuracy*

Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna berdasarkan keakuratan data ketika sistem menerima dan memproses input menjadi informasi. Tingkat ketepatan dinilai dari seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah akibat input pengguna serta seberapa sering terjadi error dan terjadinya kesalahan dalam proses pengolahan data.

#### 3. *Format*

Dimensi *format* Mengukur kepuasan pengguna dari segi tampilan dan estetika antarmuka sistem, termasuk format laporan atau informasi yang disajikan. Penilaian ini mencakup sejauh mana antarmuka menarik dan memudahkan pengguna dalam mengoperasikan sistem, yang secara tidak langsung berpengaruh pada efektivitas penggunaan.

#### 4. *Ease of use*

Dimensi *ease of use* menilai kepuasan pengguna dari aspek kemudahan dan kenyamanan (*user friendly*) dalam mengoperasikan sistem, mencakup proses input data, pengolahan data, hingga pencarian informasi yang diperlukan

#### 5. *Timeliness*

Dimensi *timeliness* mengukur kepuasan pengguna berdasarkan ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan. Sistem yang dapat memberikan layanan secara tepat waktu digolongkan sebagai *real-time*, yakni setiap permintaan atau input dari

pengguna langsung diproses dan hasilnya ditampilkan dengan cepat tanpa waktu yang lama.