

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan bentuk kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif (Undang-undang RI Nomor 17, 2023). Salah satu sarana pelayanan kesehatan adalah klinik, klinik didefinisikan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan medik dasar dan/atau spesialisasi secara komprehensif (Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 34, 2022)

Pandemi COVID-19 telah mengubah wajah pelayanan kesehatan Indonesia secara fundamental. Pemerintah secara resmi mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan, namun realitas di lapangan menunjukkan bahwa terdapat klinik di Indonesia yang masih mengandalkan sistem manual untuk pendaftaran pasien, yang mengakibatkan antrian panjang, kesalahan pencatatan, dan keterbatasan akses informasi bagi masyarakat. Kondisi ini menciptakan beban ganda bagi pasien yang harus meluangkan waktu ekstra hanya untuk mendapatkan pelayanan dasar, sementara tenaga medis terbebani dengan administrasi yang seharusnya dapat didukung oleh sistem informasi berbasis digital (Surat Edaran Kementerian Kesehatan RI Nomor HK.02.01/MENKES/303/2020). Kementerian Kesehatan menyatakan bahwa Sistem Informasi Satu Sehat sebenarnya telah memberikan

kerangka kerja untuk integrasi data kesehatan nasional Program Satu Sehat, namun implementasinya di tingkat fasilitas kesehatan, khususnya klinik-klinik kecil dan menengah, masih menghadapi kendala teknis dan sumber daya (Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 24, 2022).

Perancangan sistem informasi klinik berbasis situs *website* mampu memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi dengan cara yang lebih efisien, di mana "Tim klinik tidak perlu lagi susah payah menyebarkan informasi melalui brosur karena informasi terkait sudah ada pada *website*." Hal ini diungkapkan dalam penelitian Puteri et al., (2023). Penelitian lainnya juga menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi di bidang kesehatan menjadi alat strategis dalam "mendukung layanan kesehatan, termasuk untuk memperluas jangkauan pasar, memperkuat *branding*, dan meningkatkan interaksi efektif kepada masyarakat" (Salsabilla et al., 2024).

Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan solusi konseptual terhadap permasalahan operasional di Klinik Nima *Medical and Rehabilitation Center*, tetapi juga dapat menjadi acuan dalam perancangan *prototype website* pelayanan kesehatan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan sistem informasi maupun *website* informasi di fasilitas pelayanan kesehatan. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa perancangan desain *website* klinik dapat membantu dalam penyusunan dan penyebaran informasi kepada masyarakat secara lebih merata dan cepat, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi klinik secara jelas dan dapat diakses oleh berbagai kalangan (Puteri et al., 2023).

Klinik Nima *Medical and Rehabilitation Center* merupakan klinik utama yang menyediakan pelayanan kesehatan spesialistik dan saat ini masih menggunakan sistem manual. Klinik ini memiliki fokus utama layanan pada spesialis anak, spesialis kulit dan kelamin, fisioterapi, terapi wicara, serta okupasi terapi. Berbagai layanan tersebut menjadi keunggulan utama yang ditawarkan karena tingginya kebutuhan masyarakat terhadap penanganan kesehatan anak, perawatan kulit dan kelamin, serta layanan rehabilitasi. Klinik Nima *Medical and Rehabilitation Center* memiliki akun Instagram ([@nimamedicalcenter](#)) yang dikelola oleh petugas administrasi, namun *platform* ini tidak mampu menyediakan informasi menyeluruh seperti jadwal praktik terkini, prosedur pendaftaran yang jelas, sistem pendaftaran atau *booking* jadwal pemeriksaan serta edukasi kesehatan yang terstruktur.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 7 September 2025, Klinik Nima *Medical and Rehabilitation Center* menghadapi tantangan dalam melayani kebutuhan masyarakat. Layanan rehabilitasi medis seperti terapi wicara, fisioterapi, dan terapi okupasi di Klinik Nima *Medical and Rehabilitation Center* semakin banyak dibutuhkan oleh masyarakat, baik untuk anak dengan keterlambatan bicara, gangguan perkembangan, maupun untuk pasien dewasa dan lansia yang memerlukan rehabilitasi rutin. Dengan rata-rata volume kunjungan mencapai 255 pasien per bulan pada tahun 2025, di mana 150 diantaranya (59%) adalah pasien terapi yang memerlukan penjadwalan rutin dan konsisten, beban koordinasi jadwal menjadi sangat tinggi. Kondisi ini diperkuat dengan keterbatasan kapasitas pelayanan

administratif, di mana hanya tersedia 3 petugas administrasi dan 1 perekam medis yang harus melayani kebutuhan informasi dan pendaftaran seluruh pasien. Hal tersebut menghasilkan rasio sekitar 64 pasien per petugas, yang belum memperhitungkan kompleksitas pengaturan jadwal terapi yang memerlukan koordinasi berulang, konfirmasi berkala, serta penanganan perubahan jadwal mendadak.

Koordinasi jadwal manual seringkali menyebabkan ketidakpastian waktu terapi, pembatalan mendadak, atau bahkan terputusnya kontinuitas perawatan yang dapat menghambat proses pemulihan pasien. Permasalahan serupa telah teridentifikasi dalam penelitian sebelumnya, yang menunjukkan bahwa ketergantungan pada sistem manual di fasilitas kesehatan sering mengakibatkan ketidakpastian jadwal dan potensi kesalahan administrasi (Ekadianti et al., 2024).

Penelitian ini menerapkan metode *System Development Life Cycle* (SDLC) model *Waterfall* yang bertujuan untuk memastikan bahwa tahapan perancangan dilakukan secara terstruktur dan berurutan, sehingga rancangan *prototype* yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan alur pelayanan di klinik. Namun demikian, penelitian ini dibatasi hanya sampai pada tahap analisis kebutuhan dan perancangan *prototype website*, tanpa melanjutkan ke tahap implementasi teknis. Dengan demikian, penelitian ini tidak mencakup proses pengkodean, pengujian sistem secara fungsional, maupun penerapan sistem di lingkungan klinik. Tahap analisis kebutuhan dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan informasi, fitur utama, serta

karakteristik pengguna yang terlibat dalam pelayanan klinik. Selanjutnya, tahap perancangan difokuskan pada penyusunan struktur halaman, alur navigasi, dan rancangan antarmuka pengguna (*user interface*) dalam bentuk *prototype website* klinik. Susunan tahapan yang berurutan ini membuat *Waterfall* cocok digunakan untuk pengembangan sistem informasi klinik yang membutuhkan dokumentasi lengkap dan pengendalian proses yang ketat (Agustino et al., 2022).

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran perancangan *prototype website* klinik sebagai media informasi dan pendaftaran *online* yang sesuai dengan kebutuhan Klinik Nima *Medical and Rehabilitation Center*. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan pengembangan sistem informasi klinik di masa mendatang.

B. Rumusan Masalah

Perkembangan teknologi informasi mendorong klinik untuk menyediakan media informasi dan pendaftaran pasien yang mudah diakses. Namun, masih terdapat klinik yang menggunakan proses manual sehingga menimbulkan kendala dalam akses informasi, penjadwalan, dan administrasi. Klinik Nima *Medical and Rehabilitation Center* menghadapi kondisi serupa dalam pengelolaan informasi layanan dan penjadwalan pasien terapi. Oleh karena itu, diperlukan perancangan *prototype website* klinik sebagai media

informasi dan pendaftaran *online* mandiri yang dapat menjadi gambaran awal pengembangan sistem informasi klinik di masa mendatang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah "Bagaimana merancang *prototype website* klinik sebagai media informasi dan pendaftaran *online* mandiri di Klinik Nima *Medical and Rehabilitation Center* Yogyakarta serta tingkat kemudahan pengguna terhadap *prototype website* tersebut?"

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Merancang *prototype website* klinik dengan fitur informasi dan pendaftaran *online* mandiri di Klinik Nima *Medical and Rehabilitation Center* Yogyakarta sebagai gambaran awal sistem yang mendukung pelayanan informasi dan pendaftaran pasien.

2. Tujuan Khusus:

- a. Menganalisis kebutuhan perancangan *prototype website* klinik dengan fitur informasi dan pendaftaran *online* di Klinik Nima *Medical and Rehabilitation Center* Yogyakarta.
- b. Merancang *prototype* fitur informasi dan pendaftaran *online* mandiri berbasis *website*.
- c. Menganalisa tingkat kemudahan pengguna terhadap *prototype website* yang telah dirancang melalui kuesioner penilaian dari pengguna.

D. Ruang Lingkup

1. Lingkup Keilmuan

Penelitian ini termasuk dalam bidang rekam medis dan informasi kesehatan.

2. Lingkup Materi

Materi penelitian ini tentang perancangan sistem dan manajemen pelayanan klinik.

3. Lingkup Lokasi

Penelitian ini dilakukan di Klinik Nima *Medical and Rehabilitation Center* yang beralamat di Jl. Pangeran Romo No. 4, Prenggan, Kecamatan Kotagede, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55172.

4. Lingkup Waktu

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 25 Desember 2025 sampai dengan 30 April 2026.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dalam pengembangan ilmu rekam medis dan informasi kesehatan, khususnya terkait perancangan *prototype website* pada fasilitas pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan kajian akademik mengenai analisis kebutuhan serta perancangan media informasi pelayanan kesehatan berbasis *website* sebagai tahap awal

pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

2. Manfaat Praktis:

a. Bagi Klinik Nima *Medical and Rehabilitation Center*:

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran perancangan *prototype website* klinik sebagai media informasi pelayanan.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan awal bagi pihak klinik dalam mengembangkan media informasi dan pendaftaran pasien berbasis *website* di masa mendatang.

b. Bagi Pasien

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran media informasi pelayanan klinik yang mudah diakses, sehingga membantu pasien atau calon pasien dalam memperoleh informasi layanan secara lebih jelas dan terstruktur.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan acuan awal bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian serupa, baik pada tahap pengembangan *prototype* lanjutan maupun implementasi pemanfaatan *website* di fasilitas pelayanan kesehatan.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian “Perancangan *Prototype Website* Klinik sebagai Media Informasi dan Pendaftaran *Online* Mandiri di Klinik Nima *Medical and Rehabilitation Center* Yogyakarta” belum pernah dilakukan sebelumnya. Adapun beberapa penelitian yang hampir serupa pernah dilakukan diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1. Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Rano Agustino et al., 2022.	Perancangan Sistem Informasi Manajemen Klinik Berbasis <i>Web</i> Dengan Menggunakan Metode <i>System Development Life Cycle</i> .	Jenis penelitian yang digunakan yaitu SDLC dan <i>Waterfall</i> .	Hasil dari jurnal penelitian adalah bahwa pengembangan Sistem Informasi Manajemen Klinik berbasis <i>website</i> dengan metode SDLC <i>Waterfall</i> berhasil menghasilkan model <i>website</i> yang mendukung proses administrasi klinik secara terintegrasi. Sistem yang dibangun mampu memfasilitasi layanan seperti pendaftaran pasien, pengelolaan rekam medis, data dokter, farmasi, hingga pelaporan, setelah melalui tahapan analisis kebutuhan, perancangan, pengkodean, pengujian, dan implementasi.	Persamaan: Tujuan penelitian yaitu untuk merancang fitur pendaftaran <i>online</i> berbasis <i>website</i> . Metode pengembangan <i>website</i> yaitu SDLC dan <i>Waterfall</i> . Perbedaan: Menggunakan metode penelitian yang berbeda, menggunakan aplikasi perancangan desain yang berbeda, lokasi

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
					penelitian, dan waktu penelitian.
2.	Melisa Amelia Puteri et al., 2023.	Perancangan Sistem Informasi Klinik Al-Fatih Sunat Center Metro Berbasis <i>Website</i> .	Jenis penelitian yang digunakan yaitu Kualitatif dengan SDLC.	Hasil pengujian menunjukkan <i>website</i> mampu menampilkan informasi klinik, metode sunat, harga, dan dokter. Memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi Klinik Al-Fatih Sunat Center Metro secara jelas dan dapat diakses oleh semua kalangan.	Persamaan: Merancang sistem informasi dengan fitur informasi layanan klinik yang dibutuhkan pasien. Metode pengembangan <i>website</i> yaitu SDLC. Perbedaan: Menggunakan metode yang berbeda, menggunakan aplikasi perancangan yang berbeda, lokasi penelitian, dan waktu penelitian.
3.	Adinda Sabilla et al., 2024.	Pengembangan <i>Website</i> Klinik Oxybaric Bintaro Center Menggunakan <i>Lean UX</i> dan <i>Relationship Marketing</i> .	Jenis penelitian yang digunakan yaitu <i>Lean UX</i> .	Hasil pengujian menunjukkan bahwa <i>website</i> memperoleh skor rata-rata SUS sebesar 82.5 yang termasuk dalam kategori “ <i>Excellent</i> ” dan “ <i>Acceptable</i> ”, sementara skor UEQ menunjukkan 100 kali “ <i>Excellent</i> ” pada lima skala <i>Attractiveness</i> , <i>Perspicuity</i> , <i>Efficiency</i> ,	Persamaan: Merancang sistem informasi dengan fitur informasi layanan klinik yang dibutuhkan pasien. Perbedaan: Menggunakan metode

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
				<i>Dependability</i> , dan <i>Stimulation</i> serta “ <i>Good</i> ” pada skala <i>Novelty</i> , yang menunjukkan bahwa <i>website</i> yang dikembangkan telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna dengan kualitas yang sangat baik.	penelitian dan perancangan yang berbeda, menggunakan aplikasi perancangan yang berbeda, lokasi penelitian, dan waktu penelitian.
4.	Ririn Yulia Ekadianti et al., 2024.	Rancang Bangun Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Berbasis <i>Website</i> di RS Permata.	Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan sistem yang dapat memproses pendaftaran pasien dengan efektif dan efisien. Dengan adanya sistem informasi ini, dapat mengurangi antrian pendaftaran di loket dan memudahkan pasien dalam proses pendaftaran. Selain itu, sistem ini juga akan membantu petugas administrasi rumah sakit dalam pengarsipan dokumen dan pengelolaan data pendaftaran pasien.	Persamaan: Tujuan penelitian yaitu untuk merancang desain fitur pendaftaran <i>on-line</i> berbasis <i>website</i> . Perbedaan: Menggunakan metode yang berbeda, menggunakan aplikasi perancangan yang berbeda, lokasi penelitian, dan waktu penelitian.