

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik berdasarkan PERMENKES No 9 Tahun 2014 (Kemenkes, 2014). Klinik memberi pelayanan kepada pasien untuk konsultasi dan/atau pemeriksaan fisik oleh dokter umum dan pemeriksaan atau tindakan medis tertentu oleh dokter umum. Berbeda dengan rumah sakit, jika klinik menyediakan pelayanan yang pasien nya dapat pulang langsung setelah melakukan pemeriksaan dan kembali lagi jika perlu melakukan pemeriksaan ulang. Klinik melakukan pelayanan terhadap pasien hanya menyediakan pengobatan Rawat Jalan.

Pelayanan pasien yang paling utama dan terdepan adalah pendaftaran pasien. Pendaftaran pasien memegang peran penting karena menyediakan catatan medis pasien. Selain itu bagian pendaftaran merupakan elemen kunci dalam koordinasi kegiatan unit lain di klinik yang diawali dengan registrasi pasien. Pelayanan pendaftaran adalah jenis pelayanan front office yang menjadi ujung tombak pelayanan, karena pelayanan yang secara langsung berkontak dengan pasien, sehingga dapat memberi kesan pada pasien terhadap mutu pelayanan secara umum (Fuanasari, Suparwati, & Wigati, 2014). Pendaftaran pasien yang berfungsi sebagai menerima kunjungan atau pasien yang mendaftar untuk berobat rawat jalan. Pendaftaran pasien sebuah keharusan yang harus dilakukan untuk berobat ke poli yang akan dituju. Apabila pada bagian pelayanan pendaftaran tidak dapat menampung pasien dalam jumlah banyak, maka akan terjadi antrian (Lestari, 2022).

Proses registrasi pendaftaran pasien rawat jalan dilakukan entri data yang akurat dan efektif. Pelaksanaan Pendaftaran pasien rawat jalan dapat menimbulkan kendala pada waktu tunggu pasien yang mendaftar. Hal ini dengan berkembangnya sistem informasi pemerintah membuat suatu sistem

baru yaitu pendaftaran *online*. Dengan adanya sistem tersebut akan memudahkan pasien dalam mendaftar dimanapun dan kapanpun sesuai dengan keinginan pasien tersebut.

Berdasarkan hasil Studi pendahuluan yang saya dapat pada Klinik Mitra Prima Care memiliki beberapa jenis pelayanan yaitu, pendaftaran pasien umum, BPJS, Asuransi lainnya, cek Laboratorium, Poli Umum, Poli Gigi, Vaksinasi, Injeksi/Infus, Homecare, dan Medical Check Up atau MCU. Klinik Mitra Prima Care memiliki salah satu pelayanan yaitu Pendaftaran pasien, Pendaftaran pada Klinik Mitra Prima Care masih menggunakan pendaftaran manual dan juga online, yaitu jika manual ketika pasien mendaftar maka pasien tersebut harus datang ke Klinik, kemudian jika pendaftaran *online* dipergunakan untuk pasien yang memiliki BPJS saja dengan menggunakan aplikasi *Mobile JKN*. Hal ini membuat waktu tunggu pasien semakin lama dan antrian semakin Panjang terlebih pasca kejadian pandemi covid-19 diharapkan tidak adanya penumpukan pasien pada area tertentu.

Dengan latar belakang tersebut, dibutuhkan inovasi untuk merancang sebuah sistem pendaftaran online pasien rawat jalan yang mudah diakses untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang ada. Maka dirancanglah sebuah desain interface sistem informasi pendaftaran *online* berbasis mobile sebagai inovasi publik. Penelitian ini diharapkan dapat mempermudah pelaksanaan proses pendaftaran pasien rawat jalan sebagai inovasi layanan publik bagi pasien maupun petugas pendaftaran di Klinik Mitra Prima Care. Dalam perancangan desain interface ini memiliki keunggulan, diantaranya dapat diakses kapanpun dan dimanapun sehingga dapat mempermudah petugas dan juga pasien, kemudian dapat mengetahui nomor antrian dan juga jam pelayanan pada pasien. Selain itu juga dapat mengurangi antrian pasien, sehingga pasien dapat berobat tanpa harus mengantri terlalu lama.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu :

Bagaimana rancangan desain interface pada pendaftaran online pasien rawat jalan via mobile di Klinik Mitra Prima Care?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan penelitian ini adalah untuk merancang desain interface pendaftaran online rawat jalan berbasis mobile agar pasien dapat melakukan pendaftaran rawat jalan dengan mudah dan cepat.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini, yaitu :

1. Mengidentifikasi alur pendaftaran rawat jalan di Klinik Mitra Prima Care
2. Merancang desain interface pendaftaran *online* rawat jalan di Klinik Mitra Prima Care untuk pasien umum.
3. Mengevaluasi hasil perancangan desain interface pendaftaran *online* rawat jalan di Klinik Mitra Prima Care

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memperdalam dan mengembangkan pengetahuan mengenai desain interface sistem pendaftaran online pasien rawat jalan berbasis mobile di Klinik Mitra Prima Care Singosari, agar mempermudah petugas dan pasien dalam melakukan kegiatan pendaftaran. Perancangan ini dibuat untuk referensi petugas rekam medis klinik untuk merancang pendaftaran online rawat jalan di Klinik Mitra Prima Care.

### **1.4.2 Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang desain interface

sistem pendaftaran online rawat jalan berbasis mobile di Klinik Mitra Prima Care. Adapun manfaat dari aspek praktis, berikut :

1. Mempermudah pendataan pasien bagi petugas pendaftaran pasien rawat jalan. Dengan cara ini dapat mengurangi waktu tunggu dalam mempersiapkan berkas pasien dan penginput atau pengolahan data pasien.
2. Petugas dapat mengubah jadwal pelayanan sesuai dengan dokter dengan keadaan atau permintaan dokter atau kebijakan Klinik, dan juga pasien dapat mengetahui jadwal dokter tanpa harus menanyakan terlebih dahulu kepada petugas.
3. Memberikan kemudahan pada pasien untuk mendaftar secara online tanpa datang langsung ke klinik, dan juga dapat mendaftar dimana dan kapan saja sesuai keinginan pasien
4. Mengetahui urutan antrian secara online, gunanya agar pasien mengetahui dan memperkirakan bahwa pelayanan yang akan berlangsung tertera jam pelayanan yang sudah ditentukan pada aplikasi.