BAB I
PENDAHULUAN

Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien dalam waktu kurang 24 jam, termasuk seluruh prosedur diagnostik dan terapeutik. Instalasi rawat jalan merupakan tempat pertama kali pelayanan yang diberikan oleh pasien dan keluarga sebagai sumber informasi yang jelas sebelum pasien menjalani tindakan atau pelayanan selanjutnya (Imam et al., 2022). Hal ini diperkuat oleh Ginting et al. (2024), yang menegaskan bahwa pelayanan rawat jalan tidak memerlukan pasien untuk menginap, mencakup observasi, diagnosis, serta pengobatan, dimana proses pendaftaran pasien merupakan langkah awal yang menentukan kelancaran seluruh alur rekam medis.

Dalam praktiknya, masih banyak rumah sakit yang menerapkan sistem pendaftaran pasien rawat jalan secara manual atau konvensional, seperti pengisian formulir secara langsung di loket pendaftaran. Sistem tersebut kerap menimbulkan penumpukan pasien pada waktu-waktu tertentu dan memperpanjang waktu tunggu pelayanan Kurniawati dan Kusumawardhani (2023). Penelitian oleh Suryadi dan Balakrishnan (2023), menunjukkan bahwa proses pendaftaran di pelayanan kesehatan sebagian besar masih menggunakan metode konvensional, meskipun beberapa rumah sakit telah memanfaatkan komputer, sistem yang digunakan cenderung beroperasi secara mandiri sehingga pelayanan yang dihasilkan belum optimal.

Perkembangan serta penggunaan teknologi informasi di era digital telah mendorong perubahan di berbagai bidang, termasuk bidang kesehatan Putri dan Absharina (2025). Data nasional menunjukkan bahwa tingkat penggunaan internet di Indonesia telah mencapai 80,66% dari total populasi atau setara dengan 229 juta jiwa berdasarkan survei APJII (2025), yang menunjukkan adanya peluang besar untuk penerapan layanan kesehatan digital. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan, tercatat sebanyak 3.246 dari total 3.312 rumah sakit di Indonesia atau sekitar 97,9% telah terintegrasi dengan sistem pendaftaran online untuk meningkatkan efektivitas pelayanan (SIRS *Online*, 2025).

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas pengembangan sistem pendaftaran pasien secara digital. Ghazalba dan Anggara (2024) merancang sistem

pendaftaran *online berbasis website* dan *mobile* dengan metode *waterfall*, yang terbukti dapat mempercepat proses pendaftaran dan mengurangi kesalahan administrasi, namun belum menggunakan pendekatan *prototype*, yaitu metode pengembangan sistem yang memungkinkan pengguna untuk mengevaluasi dan memberikan umpan balik secara langsung terhadap rancangan sistem sebelum produk akhir dihasilkan. Sukmaaji et al. (2023) mengembangkan *prototype* sistem informasi medis dengan peningkatan *usability*, tetapi berfokus pada *website* informasi medis secara umum dan tidak spesifik pada pendaftaran rawat jalan. Sementara itu, Ningrum et al. (2025) merancang antarmuka pendaftaran pasien rawat jalan berbasis *barcode*, namun belum disertai pengujian kemudahan penggunaan (*usability*) terhadap rancangan yang dihasilkan.

Pengembangan sistem pendaftaran pasien secara digital telah banyak dilakukan, namun masih terdapat beberapa keterbatasan, yaitu belum diterapkannya pendekatan *prototype* yang melibatkan evaluasi pengguna Ghazalba dan Anggara (2024), belum adanya fokus khusus pada alur pendaftaran pasien rawat jalan (Sukmaaji et al., 2023), serta belum dilakukannya pengujian kemudahan penggunaan secara menyeluruh (Ningrum et al., 2025). Berdasarkan hal tersebut, terdapat kesenjangan (*research gap*) berupa keterbatasan pengembangan *prototype website* pendaftaran digital pasien rawat jalan yang disertai pengujian kemudahan penggunaan (*usability*). Adapun kebaruan (*novelty*) dalam penelitian ini terletak pada pengembangan *prototype website* pendaftaran digital pasien rawat jalan yang dirancang berdasarkan kebutuhan pengguna dari perspektif petugas pendaftaran dan pasien, serta disertai pengujian kemudahan penggunaan (*usability testing*). Pendekatan yang digunakan menerapkan metode *prototype*, dimana perancangan *prototype website* dikembangkan menggunakan aplikasi Figma, yang diikuti dengan pengujian kemudahan penggunaan (*usability testing*) oleh pengguna pada tahap akhir pengembangan. Dengan pendekatan tersebut, rancangan sistem diharapkan menjadi lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan layanan pendaftaran rawat jalan di rumah sakit.

Urgensi ini didasarkan pada kondisi nyata di lapangan yang diperoleh melalui wawancara dan pengamatan pada proses pendaftaran pasien rawat jalan. Proses pendaftaran masih dilakukan secara manual atau konvensional dengan

jumlah pasien mencapai sekitar 150 orang per hari, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakefisienan pelayanan. Selain itu, masih ditemukan kendala terkait informasi jadwal pelayanan, seperti ketidaksesuaian jadwal pemeriksaan dengan kondisi pelayanan yang berlangsung, yang menyebabkan pasien datang tidak tepat waktu serta antrean menjadi tidak teratur. Kondisi tersebut berdampak pada ketidaknyamanan pasien serta inefisiensi dalam operasional pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan *prototype website* pendaftaran digital pasien rawat jalan sebagai alternatif sistem yang dapat membantu meningkatkan efisiensi proses pendaftaran, mempermudah penyampaian informasi jadwal pelayanan, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa implementasi sistem informasi pelayanan pasien rawat jalan berbasis digital dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat alur pelayanan, dan mengurangi kesalahan pencatatan data (Syaputra dan Setiawan, 2025).

Berdasarkan latar belakang tersebut, pengembangan *Prototype Website* Pendaftaran Digital Pasien Rawat Jalan ini bertujuan untuk menghasilkan *prototype website* SiPrajaMed yang dikembangkan menggunakan aplikasi Figma berdasarkan analisis kebutuhan petugas pendaftaran dan pasien. *Prototype website* SiPrajaMed diharapkan dapat menjadi solusi alternatif dalam meningkatkan efisiensi proses pendaftaran serta mempermudah akses informasi jadwal pelayanan. Melalui tahapan identifikasi kebutuhan pengguna, perancangan *prototype*, dan pengujian kemudahan penggunaan (*usability testing*), *prototype website* SiPrajaMed di RSU Ja'far Medika Karanganyar diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai acuan sistem pendaftaran digital yang lebih efektif, efisien, dan sistematis, serta berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien rawat jalan.

Penelitian pengembangan *prototype website* pendaftaran digital pasien rawat jalan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu bagi instansi kesehatan utamanya rumah sakit sebagai dasar pengembangan sistem pendaftaran digital yang lebih efektif dan efisien dalam meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan, bagi petugas pendaftaran dalam membantu pengelolaan data pasien menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien serta meminimalkan kesalahan penginputan data (*human error*), bagi pasien dalam mempermudah proses

pendaftaran secara online, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelayanan, serta terkait institusi pendidikan bagi penelitian selanjutnya sebagai referensi dan bahan perbandingan dalam pengembangan sistem pendaftaran digital berbasis *prototype* di fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.