

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Klinik

2.1.1 Pengertian Klinik

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialis, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Kemenkes, 2014).

Klinik adalah bagian dari rumah sakit atau lembaga kesehatan tempat orang berobat dan memperoleh advis medis serta tempat mahasiswa kedokteran melakukan pengamatan terhadap kasus penyakit yang diderita para pasien. Balai pengobatan khusus, keluarga berencana, penyakit paru-paru, organisasi kesehatan yang bergerak dalam penyediaan pelayanan kesehatan kuratif (diagnosis dan pengobatan), biasanya terhadap satu macam gangguan kesehatan (Margareta & Putra, 2022).

2.1.2 Jenis Klinik

➤ **Klinik Pratama**

Klinik pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar yang dilayani oleh dokter umum dan dipimpin oleh seorang dokter umum. Berdasarkan perijinannya klinik ini dapat dimiliki oleh badan usaha ataupun perorangan.

➤ **Klinik Utama**

Klinik utama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialis atau pelayanan medik dasar dan spesialis. Spesialis berarti mengkhususkan pelayanan pada satu bidang tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ atau jenis penyakit tertentu. Klinik ini dipimpin oleh seorang dokter spesialis atau dokter gigi spesialis. Berdasarkan 8

perjanjiannya klinik ini hanya dapat dimiliki oleh badan usaha berupa CV, ataupun PT.

Pelayanan yang ditawarkan pada klinik biasanya berupa, Rawat jalan, poli umum, poli anak, poli dalam, poli gigi, laboratorium, dan *Home care*.

Terdapat perbedaan antara Klinik Pratama dan juga Klinik Utama, yaitu :

1. Pelayanan medik pada klinik pratama hanya pelayanan medis dasar, sedangkan klinik utama mencakup pelayanan medis dasar dan spesialis.
2. Pimpinan klinik pratama adalah dokter atau dokter gigi, sedangkan pimpinan klinik utama adalah dokter spesialis atau dokter gigi spesialis.
3. Tenaga medis pada klinik pratama minimal dua orang dokter atau dokter gigi, sedangkan klinik utama diperlukan satu orang spesialis untuk masing-masing jenis pelayanan
4. Layanan dalam klinik utama mencakup rawat inap, sedangkan klinik pratama layanan rawat inap hanya boleh dalam hal klinik berbentuk badan usaha. Klinik pratama yang menyelenggarakan rawat inap, harus memilih izin dalam bentuk badan usaha (Mustafi, 2021, p. 5).

2.2 Pendaftaran Pasien Rawat Jalan

Pendaftaran rawat jalan adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien yang masuk fasilitas pelayanan kesehatan guna mendapatkan pelayanan medis bertujuan untuk pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap (Sutrisna, 2020). Pasien akan didaftar secara detail oleh petugas dengan pengisian data yang lengkap oleh pasien. Setiap kali pasien mendaftar dibagian pendaftaran untuk pengurusan administrasi pendaftaran dan pasien harus menunjukkan kartu identitas pasien apabila pernah berobat di fasilitas pelayanan kesehatan tersebut.

Menurut Haryanto (2015) pasien adalah seseorang yang menerima perawatan medis, sering kali pasien menderita penyakit atau cedera dan memerlukan bantuan dokter untuk memulihkannya. Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada pasien untuk pengobatan yang dilakukan tanpa pasien menginap di rumah sakit (Lestari, 2022).

2.3 Pengertian Data

Data adalah sekumpulan catatan atau fakta yang digabungkan menjadi sebuah informasi. Sumber dari informasi adalah data yang merupakan bentuk jamak dari bentuk tunggal data item (Andalia & Setiawan, 2015). Data adalah komponen utama yang ada didalam sebuah Database Management System (DBMS). Pengertian data menurut Webster New World Dictionary, data adalah *Things known or assumed*, yaitu berarti bahwa data adalah suatu yang diketahui atau dianggap. Diketahui bermaksud sudah terjadi sesuai dengan fakta (bukti). Data dapat memberikan gambaran tentang sesuatu keadaan atau persoalan. Data dibutuhkan kebenarannya, tepat waktu dan mencakup ruang lingkup yang luas atau bisa memberikan gambaran tentang suatu masalah secara menyeluruh merupakan data relevan (Situmorang, Muda, Dalimunthe, Fadli, & Syarif, 2010).

2.4 Sistem Informasi

Menurut Sutiyono (2019) dalam (Deni, Mohammad, & Vicky, 2022) Sistem informasi merupakan sebuah alat atau sarana yang bertujuan untuk mengolah data menjadi informasi, yang dapat dimanfaatkan oleh pengambil keputusan. Sistem informasi juga dapat diartikan sebagai sebuah media untuk membagikan dan menyebarluaskan informasi kepada pengguna informasi secara cepat dan tepat. (Hidayat, 2019) Setiap sistem informasi menyajikan tiga aspek pokok, yaitu: pengumpulan dan pemasukan data, penyimpanan dan pengambilan kembali atau disebut sebagai *retrieval* data dan penerapan data, dalam hal sistem informasi termasuk penayangan data. Dalam konsep dasar sistem informasi terdapat empat aktifitas dasar yaitu:

1. *Input*, melibatkan pengumpulan data mentah dari dalam organisasi atau dari lingkungan eksternal untuk pengolahan dalam suatu sistem informasi.
2. *Process*, melakukan proses mengonversi input mentah ke bentuk yang lebih bermakna.
3. *Output*, mengirim proses informasi kepada orang yang akan menggunakan atau kepada aktivitas yang akan digunakan
4. *Feedback*, disebut sebagai umpan balik atau dikembalikan ke anggota yang akan membantu mengevaluasi atau mengoreksi tahap *input*.

Menurut Rustanto 2011 dalam (Lestari, 2022) Sistem informasi registrasi digunakan untuk mendata pasien lama atau baru baik rawat jalan, rawat inap, ataupun gawat darurat. Selain itu juga dapat digunakan untuk mengetahui jumlah kunjungan pasien sehingga memudahkan membuat laporan serta penyajian data rawat jalan khususnya jumlah kunjungan poliklinik. Klinik sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan umum membutuhkan keberadaan sistem informasi yang akurat dan handal, serta cukup memadai untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada para pasien serta lingkungan yang terkait lainnya (Wicaksono, 2023).

2.5 Teori Program Aplikasi

2.5.1 Desain Interface atau User Interface

User interface adalah bagian visual dari website, aplikasi, software, atau hardware yang menentukan bagaimana seorang pengguna berinteraksi dengan produk tersebut. User interface design sendiri menggabungkan konsep desain visual, dengan interaksi, dan infrastruktur informasi menjadi satu dengan tujuan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan sebuah produk (Lestari, 2022).

2.5.2 Website

Website adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah website biasanya dibangun atas banyak web yang saling berhubungan.

Hubungan antara satu halaman web dengan halaman web yang lainnya disebut hyperlink, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut hypertext (Yuhefizar, Mooduto, & Hidayat, 2009). Website juga diartikan sebagai kumpulan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video, dan gabungan dari keseluruhan baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan halaman atau disebut sebagai hyperlink (Lestari, 2022).

2.5.3 Diagram Konteks

Diagram konteks adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Tingkatan tertinggi dari DFD yang menggambarkan seluruh input sistem atau output dari sistem dan memberi seluruh gambaran tentang sistem. Diagram konteks dimulai dengan penggambaran terminator, aliran data, aliran control penyimpanan, dan proses tunggal yang menunjukkan keseluruhan sistem. Diagram konteks juga disebut sebagai data flow diagram tingkat tinggi yang menggambarkan seluruh jaringan dan masukan keluaran sistem. Menurut Andri Kristanto (2003: 55) menjelaskan bahwa Data flow diagram adalah suatu model logika data atau proses yang dibuat untuk menggambarkan dari mana asal data dan ke mana tujuan data yang keluar dari sistem, dimana data tersimpan, proses apa yang menghasilkan data tersebut dan interaksi antara data tersimpan dan proses yang dikenakan pada data tersebut (Muslihudin & Oktafianto, 2016).

2.5.4 Figma

Figma adalah salah satu desain tool yang biasanya digunakan untuk membuat tampilan aplikasi mobile, desktop, website, dan lain-lain. Figma bisa digunakan di sistem operasi windows, linux ataupun mac dengan terhubung ke internet. Umumnya figma digunakan oleh

seseorang yang bekerja dibidang desain atau sebagainya. Selain memiliki kelengkapan fitur layaknya Adobe XD, firma memiliki keunggulan yaitu untuk pekerjaan yang sama dapat dikerjakan atau diakses oleh lebih dari satu orang secara bersamaan di tempat yang berbeda. Hal ini memudahkan designer untuk membuat prototype website atau aplikasi dengan waktu yang cepat dan efektif (Al-Faruq, Nur'aini, & Aufan, 2022).

.1 Konsep Visual

Visual menurut KBBI memiliki arti yaitu dapat dilihat dengan indra penglihatan (mata); berdasarkan penglihatan. Konsep Visual adalah terciptanya sebuah pemikiran yang dapat dimulai dari pendekatan dan pendalaman materi pada suatu permasalahan. Konsep visual dapat sebagai media promosi yang dapat memberikan pesan visual kepada target (RaksaNET, 2010). Dalam konsep visual perancangan desain memiliki 3 bagian yaitu yang pertama pemilihan warna yang berguna untuk menarik perhatian target, kedua tipografi pemilihan gaya huruf dalam sebuah desain diperlukan karena desain dapat terlihat menarik dan pas, kemudian yang ketiga elemen, penggunaan elemen dalam desain juga diperlukan karena digunakan untuk memperitahukan suatu symbol atau gambaran lain dalam desain yang akan dibuat.

.2 Konsep Kreatif

Menurut Supriadi, Kreatif adalah sebuah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang yang digunakan untuk menciptakan suatu hal yang baru, baik itu berupa gagasan atau karya yang cenderung berbeda dengan karya-karya yang sudah ada (Andrew, 2021). Konsep kreatif merupakan rancangan yang memiliki pesan dan bertujuan untuk memengaruhi target *audience* agar bertindak sesuai dengan apa yang diinginkan. Faktor-faktor yang membentuk konsep kreatif yaitu dari pemilihan tema, desain visual, interaksi pengguna serta elemen-elemen kreatif yang digunakan. Untuk menghasilkan hal tersebut maka membutuhkan konsep rancangan teknik yang terstruktur (Triadi syadian, 2023).

.3 Konsep Layout

Layout dapat dijabarkan sebagai tataletak elem-elemen desain terhadap suatu bidang dalam media tertentu untuk mendukung konsep atau pesan yang membawanya. Layout juga salah satu proses tahapan kerja dalam desain. Dapat dikatakan bahwa desain merupakan arsiteknya, sedangkan layout pekerjanya. Dalam perkembangannya layout dapat digunakan sebagai alat untuk mendesain sesuatu sesuai dengan kebutuhan (Rustan, 2008).

2.9 Evaluasi

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia arti dari kata evaluasi adalah penilaian. Evaluasi merupakan proses untuk menyediakan informasi tentang seberapa jauh suatu kegiatan tertentu telah tercapai. Evaluasi dilakukan untuk membandingkan antara pencapaian dengan suatu standar yang telah di tentukan. Umar, 2005 dalam (Sulaiman, 2018).

Evaluasi merupakan suatu proses pertimbangan gejala dengan mempergunakan patokan-patokan tertentu yang bersifat kualitatif, misalnya baik-tidak baik, kuat lemah, tinggi rendah, sesuai tidak sesuai, dan lain sebagainya. Menurut Suchman memandang evaluasi sebagai proses menentukan hasil yang telah dicapai beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya sebuah tujuan. Sedangkan menurut stufflebeam menjelaskan bahwa evaluasi merupakan proses penggambaran, pencarian, dan pemberi informasi yang sangat bermanfaat bagi pengambil keputusan dalam menentukan alternatif putusan.

Evaluasi program adalah suatu unit atau kesatuan kegiatan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi untuk mencapai atau melaksanakan kebijakan, yang terjadi sebagai bagian dari proses yang berkelanjutan dan berlangsung dalam suatu organisasi dengan partisipasi sekelompok orang untuk mengambil keputusan. Evaluasi disebut juga sebagai supervisi, yaitu untuk mengambil keputusan atau melakukan tindak lanjut dari program yang telah dilaksanakan. Ajat Rukayat, Teknik Evaluasi Pembelajaran, 2018, CV Budi Utama (Afiyanti, 2008).

2.9.1 Evaluasi dengan menggunakan metode FGD

Focus Group Discussion atau disebut sebagai FGD adalah suatu metode pengumpulan data yang lazim digunakan pada penelitian kualitatif, metode ini mengambil perolehan data atau informasi dari suatu interaksi informan atau responden berdasarkan hasil diskusi dalam suatu kelompok yang berfokus untuk melakukan pembahasan dalam menyelesaikan permasalahan tertentu (Afiyanti, 2008)

2.10 Kerangka Konsep

Klinik dikatakan optimal apabila memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan atau bisa jadi lebih cepat dari standar pelayanan yang sudah ditetapkan, hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan. Desain interface pendaftaran pasien rawat jalan berbasis *mobile* pada Klinik Mitra Prima Care berdampak baik dalam mengoptimalkan pelayanan. Desain interface yang baik akan didukung dengan adanya teori Desain Interface, oleh karena itu diharapkan mampu mengurangi suatu antrian yang tidak optimal dan dapat membantu petugas maupun pasien untuk melakukan pendaftaran dengan mudah dan cepat (Lestari, 2022). Berdasarkan kerangka pemikiran diatas dapat dilihat bagan kerangka konsep sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Kerangka Konsep