BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di era digital saat ini telah memberikan pengaruh besar terhadap berbagai sektor, termasuk bidang pelayanan kesehatan dan psikologi. Pemanfaatan sistem informasi berbasis web telah terbukti mampu meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas pelayanan di berbagai institusi kesehatan. Menurut Salsabila Tasmara dan Aninda Muliani Harahap (2023) dalam penelitiannya berjudul *Management Information System of Ummi Primary Clinic in Improving Service and Loyalty using Web-based Customer Relationship Management*, penerapan sistem informasi manajemen klinik berbasis web mampu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan loyalitas pasien karena data dapat diakses secara cepat dan transparan.

Di Indonesia, sebagian besar klinik masih menjalankan kegiatan operasionalnya secara manual. Hal ini menyebabkan berbagai permasalahan seperti keterlambatan proses pendaftaran, penjadwalan yang tidak teratur, serta kesulitan dalam pelaporan dan penyimpanan data pasien. Hanifah, Yuli Fitria, dan Dewi Hajar (2022) dalam jurnal *Sistem Informasi Pelayanan Klinik Berbasis Web (Studi Kasus: Klinik Annisa Medika 2)* menyatakan bahwa proses administrasi manual menimbulkan tumpukan berkas, duplikasi data, dan risiko kehilangan arsip yang berdampak pada lambatnya pelayanan terhadap pasien. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya sistem informasi terintegrasi untuk menunjang kegiatan manajerial dan pelayanan di sektor klinik.

Salah satu klinik yang menghadapi permasalahan serupa adalah Klinik Psikologi Anak Mozaik Child Consultant (MCC**)** yang berlokasi di Jalan Durian No.121, Kota Gorontalo. Klinik ini memberikan layanan terapi khusus bagi anak berkebutuhan khusus (ABK) seperti autisme, *speech delay*, dan gangguan sensorik. Berdasarkan data *Dapodik* (2022), terdapat sekitar 135.946 anak berkebutuhan khusus yang telah mengikuti pendidikan formal di Indonesia, menunjukkan peningkatan kebutuhan terhadap layanan terapi dan pendampingan psikologis yang profesional.

Dalam operasionalnya, Klinik MCC masih menghadapi kendala pada proses administrasi dan manajemen data. Proses pendaftaran pasien masih dilakukan

secara manual menggunakan formulir kertas, sehingga berpotensi menyebabkan kesalahan pencatatan dan menumpuknya arsip. Proses penjadwalan sesi terapi juga belum terintegrasi secara digital, yang sering menimbulkan tumpang tindih jadwal antar terapis**.** Selain itu, rekam medis dan absensi terapis masih dikelola menggunakan buku catatan, membuat data sulit ditelusuri kembali dan tidak efisien. Proses pelaporan perkembangan anak kepada orang tua juga masih dilakukan melalui aplikasi pesan instan seperti WhatsApp, yang kurang efektif dan tidak memiliki sistem dokumentasi yang baik.

Kondisi tersebut berdampak pada penurunan efisiensi kerja staf dan keterlambatan penyampaian informasi kepada orang tua pasien. Menurut Felia Rahim, S.Psi, selaku kepala Klinik MCC, dibutuhkan sebuah sistem yang mampu memantau kehadiran terapis, aktivitas terapi, serta perkembangan anak secara terintegrasi dan real-time agar komunikasi antara pihak klinik dan orang tua dapat berjalan dengan lebih efektif.

Berdasarkan permasalahan tersebut, dibutuhkan pengembangan Sistem Informasi Manajemen Klinik Mozaik Child Consultant (SIM-MCC) berbasis web yang dapat mengintegrasikan seluruh proses operasional klinik mulai dari pendaftaran pasien, penjadwalan terapi, pengelolaan absensi terapis, hingga pelaporan perkembangan anak secara digital. Sistem ini diharapkan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan administrasi, meningkatkan efisiensi kerja, serta mempercepat penyampaian informasi kepada pihak terkait. Dengan adanya sistem informasi manajemen yang terstruktur, diharapkan kualitas pelayanan dan profesionalitas Klinik Mozaik Child Consultant dapat semakin meningkat.

Oleh karena itu, penulis mengangkat penelitian dengan judul “Sistem Informasi Manajemen Klinik Mozaik Child Consultant Berbasis Web” sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan yang ada dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi pengelolaan layanan terapi di Klinik MCC.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang diatas, maka dapat ditentukan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membangun sistem informasi manajemen klinik Mozaik Child Consultant berbasis Web?
2. Bagaimana Mengimplementasikan sistem informasi manajemen Klinik Mozaik Child Consultant (MCC) pada klinik Mozaik Child Consultant.

1.3 Ruang Lingkup Masalah

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan di Klinik Mozaik Child Consultant.
2. Penelitian ini hanya membahas perancangan sistem informasi manajemen pada Klinik Mozaik Child Consultant.
3. Sistem ini hanya memiliki fitur berupa kepegawaian, administrasi, pendaftaran, penjadwalan, dan pelaporan.
4. Metode yang digunakan dalam merancang sistem menggunakan metode *prototype*, dan perancangan sistem menggunakan UML (*Unified Modeling Language*).
5. Sistem yang dihasilkan berbasis web.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah :

1. Membangun sebuah sistem informasi manajemen klinik MCC berbasis *Web* menggunakan bahasa pemograman PHP, Java, dan database MySQL.
2. Mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Klinik Mozaik Child Consultant (MCC) agar dapat digunakan dalam mempermudah pekerjaan pihak terkait dalam pengolahan data menjadi efisien.
3. Membangun sistem informasi manajemen untuk dapat diimplementasikan pada Klinik Mozaik Child Consultant (MCC).