

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Klinik Psikologi

4.1.1 Profil Klinik *Holistic Consultan & Psychodiagnostic* Malang



Gambar 4. 1 Klinik *Holistic Consultan & Psychodiagnostic* Malang

Pelayanan kesehatan psikologi klinis yang berada di Kota Malang yaitu Klinik *Holistic Consultan & Psychodiagnostic* sangat peduli dengan tingkat kepuasan pasien psikologis. Klinik psikologi klinis ini berlokasi di jalan Danau Titan Asri V C1 Pandan Wangi Kec. Blimbing Kota Malang. Klinik psikologi ini memberikan pelayanan mulai hari Senin hingga Jumat dengan jam praktik 08.00-18.00 serta hari Sabtu dan Minggu praktik tutup atau hanya melakukan praktik dengan janji temu. Klinik psikologis ini memiliki 4 pelayanan yaitu :

- Tes - Tes Umum meliputi: Tes kepribadian, Tes intelegensi, psikodiagnostik, ataupun psikotes lengkap.
- Psikoterapi untuk mengatasi berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kejiwaan atau mental seseorang.
- Bimbingan Konseling untuk masalah kepribadian yang bertujuan untuk mengembangkan potensi diri atau pun memecahkan permasalahan yang dialami seseorang.

- d. Bimbingan tes masuk untuk berbagai profesi seperti: TNI (AD,AL,AU), Polri, Perusahaan, *Out Sourcing*, Pelayaran, dan lain – lain.

4.1.2 Karakteristik Informan

Gambaran mengenai karakteristik informan bertujuan untuk memberikan informasi mengenai sistem pelayanan pendaftaran konvensional pasien psikologi klinis sekaligus evaluasi setelah diberikan ide mengenai sistem informasi pelayanan pendaftaran berbasis *website*. Informan adalah pihak-pihak yang dijadikan sebagai sampel dalam sebuah penelitian.

Pada penelitian ini kegiatan wawancara dan observasi dilakukan pada bulan Maret 2023, semua data bersumber dari 2 informan penelitian dan keduanya memiliki kriteria dengan rentang usia yang berbeda, tugas yang berbeda, serta memiliki pendidikan yang berbeda. Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah pemimpin klinik sekaligus psikolog dan untuk informan utama adalah petugas atau admin pendaftaran. Nama subjek informan yang digunakan peneliti merupakan nama samaran, hal ini dimaksudkan untuk menjaga kerahasiaan informan penelitian.

4.2 Analisis kebutuhan SDM pada pelaksanaan pendaftaran konvensional pasien baru di Klinik *Holistic Consultan & Psychodiagnostic* Malang.

Kebutuhan sumber daya manusia merupakan fungsi utama yang harus dilaksanakan oleh setiap organisasi atau pelayanan pendaftaran pasien serta harus menjadi fokus perhatian sehingga langkah-langkah yang diambil oleh manajemen menjadi tepat guna, lebih menjamin bahwa di dalam organisasi tersedia tenaga kesehatan untuk menduduki jabatan dan pekerjaan yang tepat dalam rangka mencapai suatu tujuan dan berbagai sasaran yang telah ditetapkan.

Menurut Undang-Undang No 36 Tahun 2014, Perekam medis dan informasi kesehatan merupakan salah satu tenaga kesehatan yang termasuk dalam kelompok tenaga keteknisian medis. Tugas dari perekam medis dan informasi

kesehatan yaitu mengelola data pasien menjadi informasi kesehatan yang berguna bagi pengambilan keputusan. Pengelolaan rekam medis yang baik membutuhkan

tenaga kerja yang kompeten dalam bidang rekam medis dilihat dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Pada pelaksanaan pelayanan pendaftaran konvensional pasien psikologis di Klinik *Holistic Consultan & Psychodiagnostic* Malang mendapatkan informasi yaitu identifikasi objek hanya memiliki 2 objek saja dengan wawancara serta observasi dengan responden yang dilaksanakan secara intensif. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat mengumpulkan beberapa fakta yang diperjelas oleh informan sebagai berikut:

“Ehm.. kalo dirumah itu mbak di klinik SDM nya ya cuma ada admin sama psikolog saja juga sebagai pemipin klinik. Kalau admin nya itu anak saya sendiri mbak membantu pendaftaran pasiennya. Adminya anak saya sendiri sambil kuliah juga mbak. Kalau psikolog nya sama pemimpin klinik ya saya sendiri”. (W1.IK)

Dari pemaparan wawancara tersebut peneliti juga menanyakan mengenai kendala dalam pelaksanaan pendaftaran konvensional di klinik tersebut dan hasil wawancara tersebut sejauh ini tidak ada kendala apapun dalam pelayanan, dikarenakan tidak banyak pasien yang datang. Hasil wawancara ini diperkuat dengan pemaparan fakta oleh informan sebagai berikut :

“Emm... kalau kendala gak ada sih mbak sampai saat ini masih aman-aman saja”. (W2.IU)

Dengan pernyataan informan utama memberikan pernyataan fakta bahwa tidak ada kendala dalam pelayanan pendaftaran pasien secara konvensional di Klinik *Holistic Consultan & Psychodiagnostic* Malang. Pernyataan dari informan utama juga menjelaskan bahwa ide pelayanan pendaftaran pasien secara elektronik juga merupakan ide bagus guna membangun pelayanan pendaftaran

yang lebih baik, optimal dan efektif. Pada pemaparan lainnya sebagaimana di perkuat dan dijelaskan oleh informan kunci pada kalimat berikut:

“Tapi mungkin karena saya cuma ada informasi tentang klinik saya di Google Maps saja jadi pasien jarang-jarang mbak, tidak setiap hari ada dan tidak semua org tahu tentang klinik saya ini”. (W2.IK2)

Pelaksanaan pelayanan harus dilakukan dengan sebaik mungkin sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Pengkajian proses pelayanan memiliki arti penting dalam organisasi karena dengan pengembangan proses pelayanannya maka akan meningkatkan efisiensi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Manajemen pelayanan kesehatan membutuhkan kemampuan menganalisis, merancang dan mengimplementasikan rancangan tersebut.

Pada saat wawancara kepada informan di Klinik Holistic Consultan & Psychodiagnostic Malang, peneliti juga bertanya tentang cara alur awal pelayanan pendaftaran secara konvensional dan pendokumentasian. Peneliti mendapatkan fakta dari informan seperti berikut ini:

“Kalau awal pasien itu prosesnya pertama kali pasiennya kadang ada yang lewat telepon, chat, kadang juga ada yang langsung datang sih mbak atau dengan janji, dapat nomornya ya dari internet atau Google Maps”. (W3.IU1)

Dari pemaparan respon fakta informan bisa disimpulkan bahwa pasien pertama kali ada yang daftar lewat telepon dan chat mereka mendapatkan nomor klinik dari internet (*Google Maps*) lalu membuat janji temu dengan psikolog terlebih dahulu. Setelah itu ada fakta mengenai pendokumentasian pendaftaran pasien untuk mengetahui struktur format isi pendaftaran untuk menyusun struktur pada desain *interface* pendaftaran elektronik. Peneliti mendapatkan fakta dari informan utama sebagai berikut:

“*Saya mintai dulu keterangan identitas nya seperti KTP misalnya terus sambil saya tanya-tanya keluhanya apa begitu. Pokonya didalam blanko pendaftaran terdapat seperti nama, tanggal lahir, gender, umur ya seperti itu*”. (W4.IU2)

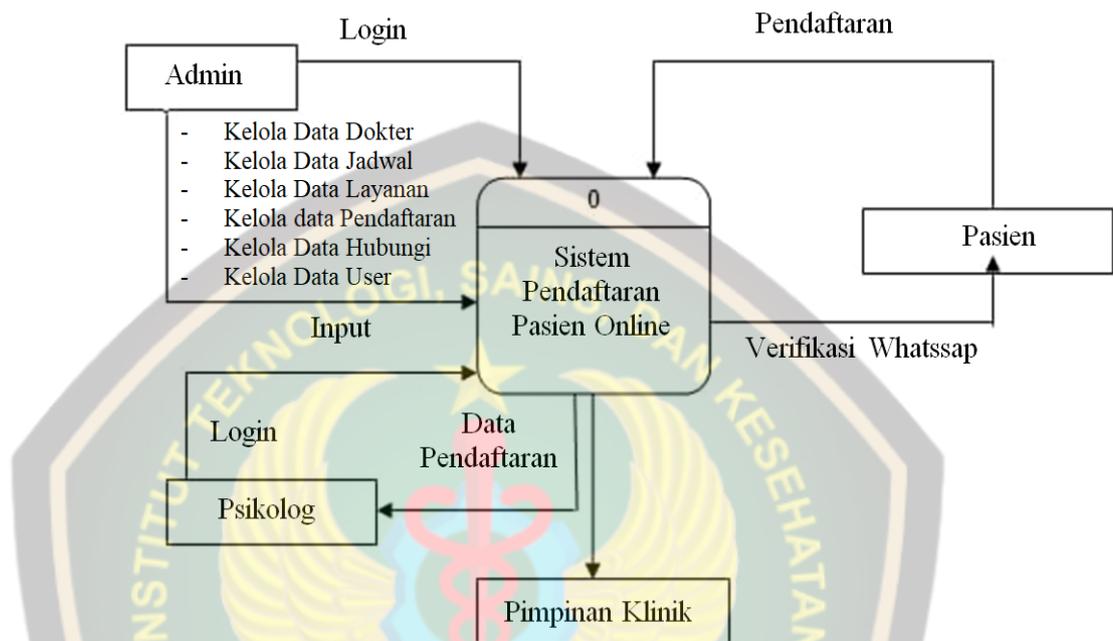
Pada intinya pendokumentasinya berpedoman kepada blanko pendaftaran yang ada di Klinik Holistic Consultan & Psychodiagnostic Malang. Isi dari blanko tersebut terdapat identitas diri, identitas keluarga, identitas pasangan bila ada, prognosis, keluhan, rencana terapi atau *treatmen*. Data diri berisi nama lengkap pasien, tanggal lahir, *gender*, umur dan lain sebagainya. Data diri pasien harus lengkap agar bisa mendapatkan verifikasi dari admin agar mendapatkan pelayanan psikologi klinis.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Tsani Chico Bragi (2022) sama membahas tentang analisis pada proses pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Tanjunganom sudah dijalankan sesuai dengan alur dan prosedur, tetapi membutuhkan waktu estimasi lebih ≥ 15 menit dan alternatif penyelesaiannya dengan merealisasikan aplikasi pendaftaran online. Identifikasi kebutuhan *use case*, *class diagram*, *sequence diagram* yang dijadikan sebagai acuan dalam pembuatan desain *interface* yang sudah disesuaikan dengan petugas pendaftaran Puskesmas Tanjunganom.

Dalam penelitian ini dihasilkan bahwa di Klinik *Holistic Consultan & Psychodiagnostic* Malang sumber daya manusia terdapat 2 informan saja yaitu pemimpin klinik dan admin klinik saja. Pelayanan pendaftaran secara konvensional juga tidak terdapat kendala apapun. Pemimpin klinik juga menyetujui saran akan diberikan pendaftaran secara elektronik karena dapat mempermudah pendaftaran dan bisa menjangkau banyak orang. Hal tersebut dapat menjadikan kegiatan pelayanan pendaftaran menjadi optimal dan efektif.

a. Diagram Konteks

Pembuatan diagram konteks ini didasarkan pada hasil wawancara alur sistem pelayanan pendaftaran pasien di Klinik *Holistic Consultant & Psychodiagnostic* Malang.

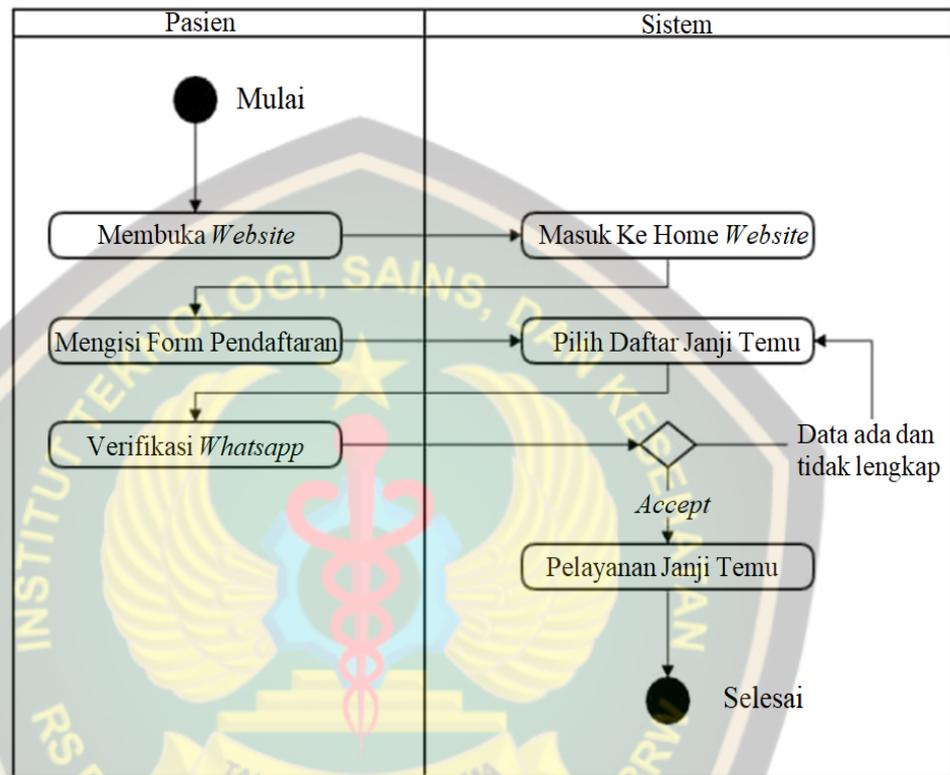


Gambar 4. 2 Diagram Konteks

Pada gambar diagram konteks diatas ini dijelaskan bahwa pendaftaran pasien dilakukan oleh 3 entitas yaitu pasien, admin klinik, serta pemimpin klinik sekaligus menjadi psikolog. Admin klinik berhak mengelola sistem seperti login/user, mengelola data dokter, data pendaftaran pasien, data layanan, serta data hubungi yang dimaksudkan adalah pada saat pasien mendaftar akan dialihkan ke *Whatsapp* untuk verifikasi data. Alur pasien setelah masuk ke dalam *website* akan mengisi pendaftaran identitas diri, setelah itu akan dialihkan langsung menuju *Whatsapp* untuk proses verifikasi yang akan di *accept* oleh admin klinik. Database pendaftaran pasien yang telah diverifikasi oleh admin juga akan masuk ke dalam sistem psikolog/pimpinan klinik untuk dilakukanya pelayanan.

b. Activity Diagram

Pembuatan *Activity Diagram* menggambarkan berbagai alur aktivitas dalam sistem yang sedang dirancang, bagaimana masing-masing alur berawal, Activity yang mungkin terjadi, dan sampai bagaimana proses pasien mendaftar hingga selesai

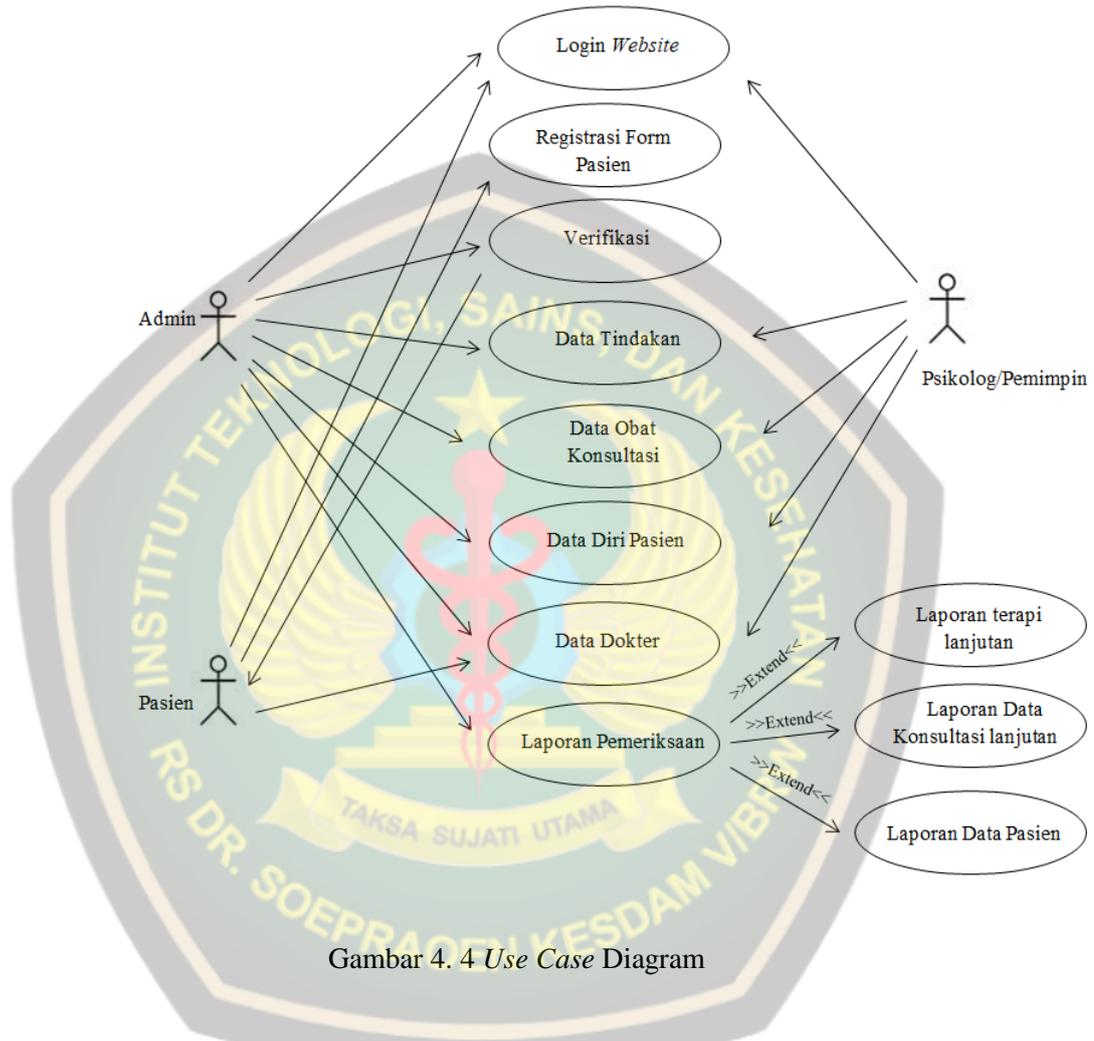


Gambar 4. 3 Activity Diagram

Pada *activity diagram* diatas dijelaskan bahwa awal pasien membuka *website* sistem lalu akan masuk ke *Home Website* tersebut setelah itu akan ada formulir pendaftaran data diri yang akan di isi oleh pasien. Setelah itu pasien akan memilih janji temu dengan psikolog yang akan langsung dialihkan ke verifikasi data ke *Whatsapp*. Data tersebut akan di *accept* oleh admin klinik, harus dipastikan kembali data diri harus lengkap agar bisa diverifikasi oleh admin. Lalu pasien akan melakukan janji temu dengan psikolog sesuai perjanjian untuk mendapatkan pelayanan.

a) *Use Case Diagram*

Use case diagram menggambarkan fungsionalitas yang diharapkan dari sistem yang dibuat. Sebuah *use case* mempresentasikan sebuah interaksi antara aktor dengan sistem. Berikut ini adalah perancangan *use case* diagram:



Gambar 4. 4 *Use Case Diagram*

Pada gambar *use case* diagram diatas terdiri dari 3 objek yaitu pasien, admin klinik dan psikolog sekaligus sebagai pemimpin Klinik *Holistic Consultan & Psychodiagnostic* Malang. Bagian admin klinik dapat mengakses login ke dalam *website* tersebut, bisa memverifikasi pasien agar mendapatkan pelayanan psikologi klinis. Admin klinik juga dapat melihat data diri pasien sebelum diverifikasi, melihat data diri psikolog/dokter, data tindakan, data konsultasi atau treatment, dan juga laporan pemeriksaanya.

Psikolog atau pemimpin klinik dapat juga login ke dalam sistem *website* dapat mengakses dan memperoleh data diri pasien yang masuk, melakukan tindakan, serta membuat laporan pemeriksaan. Lalu dengan pasien bisa login masuk ke dalam sistem *website* setelah itu mengisi formulir data diri yang sudah disiapkan. Pasien tidak bisa mendapatkan tindakan sebelum mendapat verifikasi dari admin klinik.

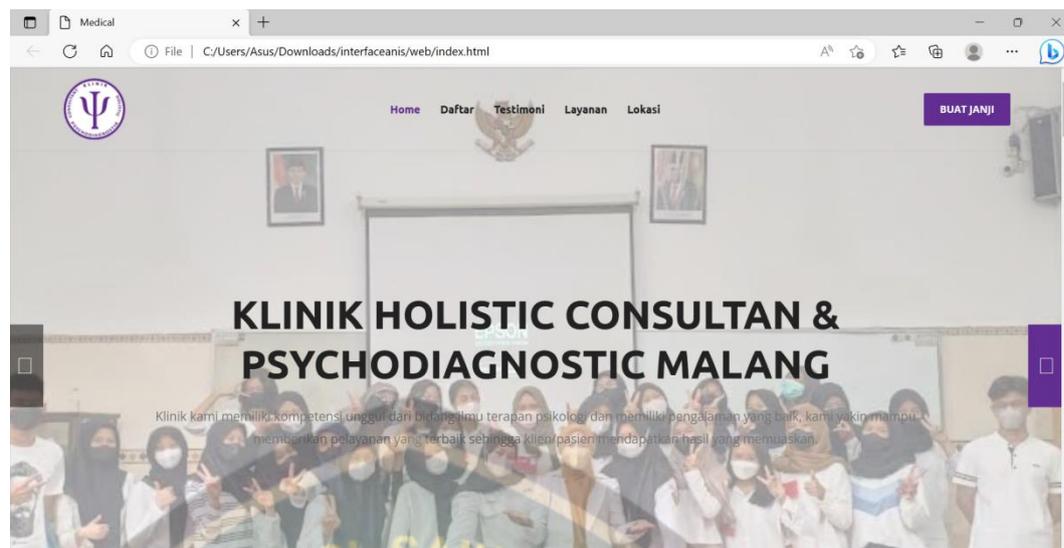
4.3 Desain *interface* sistem informasi pendaftaran berbasis *website* di Klinik *Holistic Consultan & Psychodiagnostic* Malang.

1. Halaman *Home*



Gambar 4. 5 Halaman *Home* Slide 1

Desain *user interface* yang dilakukan dalam penelitian ini berfokus pada proses pendaftaran pasien dan pendokumentasian data pasien. Perancangan atau ide ini didasarkan pada metode berorientasi objek dimana desain yang akan dibangun dengan konsep yang berorientasi objek ke desain pemodelan agar lebih mudah diimplementasikan dengan pemrograman berorientasi objek itu sendiri. Perancangan desain ini dilakukan dengan tiga tahapan, yaitu pembuatan diagram konteks, pembuatan *activity diagram*, *use case diagram* serta *user interface* yang dirancang dengan pengcodingan menggunakan bahasa pemrograman html.

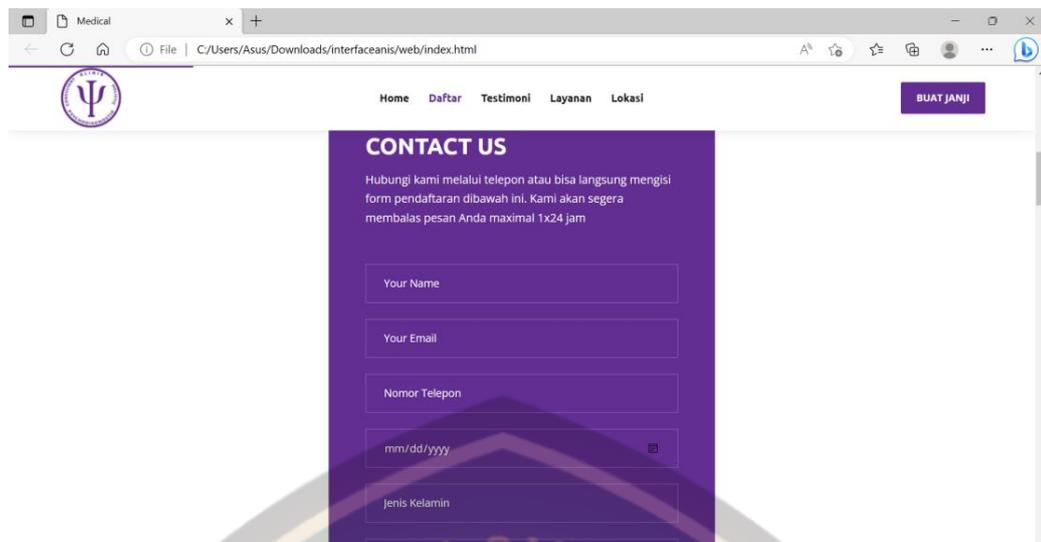


Gambar 4. 6 Halaman *Home Slide 2*

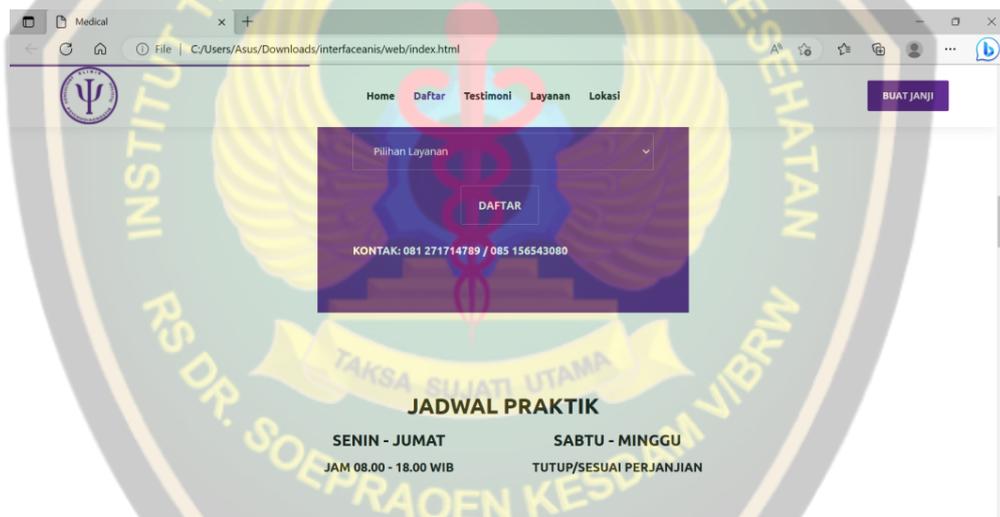
Pada tampilan halaman *home* dibuat dengan sederhana, agar pengguna tidak kesulitan dengan apa yang harus dilakukan pada halaman tersebut. Pada halaman *home* terdapat *background* dengan sedikit kata-kata selamat datang. Pada pojok kiri atas juga terdapat gambar logo kecil Klinik *Holistic Consultan & Psychodiagnostic* Malang. Pada kotak kecil pojok kanan atas juga terdapat form pembuatan janji dengan aksesoris warna ungu. *Heading* halaman *website* juga terdapat informasi mengenai laman *Home*, *Daftar*, *Testimoni* pasien, *Layanan*, serta *Lokasi* Klinik *Holistic Consultan & Psychodiagnostic* Malang.

2. Halaman Pendaftaran

Pada tampilan pendaftaran pasien psikolog dibawah ini terdapat tulisan buat janji atau *about us* itu adalah formulir pendftaranya. Pada laman pendaftaran ini berwarna ungu dengan tulisan warna putih. Didalam isi form pendaftaran tersebut terdapat identitas diri yang harus di isi lengkap seperti nama, email, nomor telepon, tanggal lahir, jenis kelamin dan memilih layanan setelah itu klik daftar lau akan dialihkan ke *Whatsapp* untuk verifikasi. Jadwal pelayanan atau praktik sudah tertera pada laman berwarna hitam untuk memudahkan pasien dalam mengetahui informasinya.

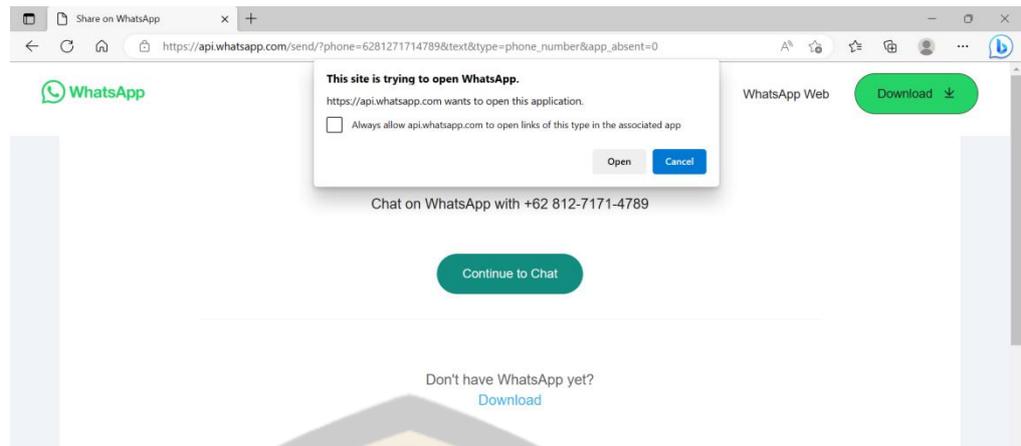


Gambar 4. 7 Halaman Pendaftaran



Gambar 4. 8 Halaman Informasi Jadwal Praktik

Pada tampilan halaman pendaftaran diatas terdapat informasi bahwa apabila mendaftar di Klinik *Holistic Consultan & Psychodiagnostic* Malang melalui *website* ada informasi awal yaitu *contact us* untuk pendaftaran melalui *whatsapp*. Dengan langkah awal mengisi data diri seperti nama, email aktif, nomor telepon, tanggal lahir, jenis kelamin dan memilih pelayanan apa yang akan dituju. Serta pada laman tersebut terdapat jadwal praktik klinik dengan rinci seperti terdapat hari dan jam serta tutup praktik klinik.



Gambar 4. 9 Halaman Verifikasi Masuk *Whatsapp*

Pada tampilan diatas setelah mengisi pendaftaran melalui laman *website* dengan secara otomatis pasien setelah mengisi lengkap akan langsung dialihkan mneuju *whatsapp* untuk mengkonfirmasi jadwal pelayanan dan mendapatkan pemeriksaan di Klinik *Holistic Consultan & Psychodiagnostic* Malang.

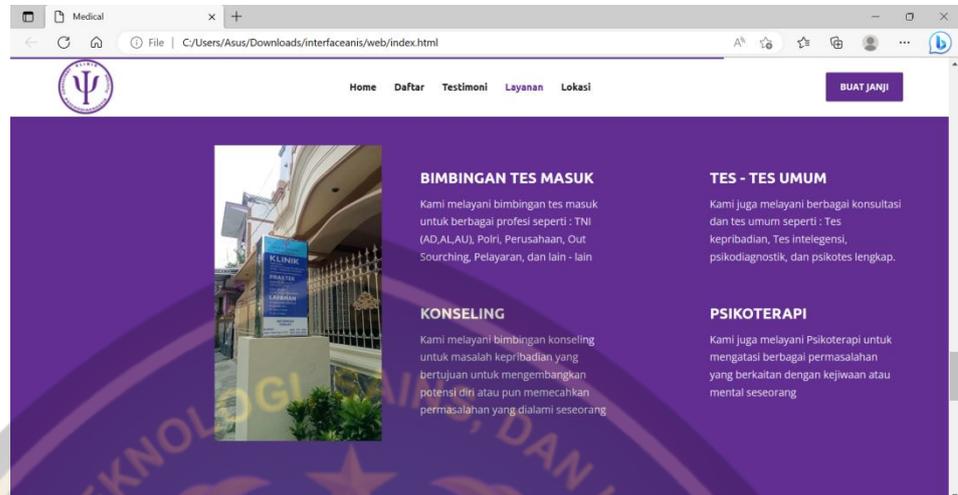
3. Halaman Informasi Klinik



Gambar 4. 10 Informasi Data Diri Psikolog

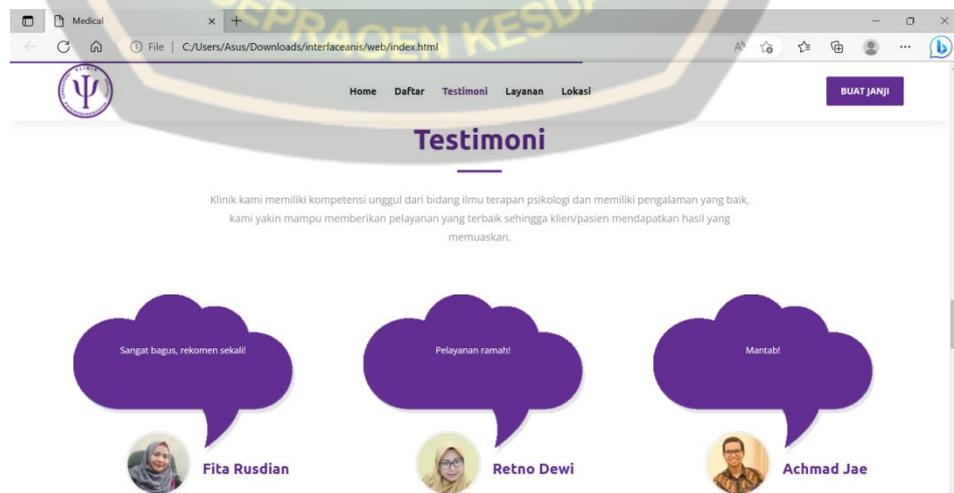
Pada halaman ini terdapat identitas psikolog dengan warna *background* didominasi warna ungu dengan tulisan putih. Identitas psikolog juga dicantumkan

foto profil agar mudah dalam pengenalanya. Terdapat informasi bahwa pemilik klinik sudah mempunyai surat keterangan praktek klinik.



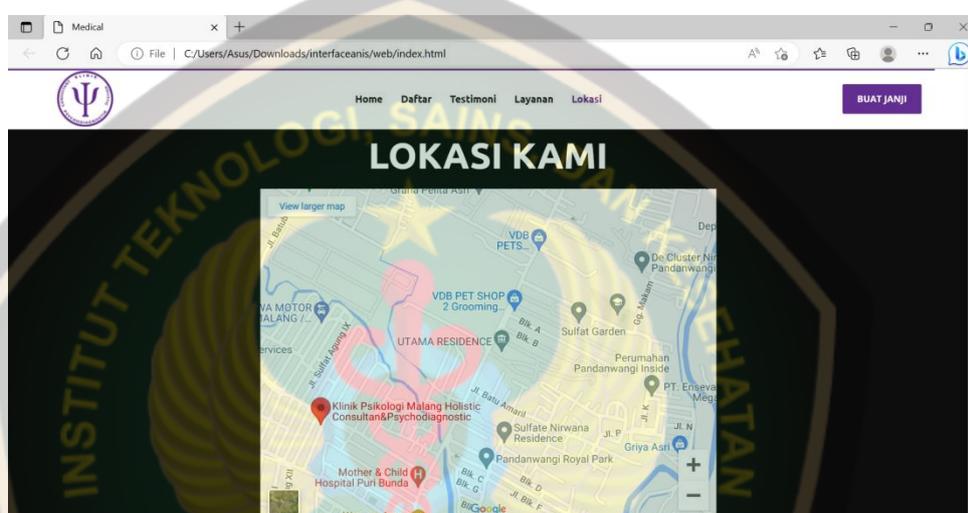
Gambar 4. 11 Pelayanan Klinik Holistic Consultant & Psychodiagnostic Malang

Setelah itu di laman selanjutnya terdapat informasi mengenai pelayanan di klinik tersebut, serta mencantumkan foto profil depan klinik agar mudah dalam mencari lokasi klinik. Didalamnya terdapat 4 pelayanan yang berwarna putih agar mudah dalam membaca informasi mengenai pelayanannya.



Gambar 4. 12 Testimoni Pasien

Setelah itu pada laman berikutnya terdapat testimoni dari pasien yang pernah berkunjung di Klinik *Holistic Consultan & Psychodiagnostic* Malang. Desain testimoni seperti ini dibuat agar menarik untuk dilihat para klien/pasien psikolog yang ingin berkunjung. Terdapat foto profil pemberi testimoni dan dibubuhi nama testimoni, desain dibuat seperti awan dan diberi warna ungu agar menarik pasien yang ingin berobat di Klinik *Holistic Consultan & Psychodiagnostic* Malang.



Gambar 4. 13 Lokasi

Pada laman terakhir terdapat informasi titik letak lokasi klinik (*Google Maps*) agar mempermudah dalam mencari alamat Klinik *Holistic Consultan & Psychodiagnostic* Malang. Terdapat judul lokasi kami ditengah dengan dibawah.

4.4 Evaluasi desain *interface* sistem informasi pendaftaran berbasis *website* di Klinik *Holistic Consultan & Psychodiagnostic* Malang.

Berdasarkan wawancara dengan informan, peneliti mendapatkan informasi bahwa pada sistem pendokumentasian pelaksanaan pendaftaran berbasis *website* di Klinik *Holistic Consultan & Psychodiagnostic* Malang sangat bagus. Memudahkan masyarakat juga dalam mencari salah satu klinik psikologi di Kota Malang melalui *gadget* atau *media seluler*. Pada saat wawancara informan sangat setuju akan dibuatkannya pelayanan pendaftaran pasien psikologi melalui *website* karena di era sekarang kaum milineal banyak yang menggunakan *gadget* sehingga

bisa tersebar luas bahwa ada salah satu klinik di kota Malang yang menangani masalah psikologi klinis di Klinik *Holistic Consultan & Psychodiagnostic* Malang.

“Menurut saya juga di era sekarang ini era kaum milineal perlu ditransformasikan pelayanannya ke elektronik agar informasinya menyeluruh”. (W7.IU1)

Pernyataan fakta dari informan utama diatas setuju akan dibuatkan ide mengenai pelayanan pendaftaran pasien berbasis *website* yang dapat mempermudah pelayanan menjadi efektif dan efisien terhadap waktu. Pelayanan pendaftaran berbasis *website* juga mudah dapat terekam langsung ke sistem kontak agar langsung dan mudah dalam melakukan pelayanan. Di era sekarang ini juga perlu di transformasikan ke dalam pelayanan pendaftaran elektronik melalui *website* agar mempermudah pelayanan yang cepat, efektif dan efisien.

Pernyataan tersebut diperkuat lagi dengan informan dengan respon mendapatkan fakta melalui wawancara, sebagai berikut:

“Soalnya ya semua sekarang serba elektronik pasti juga sudah punya gadget masing-masing. Jadi lebih mempermudah lah intinya buat masyarakat mengetahui informasi tentang klinik kami dengan membaca website di Google”. (W7.IU2)

Perkembangan teknologi semakin meningkat karena didorong oleh kebutuhan masyarakat Indonesia untuk segala aktivitas yang serba praktis di era sekarang ini terutama pada teknologi informasi yang tidak kalah bersaing dalam pengolahan data khususnya di bidang pelayanan kesehatan yang harus lebih maju menjadi pelayanan yang cepat, efisien, dan efektif.

Berdasarkan teori pada jurnal (Dona Katarina,2018) terdapat pertimbangan-pertimbangan yang dilakukan untuk penilaian evaluasi mengikuti aspek dimana setiap aspek atau kriteria penilaian serta penentuan standar nilai

berpengaruh dalam proses pemilihan, dari profil *interface*, dan *database* sebagai berikut:

- a. *Maintainability*, sistem ini mudah dilakukan perbaikan kesalahan apabila diperlukan sehingga, perlu memperhatikan *design* atau rancangan pada sistem.
- b. *Dependability*, sistem dapat mengikuti perkembangan teknologi yang mengacu pada *reliability* yaitu kecenderungan sistem mengalami kegagalan dalam melakukan perintah, *security* terjadi adanya resiko bagi pengguna, dan *safety* yaitu kehandalan sistem dalam menangkal ancaman dari luar sistem.
- c. *Efficiency*, sistem mempunyai ketersediaan ruang penyimpanan atau *memory* dan proses tidak berulang-ulang *time cycle* maupun *pending system*.
- d. *Usability*, sistem mudah di mengerti atau mudah digunakan *user guide* yaitu sebagai pengguna.

Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan kekurangan pada sistem informasi pelayanan pendaftaran secara elektronik melalui *website* yaitu *signal* buruk yang dapat memperlambat pendaftaran menjadi *pending*, kemungkinan hanya kaum milenial yang dapat mengakses *website* atau yang faham tidak bingung mengenai *media seluler* pendaftaran berbasis *website* pada era maju sekarang ini.

Sehingga saran dari peneliti untuk menghindari kejadian tersebut seperti *pending system* diharapkan pasien yang mengakses *website* tersebut harus mempunyai *internet* atau jaringan yang penuh. Tetapi peneliti sudah memastikan bahwa desain *interface* sistem informasi pendaftaran pelayanan psikologi ini mudah dalam penggunaannya serta penulisan pada desain *interface* sudah jelas dan beragam untuk mempermudah dalam pendaftaran.