

## NOTULENSI WAWANCARA

1. Narasumber : Atika Rizki Nurakhmah (05111740000015)

Peran : Dokter

Pewawancara : Vania Cikanindi (05111740000193)

Waktu pelaksanaan : 7 April 2020 pukul 18:30 WIB

- a. Catatan apa saja yang dibuat dokter ketika memeriksa pasien?  
Resep obat setelah pemeriksaan.
- b. Kesulitan apa yang sering dihadapi ketika memeriksa pasien?  
Catatan pemeriksaan yang diberikan kepada pasien hilang. Kalau ditanya keluhan masih bingung, belum jelas. Ini yang bikin lama.
- c. Seberapa penting rekam medis dalam pemeriksaan pasien?  
Sangat penting. Untuk mengetahui history pemeriksaan. Untuk kontrol pasien.
- d. Menurut anda metode apa yang paling efektif untuk melakukan rekam medis pasien? (Misal diketik atau ditulis tangan)  
Lebih baik diketik saja. Biar tidak memakan waktu lama.
- e. Apakah di klinik ini sudah menggunakan rekam medis untuk mencatat riwayat kesehatan pasien?  
Sudah tapi dulu. Sekarang tidak digunakan lagi.
- f. [Apabila sudah, tetapi sudah tidak digunakan] Apakah anda merasa keberatan jika rekam medis digunakan kembali?  
Tidak keberatan. Untuk metodenya kalau ditulis tangan takutnya memakan waktu lama.
- g. Apabila Klinik Dokter Nunuk membuat sistem informasi berbasis web, apakah anda akan terbantu dan menggunakan web tersebut?  
Terbantu karena lebih praktis.
- h. Lalu fitur/layanan apa yang anda harapkan ada di dalam sistem?  
Jadwal pemeriksaan dokter ditampilkan agar pasien tahu. Fitur antrian online biar tidak terlalu ramai yang antri di klinik nya langsung. Konsultasi online agar pasien dan dokter tidak perlu ke klinik untuk sekedar konsultasi.

2. Narasumber : A Shidqi F (05111640000157)

Peran : Pemilik klinik

Pewawancara : Vania Cikanindi (05111740000193)

Waktu pelaksanaan : 7 April 2020 pukul 19.30 WIB

- a. Apa saja peran yang anda lakukan sebagai pemilik di klinik ini?  
Mengontrol jalannya klinik serta menjadi dokter di klinik.
- b. Bagaimana struktur organisasi di Klinik Dokter milik anda?  
Kepala klinik, dokter, staff, dan bagian administrasi.

- c. Kendala apa yang anda hadapi dalam mengelola klinik?  
Mengontrol klinik masih manual (obat, dll) masih ditulis manual.
- d. Menurut anda cara apa yang paling tepat untuk melakukan pembukuan terhadap seluruh kegiatan layanan di klinik?  
Masih manual, ditulis manual. Bagusnya data terintegrasi jadi lebih mudah.
- e. Saat melakukan serah terima gaji kepada staff, bagaimana cara anda melakukannya?  
Liat absensi dihitung dilihat pemasukannya baru di transfer ke masing masing karyawan.
- f. Apabila Klinik Dokter Nunuk membuat sistem informasi berbasis web, apakah anda akan terbantu dan menggunakan web tersebut?  
Terbantu,
- g. Lalu fitur/layanan apa yang anda harapkan ada di dalam sistem?  
Data karyawan (absensi). Data” lain dapat dimasukkan dalam sistem biar ga perlu datang ke klinik untuk perlu tahu datanya. Sistemnya online saja biar gampang pemantauannya ga perlu ke klinik.

3. Narasumber : Pristi Zahara (05111740000112)  
 Peran : Staff  
 Pewawancara : Bella Septina I H (05111740000117)  
 Waktu pelaksanaan : 7 April 2020 pukul 20.00 WIB

- a. Apa saja yang dilakukan oleh staff?  
Tugas nya sebagai kasir dan apoteker.
- b. Bagaimana cara menyimpan data diri pasien?  
Ditulis tangan.
- c. Kesulitan apa yang sering anda temui saat melayani pasien?  
Pasien yang dulu sudah pernah periksa didaftarkan jadi pasien baru (Duplikasi data pasien)
- d. Selama anda bekerja di Klinik Dokter Nunuk, bagaimana cara untuk menyimpan data ketersediaan obat?  
Ditulis manual. Melihat stok lantas dicatat.
- e. Menurut anda, apakah informasi ketersediaan obat untuk pasien mudah diketahui?  
Cukup sulit.
- f. Kesulitan apa yang sering anda temui saat mengontrol ketersediaan obat?  
Cukup sulit, karena harus dikontrol sendiri tiap hari. Padahal obat ga dikit.
- g. Apabila mengalami kesulitan, saran apa yang ingin anda berikan untuk mengatasi permasalahan tersebut?  
Digitalisasi dengan excel mungkin.
- h. Bagaimana cara merekap pengeluaran dan pemasukan obat di Klinik Dokter Nunuk?

Merekap satu”, manual, karena belum ada sistem.

- i. Apakah ada kesulitan saat melakukan transaksi pembayaran obat?  
Repot karena manual dan banyak pekerjaan lain.
- j. Apabila belum, saran apa yang ingin anda berikan untuk mengatasi permasalahan tersebut?  
Membagi pekerjaan dengan staff lain.
- k. Apabila Klinik Dokter Nunuk membuat sistem informasi berbasis web, apakah anda akan terbantu dan menggunakan web tersebut?  
Terbantu. Ide yang bagus. Bersedia untuk menggunakan.
- l. Lalu fitur/layanan apa yang anda harapkan ada di dalam sistem?  
Fitur konsultasi online.

4. Narasumber : Zidan Lutfi (05111740000007)

Peran : Pasien

Pewawancara : Bella Septina I H (05111740000117)

Waktu pelaksanaan : 7 April 2020 pukul 20.15 WIB

- a. Apakah anda bisa menjelaskan secara singkat bagaimana alur untuk berobat ke Klinik Dokter Nunuk?
  - 1. Ambil nomor antrian
  - 2. Menunggu hingga dipanggil oleh staff untuk diperiksa
  - 3. Setelah diperiksa, diarahkan ke kasir untuk menebus obat
- b. Berdasarkan alur yang anda jelaskan, apa saja prosedur yang membuat anda kesulitan?  
Menunggu antriannya membingungkan
- c. Mengapa anda mengkategorikan prosedur tersebut sulit?  
Karena tidak diberitahukan nomor antrian yang sekarang.
- d. Lalu saran apa yang ingin anda berikan untuk mempermudah prosedur tersebut?  
Mungkin ada aplikasi yang menunjukkan nomor antrian sehingga tidak perlu bertanya ke staff.
- e. Menurut anda, bagaimana fasilitas dan pelayanan di Klinik Dokter Nunuk secara umum?
- f. Apakah anda memiliki keluhan terhadap fasilitas atau pelayanan tertentu?  
Antriannya terbatas
- g. Lalu saran apa yang ingin anda berikan untuk memperbaiki fasilitas atau pelayanan tersebut?  
Sebaiknya antriannya diperbanyak dan bisa dilakukan secara online dan beserta jadwalnya, sehingga bisa tahu waktu buka klinik.
- h. Berdasarkan pengalaman pribadi, apakah anda pernah mengalami salah atau lupa jadwal praktik dokter saat akan berobat ke Klinik Dokter Nunuk?  
Pernah

- i. Menurut anda, bagaimana metode yang efektif untuk mengatasi salah atau lupa jadwal praktik dokter?  
Jadwalnya disimpan dalam aplikasi supaya tahu waktu buka kliniknya.
- j. Menurut anda, apakah dengan adanya sistem reservasi secara online yang saat ini belum ada dapat mempermudah pasien dalam berobat?  
Menurut saya cukup mempermudah supaya tidak ada miskomunikasi
- k. (Kasus tertentu) Menurut Anda, apa konsekuensi yang diberikan kepada pasien apabila datang terlambat, dan ketika telah datang no. antriannya sudah terlewat? (contoh: ambil nomor antrian baru, otomatis jadi nomor antrian terakhir, atau nomor antriannya hangus dan baru boleh antri keesokan harinya)  
Antriannya dibuat jadi queue, sehingga pasien yang terlambat harus mengantri ulang.
- l. Apakah ada kesulitan saat melakukan transaksi pembayaran obat?  
Tidak
- m. Apabila Klinik Dokter Nunuk membuat sistem informasi berbasis web, apakah anda akan terbantu dan menggunakan web tersebut?  
Terbantu karena tidak perlu mengantri
- n. Lalu fitur/layanan apa yang anda harapkan ada di dalam sistem?  
Sistem pembayaran cashless, konsultasi online beserta reservasi online.

5. Narasumber : Tria Nur Aisyah Amini (05111740000092)

Peran : Staff

Pewawancara : Izzah Dinillah (05111740000044)

Waktu pelaksanaan : 8 April 2020 pukul 14.00 WIB

- a. Apa saja yang dilakukan oleh staff?  
Melayani pasien, rekap stok obat, mengambilkan obat
- b. Bagaimana cara menyimpan data diri pasien?  
Ditulis di buku besar secara manual
- c. Kesulitan apa yang sering anda temui saat melayani pasien?  
Lelah menulis
- d. Selama anda bekerja di Klinik Dokter Nunuk, bagaimana cara untuk menyimpan data ketersediaan obat?  
Ditulis di buku
- e. Menurut anda, apakah informasi ketersediaan obat untuk pasien mudah diketahui?  
Tidak
- f. Kesulitan apa yang sering anda temui saat mengontrol ketersediaan obat?  
Lelah menulis
- g. Apabila mengalami kesulitan, saran apa yang ingin anda berikan untuk mengatasi permasalahan tersebut?

Menggunakan komputer supaya datanya tidak hilang dan bisa dihitung secara otomatis.

- h. Bagaimana cara merekap pengeluaran dan pemasukan obat di Klinik Dokter Nunuk?

Ditulis manual, dihitung menggunakan kalkulator

- i. Apakah ada kesulitan saat melakukan transaksi pembayaran obat?

Sulit membuat kwitansi ketika ramai

- j. Apabila belum, saran apa yang ingin anda berikan untuk mengatasi permasalahan tersebut?

Menggunakan pembayaran e-cash

- k. Apabila Klinik Dokter Nunuk membuat sistem informasi berbasis web, apakah anda akan terbantu dan menggunakan web tersebut?

Ya, karena memudahkan pekerjaan.

- l. Lalu fitur/layanan apa yang anda harapkan ada di dalam sistem?

Dapat mencatat keluhan pasien, merekap obat, menghitung pembayaran pasien

6. Narasumber : Ismail Arifin (05111740007007)

Peran : Pasien

Pewawancara : Bella Septina I H (05111740000117)

Waktu pelaksanaan : 8 April 2020 pukul 13.30 WIB

- a. Apakah anda bisa menjelaskan secara singkat bagaimana alur untuk berobat ke Klinik Dokter Nunuk?

- b. Berdasarkan alur yang anda jelaskan, apa saja prosedur yang membuat anda kesulitan?

Tidak ada

- c. Mengapa anda mengkategorikan prosedur tersebut sulit?

-

- d. Lalu saran apa yang ingin anda berikan untuk mempermudah prosedur tersebut?

-

- e. Menurut anda, bagaimana fasilitas dan pelayanan di Klinik Dokter Nunuk secara umum?

Pelayanannya sudah baik

- f. Apakah anda memiliki keluhan terhadap fasilitas atau pelayanan tertentu?

Menunggu antrian susah karena sering kehabisan antrian

- g. Lalu saran apa yang ingin anda berikan untuk memperbaiki fasilitas atau pelayanan tersebut?

Sebaiknya pasien diberitahu sisa antrian yang ada

- h. Berdasarkan pengalaman pribadi, apakah anda pernah mengalami salah atau lupa jadwal praktik dokter saat akan berobat ke Klinik Dokter Nunuk?  
Pernah
- i. Menurut anda, bagaimana metode yang efektif untuk mengatasi salah atau lupa jadwal praktik dokter?  
Perlu tools/reminder untuk memberitahu pasien antrian dan jadwal
- j. Menurut anda, apakah dengan adanya sistem reservasi secara online yang saat ini belum ada dapat mempermudah pasien dalam berobat?  
Sangat mempermudah agar tidak sampai kehabisan antrian, sedangkan pasien sudah mengantri, atau dapat melihat jadwal dokter.
- k. (Kasus tertentu) Menurut Anda, apa konsekuensi yang diberikan kepada pasien apabila datang terlambat, dan ketika telah datang no. antriannya sudah terlewat? (contoh: ambil nomor antrian baru, otomatis jadi nomor antrian terakhir, atau nomor antriannya hangus dan baru boleh antri keesokan harinya)  
Kalau belum habis mengambil antrian baru, kalau sudah habis yang mengantri, langsung mengantri lagi
- l. Apakah ada kesulitan saat melakukan transaksi pembayaran obat?  
Tidak
- m. Apabila Klinik Dokter Nunuk membuat sistem informasi berbasis web, apakah anda akan terbantu dan mau menggunakan web tersebut?  
Terbantu dan mau
- n. Lalu fitur/layanan apa yang anda harapkan ada di dalam sistem?  
Reservasi online, reminder untuk pasien agar dapat bersiap-siap.

7. Narasumber : Chaniyah Zulfa Mukhlisah (05111740000115)

Peran : Staff

Pewawancara : Vania Cikanindi (05111740000193)

Waktu pelaksanaan : 8 April 2020 pukul 14.15 WIB

- a. Apa saja yang dilakukan oleh staff?  
Sebagai kasir dan mencari obat sesuai resep yang diberikan dokter
- b. Bagaimana cara menyimpan data diri pasien?  
Cara menyimpannya dengan menulis di logbook khusus untuk daftar pasien
- c. Kesulitan apa yang sering anda temui saat melayani pasien?  
Sejauh ini tidak ada
- d. Selama anda bekerja di Klinik Dokter Nunuk, bagaimana cara untuk menyimpan data ketersediaan obat?  
Cara menyimpannya juga masih ditulis manual di logbooknya
- e. Menurut anda, apakah informasi ketersediaan obat untuk pasien mudah diketahui?  
Awalnya susah ya, karena obatnya juga banyak. Tapi sekarang sudah hafal tempat-tempat obatnya jadi ya mudah.

- f. Kesulitan apa yang sering anda temui saat mengontrol ketersediaan obat?  
Awalnya susah harus cek satu satu sama jenis obatnya banyak, tapi sekarang sudah terbiasa. Sebenarnya yang nggak enak itu harus ngajarin staff baru gitu, mereka kan belum hafal letak obat-obatnya,
  - g. Apabila mengalami kesulitan, saran apa yang ingin anda berikan untuk mengatasi permasalahan tersebut?  
Mbaknya kan anak informatika kan ya, Mungkin bisa dibuatkan sistem pencatatan gitu.
  - h. Bagaimana cara merekap pengeluaran dan pemasukan obat di Klinik Dokter Nunuk?  
Sama seperti sebelumnya sih mbak, masih manual semua.
  - i. Apakah ada kesulitan saat melakukan transaksi pembayaran obat?  
Sejauh ini tidak ada.
  - j. Apabila belum, saran apa yang ingin anda berikan untuk mengatasi permasalahan tersebut?  
-
  - k. Apabila Klinik Dokter Nunuk membuat sistem informasi berbasis web, apakah anda akan terbantu dan menggunakan web tersebut?  
Terbantu sih mbak dan kalau fitur-fiturnya bisa digunakan saya bersedia memakainya.
  - l. Lalu fitur/layanan apa yang anda harapkan ada di dalam sistem?  
Mungkin pembayarannya bisa cashless gitu, pakai OVO
8. Narasumber : Bintang Nur Alamsyah (05111740000002)  
Peran : Dokter  
Pewawancara : Izzah Dinillah (05111740000044)  
Waktu pelaksanaan : 7 April 2020 pukul 17.00 WIB
- a. Catatan apa saja yang dibuat dokter ketika memeriksa pasien?  
Resep obat, kalau diperlukan untuk konsultasi ke rumah sakit yang lebih besar bisa rujukan atau dokumen kesehatan.
  - b. Kesulitan apa yang sering dihadapi ketika memeriksa pasien?  
Ketika datang berobat, riwayat pemeriksaan pasien belum diketahui.
  - c. Seberapa penting rekam medis dalam pemeriksaan pasien?  
Penting sih mbak, soalnya membantu menentukan tindakan selanjutnya yang tepat untuk pasien
  - d. Menurut anda metode apa yang paling efektif untuk melakukan rekam medis pasien? (Misal diketik atau ditulis tangan)  
Praktis tulis tangan, tapi kalau semisal dengan mengetik dan ada suggestion akan jauh lebih mudah sehingga saya nggak perlu nulis panjang.

- e. Apakah di klinik ini sudah menggunakan rekam medis untuk mencatat riwayat kesehatan pasien?

Dulu pernah ada, tapi sekarang sudah tidak ada

- f. [Apabila sudah, tetapi sudah tidak digunakan] Apakah anda merasa keberatan jika rekam medis digunakan kembali?

Tidak keberatan karena mempermudah diagnosa pasien

- g. Apabila Klinik Dokter Nunuk membuat sistem informasi berbasis web, apakah anda akan terbantu dan menggunakan web tersebut?

Mau, apabila fitur yang dibutuhkan terpenuhi

- h. Lalu fitur/layanan apa yang anda harapkan ada di dalam sistem?

Lebih ke arah sistem mudah digunakan sih, soalnya kan ada yang lebih tua dari saya. Dan terkadang juga proses simpan data juga lama, kalau bisa performance lebih cepat

9. Narasumber : Moh. Adam Rahmatullah (05111740000032)

Peran : Pasien

Pewawancara : Izzah Dinillah (05111740000044)

Waktu pelaksanaan : 7 April 2020 pukul 19.45 WIB

- a. Apakah anda bisa menjelaskan secara singkat bagaimana alur untuk berobat ke Klinik Dokter Nunuk?

Mengisi form, lalu ambil no.antrian, menunggu untuk dipanggil, nanti dipanggil sama staffnya untuk masuk, setelah itu diperiksa dokter, lalu ke kasir untuk menebus obat.

- b. Berdasarkan alur yang anda jelaskan, apa saja prosedur yang membuat anda kesulitan?

Bagian antrian.

- c. Mengapa anda mengkategorikan prosedur tersebut sulit?

Karena bagian tersebut terkadang lama dan membuat malas, takutnya nanti malah bertambah sakit pasiennya

- d. Lalu saran apa yang ingin anda berikan untuk mempermudah prosedur tersebut?

Memperbanyak fasilitas dengan memperbanyak jumlah dokter. Atau bisa menggunakan mobile phone dengan antri secara online

- e. Menurut anda, bagaimana fasilitas dan pelayanan di Klinik Dokter Nunuk secara umum?

Fasilitas layanan sudah baik, standar seperti klinik pada umumnya

- f. Apakah anda memiliki keluhan terhadap fasilitas atau pelayanan tertentu?

Tidak ada keluhan



- g. Lalu saran apa yang ingin anda berikan untuk memperbaiki fasilitas atau pelayanan tersebut?  
Dengan menambahkan fasilitas
- h. Berdasarkan pengalaman pribadi, apakah anda pernah mengalami salah atau lupa jadwal praktik dokter saat akan berobat ke Klinik Dokter Nunuk?  
Sering ada perubahan jadwal sehingga membuat saya, sebagai pasien, salah datang
- i. Menurut anda, bagaimana metode yang efektif untuk mengatasi salah atau lupa jadwal praktik dokter?  
Menghubungi pihak klinik atau dengan teknologi pakai hp dengan fitur update jadwal.
- j. Menurut anda, apakah dengan adanya sistem reservasi secara online yang saat ini belum ada dapat mempermudah pasien dalam berobat?  
Reservasi online bagus.
- k. (Kasus tertentu) Menurut Anda, apa konsekuensi yang diberikan kepada pasien apabila datang terlambat, dan ketika telah datang no. antriannya sudah terlewat? (contoh: ambil nomor antrian baru, otomatis jadi nomor antrian terakhir, atau nomor antriannya hangus dan baru boleh antri keesokan harinya)  
Pasiennya datang tanpa dilewati.
- l. Apakah ada kesulitan saat melakukan transaksi pembayaran obat?  
Kesulitan mencari uang pas.
- m. Apabila Klinik Dokter Nunuk membuat sistem informasi berbasis web, apakah anda akan terbantu dan mau menggunakan web tersebut?  
Memudahkannya tergantung waktu untuk melakukan update.
- n. Lalu fitur/layanan apa yang anda harapkan ada di dalam sistem?  
Menyimpan data tulisan mengenai diagnosa agar pasien bisa mengetahui diagnosanya juga.