

## ***Question and Answer Konsultasi Dokter Berbasis Website***

Ratu Sukmakomala<sup>1</sup>, Isnaenti Nur Latifah<sup>2</sup>

Program Studi D4 Teknik Informatika, Universitas Logistik dan Bisnis Internasional

Jl. Sari Asih No. 54 –Bandung 40151, Indonesia Tlp. +6222 2009570, Fax. +6222 200 9568

Email: <sup>1)</sup>[ratukomala28@gmail.com](mailto:ratukomala28@gmail.com), <sup>2)</sup>[isnaenti16@gmail.com](mailto:isnaenti16@gmail.com)

---

### **Abstrak**

Teknologi informasi merupakan hal yang tidak dapat dihindari di jaman yang sangat modern ini. Peranan teknologi pada aktifitas manusia saat ini memang begitu besar. Berkat teknologi berbagai kemudahan dapat dirasakan oleh manusia. Hal tersebut akan juga berpengaruh pada keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan adanya kemajuan teknologi. Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

Salah satunya yaitu aplikasi *Question and Answer* Konsultasi Dokter berbasis *website* merupakan suatu aplikasi *web service* yang berfungsi melakukan tanya jawab mengenai konsultasi kesehatan dan membuat janji dengan dokter. Kegiatan konsultasi online membutuhkan kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif baik dari pihak dokter estetika maupun dari pihak pasien sehingga kegiatan konsultasi online dapat berjalan dengan baik.

Hasil analisa Q&A konsultasi dokter yang telah penulis coba pada website yaitu mempermudah masyarakat (pasien) dengan cepat bertanya kepada dokter melalui *handphone* tentang masalah kesehatannya dan membuat janji dengan dokter.

**Kata Kunci :** *Question and Answer*, Konsultasi Dokter Berbasis *Website*

### ***Abstract***

*Information technology is something that cannot be avoided in this very modern era. The role of technology in human activities today is so great. Thanks to technology, various conveniences can be felt by humans. This will also affect people's desire to get quality health services with advances in technology. The hospital as a health facility that provides health services to the community has a very strategic role in accelerating the improvement of public health status.*

*One of them is the website-based Doctor Consultation Question and Answer application, which is a web service application that functions to conduct questions and answers regarding health consultations and make appointments with doctors. Online consultation activities require effective interpersonal communication skills from both the aesthetic doctor and the patient side so that online consultation activities can run well.*

*The results of the Q&A analysis of doctor consultations that the author has tried on the website are to make it easier for people (patients) to quickly ask doctors via mobile phones about their health problems and make appointments with doctors.*

**Keywords:** *Website-Based Doctor Consultation, Question and Answer*

---

## 1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi merupakan hal yang tidak dapat dihindari di jaman yang sangat modern ini. Peranan teknologi pada aktifitas manusia saat ini memang begitu besar. Berkat teknologi berbagai kemudahan dapat dirasakan oleh manusia. Hal tersebut akan juga berpengaruh pada keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan adanya kemajuan teknologi. Dalam era revolusi digital, suara, data, dan gambar yang dapat dikirim dalam berbagai bentuk menuntut kita untuk selalu meningkatkan perkembangan teknologi dengan percepatan informasi [1].

Aplikasi *Question and Answer* Konsultasi Dokter berbasis *website* merupakan suatu aplikasi *web service* yang berfungsi melakukan tanya jawab mengenai konsultasi kesehatan dan membuat janji dengan dokter. Operator atau praktisi kesehatan yang berguna untuk memberikan pelayanan, dimana rumah sakit memberikan layanan bagi pasien secara *online* menggunakan aplikasi berbasis *website* untuk rumah sakit [2].

Salah satunya yaitu kegiatan konsultasi merupakan salah satu langkah pendukung untuk menegakkan diagnosis. Seiring dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat, maka kegiatan konsultasi dapat dilakukan secara online. Kegiatan konsultasi online membutuhkan kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif baik dari pihak dokter estetika maupun dari pihak pasien sehingga kegiatan konsultasi online dapat berjalan dengan baik [3].

Konsultasi dokter berbasis *website* melalui media *online* ini adalah hal baru, banyak diminati orang karena memberikan dampak positif. Dampak positifnya ialah orang dapat dengan cepat bertanya kepada dokter melalui *handphone* tentang masalah kesehatannya [4].

### 1.1 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana cara pelayanan untuk mengetahui konsultasi dan membuat janji dengan dokter pada *website*.
2. Bagaimana proses *Q&A* dan membuat janji dengan dokter yang dibuat dalam *website*.

### 1.2 Tujuan

1. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada masyarakat yaitu dapat bertanya dengan dokter mengenai konsultasi dan membuat janji dengan dokter melalui *website*.
2. *Q&A* dibuat dalam bentuk fitur *live chat* dimana tidak diperlukan nomer telpon rumah sakit sehingga masyarakat bisa klik fitur *live chat* tersebut dan bertanya.

## 2.2 LANDASAN TEORI

### 2.1 Teknologi Informasi

Teknologi informasi yang berkembang saat ini dimanfaatkan hampir dalam semua aspek kehidupan manusia. Salah satu aspek yang tidak terlepas dari pemanfaatan teknologi informasi adalah pelayanan pada rumah sakit. Penerapan media pelayanan rumah sakit berbasis teknologi informasi adalah penggunaan perangkat keras (*hardware*) teknologi informasi seperti komputer, laptop, *infocus* yang didukung dengan pemanfaatan perangkat lunak (*software*) seperti *software* untuk melakukan presentasi, menampilkan gambar bergerak (*video*) dan suara (*audio*) sebagai alat bantu bagi admin pelayanan rumah sakit dalam menyampaikan atau menanyakan mengenai pelayanan rumah sakit [5].

### 2.2 Pelayanan Rumah Sakit.

Rumah sakit harus peduli dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien agar rumah sakit mengetahui seberapa puas pasien dengan kualitas pelayanan di rumah sakit. Pelayanan kesehatan menimbulkan persaingan antara penyedia pelayanan kesehatan termasuk diantaranya adalah rumah sakit. Dengan adanya persaingan antar rumah sakit yang semakin tinggi disertai dengan banyaknya

pembangunan klinik baru maka klinik perlu terus mengembangkan diri dengan menyelenggarakan pelayanan yang bermutu dan meningkatkan kualitas baik pelayanan *medice* maupun pelayanan administrasinya guna memberikan kepuasan terhadap pasien [6].

### 2.3 Live Chat

*Tawk To* yang merupakan sebuah fitur *chat online* di *iDuHelp!* Berguna untuk sebuah pelayanan informasi question and answer dalam pelayanan rumah sakit. Fitur ini merupakan *plug-in* dari *iDuHelp!* yang bisa menghubungkan pasien rumah sakit langsung kepada admin pelayanan rumah sakit yang akan melayani permasalahan yang di tanyakan oleh pasien [7].

### 2.4 Question and Answer

*Question and Answer* merupakan suatu aktivitas percakapan antara dua orang yang sedang membaca suatu bacaan, yang satu bertindak sebagai penanya dan yang lain sebagai penjawab. Terdapat dua peran yaitu peran penanya dan penjawab, keduanya melihat percakapan yang terjadi. Penjawab tetap berpegang pada kosa kata dalam bagian itu untuk membatasi jumlah kemungkinan jawaban [8].

## 3. METODE PENELITIAN

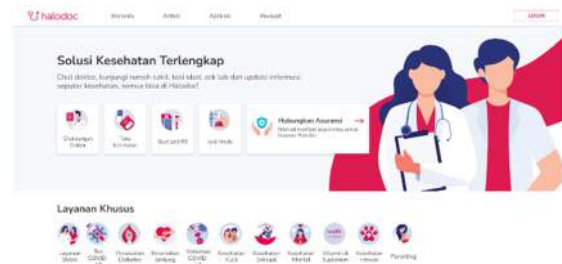
### 3.1 Analisis Pelayanan Rumah Sakit

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Didalam pelayanan terdapat indikator mutu pelayanan keperawatan diantaranya kenyamanan, kepuasan pasien dan keselamatan pasien. Dengan adanya aplikasi yang dibuatkan rumah sakit tersebut sebagai pemenuhan dari mutu pelayanan rumah sakit. Berikut strategi dalam meningkatkan pelayanan rumah sakit diantaranya:

1. Pelayanan cepat dan tanggap
2. Memiliki pelayanan *customer service*

### 3. Mendengar keluhan pasien

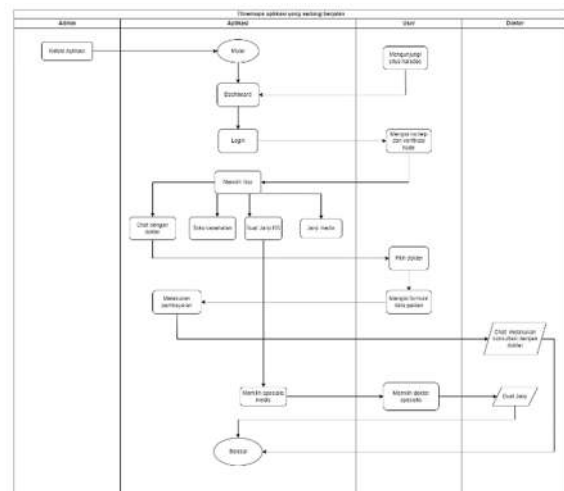
### 4. Menjaga kesopanan



Gambar 3.1 Aplikasi *Halodoc*

Menunjukkan tampilan asli dari aplikasi pelayanan rumah sakit yang didalamnya pasien dapat memilih navigasi yang tersedia Solusi Kesehatan Terlengkap diantaranya *Chat* dengan dokter, Toko kesehatan, Buat janji RS dan Janji Medis. *Website* pelayanan rumah sakit ini digunakan untuk segala keperluan pasien.

#### 3.1.1 Flowmap Aplikasi Pelayanan Rumah Sakit Yang Sedang Berjalan



Gambar 3.2 *Flowmap* Aplikasi Yang Sedang Berjalan

### 3.2 Analisa Website Pelayanan Rumah Sakit Yang Akan Dibangun

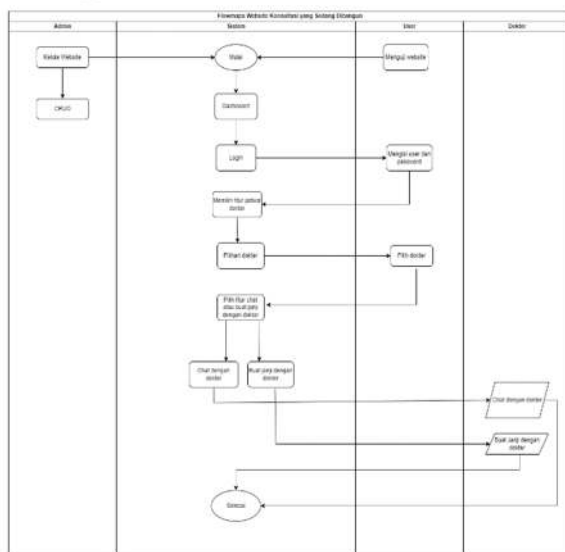
*Website Q&A* konsultasi dengan dokter merupakan *website* yang dibuat serupa dengan aplikasi *halodoc* yang dimana dapat berfungsi sebagai media konsultasi *online* antara *user* (pasien) dengan dokter. Konsultasi berbasis *website* ini dilakukan dengan cara mengunjungi

website tersebut Kemudian, jika belum memiliki akun maka pilih fitur daftar, sedangkan jika sudah memiliki akun maka pasien langsung menuju fitur *login*. Setelah itu memilih fitur jadwal dokter dan memilih sesuai keperluan berkonsultasi melalui *chat* dengan dokter atau membuat janji terlebih dahulu dengan dokter untuk konsultasi secara langsung di rumah sakit



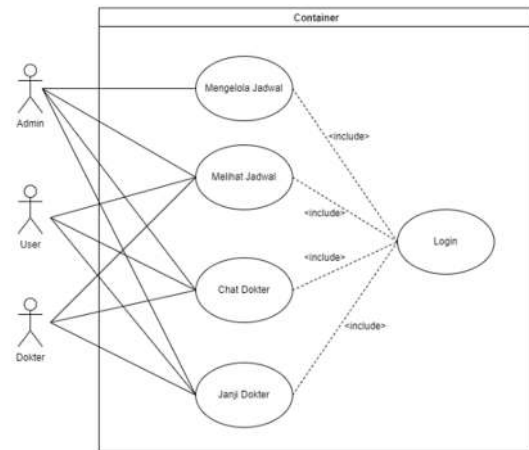
Gambar 3.3 Website Q&A Konsultasi dengan Dokter

### 3.2.1 Flowmap Website Yang Akan Dibangun



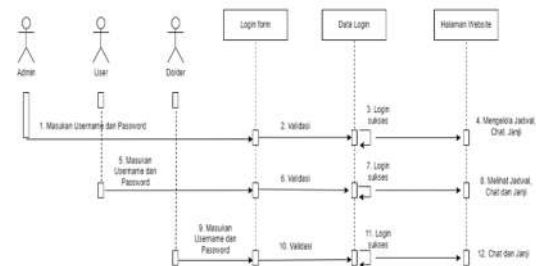
Gambar 3.4 Flowmap Website Q&A konsultasi dengan Dokter yang Akan Dibangun

### 3.3 Use Case Diagram Question & Answer Konsultasi Dokter



Gambar 3.5 Use Case Diagram

### 3.4 Sequence Diagram Question & Answer Konsultasi Dokter



Gambar 3.6 Sequence Diagram

## 4. HASIL PEMBAHASAN


### 4.1 Pembahasan Hasil Implementasi

Lingkungan implemementasi berisi *CRUD* yang dikelola admin dapat berfungsi mengatur proses pada “Jadwal Dokter” dan terdapat fitur “*chat* atau buat janji” untuk mempermudah *user* (pasien) konsultasi secara *online*.

### 4.2 Hasil Pengujian

#### 4.2.1 Hasil Tampilan Pada Daftar (Register)

Terlihat tampilan dari Daftar (*register*) yaitu dimana *user* dapat mengisi data pada *form* tabel untuk dapat memiliki akun agar dapat mengunjungi *website*.



Gambar 4.1 Daftar (*Register*)

#### 4.2.2 Hasil Tampilan Pada *Login*

Terlihat tampilan dari *Login* yaitu dimana *user* setelah membuat akun pada halaman daftar, Kemudian memasukan *username* dan *password* pada halaman *login*. Jika *user* melakukan kesalahan saat mengisi *username* dan *password* tidak akan bisa mengunjungi *website* tersebut.



Gambar 4.2 *Login User*



Gambar 4.3 *Login Admin*

#### 4.2.3 Hasil Tampilan Pada Halaman Utama Admin

Terlihat tampilan dari Halaman Utama Admin yaitu terdapat fitur *CRUD* dan Jadwal dokter. Dimana admin dapat mengelola data dokter melalui fitur *CRUD*, serta admin dapat melihat jadwal dokter yang di dalamnya terdapat fitur *chat* dan buat janji dengan dokter.



Gambar 4.4 Halaman Utama *User* (pasien)

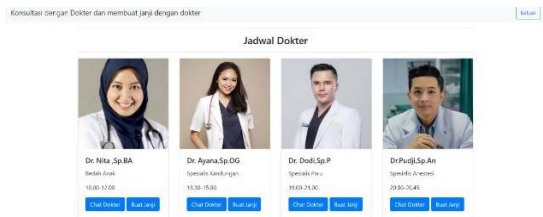


Gambar 4.5 Halaman Utama Admin

#### 4.2.4 Hasil Tampilan Pada Jadwal Dokter

Terlihat tampilan dari Jadwal Dokter yaitu dimana admin, *user*, dan dokter dapat melihat jadwal dokter dan memilih dokter sesuai tujuan untuk konsultasi, selanjutnya

memilih fitur *chat* atau buat janji kesepakatan dengan dokter.



Gambar 4.6 Jadwal Dokter

#### 4.2.5 Hasil Tampilan Pada *Chat* Dokter

Terlihat tampilan dari *Chat* Dokter yaitu dimana *user* dapat berkonsultasi mengenai keluhan atau rawat jalan dengan dokter melalui *website* ini dengan memilih fitur *chat* dokter. Kemudian dokter akan membalas pesan yang di sampaikan oleh *user* pada fitur yang sama.



Gambar 4.7 *Chat* Dokter

#### 4.2.6 Hasil Tampilan Pada Buat Janji Dengan Dokter

Terlihat tampilan dari Buat Janji dengan Dokter yaitu dimana *user* dapat membuat janji atau kesepakatan dengan dokter yang telah dibicarakan sebelumnya. Setelah itu *user* dapat mengisi data diri pasien pada kolom yang tersedia.



Gambar 4.8 Buat Janji dengan Dokter

Gambar 4.9 *Form* Data diri Pasien

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari aplikasi *halodoc* konsultasi kesehatan sebelumnya dapat dilihat dari tampilan *chat* dokter dan buat janji dapat dibedakan dengan *website Q&A* Konsultasi dengan Dokter yang penulis buat masih sangat sederhana. Maka kesimpulan yang dapat ditarik untuk diterapkan pada laporan ini adalah:

1. *Website Question and Answer* dengan dokter mempermudah pasien untuk melakukan konsultasi secara online tanpa perlu harus datang kerumah sakit yang lokasinya mungkin jauh dari rumah.
2. *Website* yang penulis buat mempermudah pasien untuk membuat janji dengan dokter dan mendaftarkan data dirinya secara online, tidak perlu lagi mengantri di rumah sakit.

### 5.2 Saran

Proyek ini tidak luput dari kesalahan maka saran akan dapat diberikan berdasarkan masukan penguji dan pembimbing.

## 6. Daftar Pustaka

- [1] C. S. Putra, "PERANAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PELAYANAN," *Jurnal SIMTIKA*, vol. 2, pp. 28-31, 2019.
  - [2] R. Hidayat, "Penerapan Teknologi Web Service Untuk Integrasi Layanan Puskesmas dan Rumah Sakit," *Penerapan Teknologi Web Service*, vol. 1, pp. 64-77, 2019.
  - [3] D. P. Evert, "KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM," *Jurnal Penelitian dan Studi Ilmu Komunikasi*, vol. 01, pp. 127-136, 2020.
  - [4] M. D. Ria, "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI TATA KELOLA TEKNOLOGI," *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak (JATIKA)*, vol. 2, p. 122, 2021.
  - [5] R. Sidiq, "KAJIAN EFISIENSI PELAYANAN RUMAH SAKIT," *idea Nursing Journal*, vol. VIII, pp. 29-34, 2017.
  - [6] E. Febriyanto, "Penerapan Aplikasi Tawk To IduHelp! Sebagai Sarana Pelayanan," *Technomedia Journal (TMJ)*, vol. 3, pp. 246-259, 2019.
  - [7] Khainuddin, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan," *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, vol. 1, pp. 22-32, 2020.
  - [8] S. Reddy, "CoQA: A Conversational Question Answering Challenge," *Computer Science Department*, vol. 7, pp. 249-266, 2018.
-