

Analisis dan Desain Sistem Digital Konsultasi Psikologi

Christabel Azarine Wibowo¹, Muhamad Basyrul Muvid²

¹Universitas Dinamika, 19410100002@dinamika.ac.id, Jl Raya Kedung Baruk No.98, Kedung Baruk, Kec. Rungkut, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

²Universitas Dinamika, muvid@dinamika.ac.id, Jl Raya Kedung Baruk No.98, Kedung Baruk, Kec. Rungkut, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

Informasi Makalah

Submit : Agustus 18, 2023
Revisi : Desember 4, 2023
Diterima : Desember 18, 2023

Kata Kunci :

*Kualitas Layanan
Astah UML
Website*

Abstrak

Layanan Konsultasi Psikologi yang menggunakan platform digital menawarkan solusi inovatif untuk mengatasi tantangan dalam memberikan layanan kesehatan mental yang efektif dan terjangkau. Sistem ini memungkinkan individu untuk mengakses konsultasi psikologi kapan saja dan dimana saja melalui berbagai platform digital, meningkatkan aksesibilitas layanan dan mengurangi stigma terkait dengan kesehatan mental. Penelitian menunjukkan bahwa layanan konsultasi psikologi berbasis digital efektif dalam membantu individu mengatasi masalah psikologis. Studi klinis telah membuktikan bahwa intervensi psikologis digital dapat secara signifikan mengurangi gejala depresi, kecemasan, dan stres. Selain itu, intervensi digital juga dapat meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan psikologis secara menyeluruh. Meskipun potensi besar layanan konsultasi psikologi berbasis digital, masih ada beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satu tantangan utama adalah memastikan kualitas dan keamanan layanan tersebut. Penting untuk memverifikasi bahwa psikolog yang memberikan layanan melalui platform digital memiliki kualifikasi dan pengalaman yang sesuai. Selain itu, perlindungan data pribadi klien juga harus dijamin dengan baik. Pengembangan layanan konsultasi psikologi berbasis digital terus berlangsung dengan cepat. Penelitian dan inovasi terus muncul untuk meningkatkan efektivitas, aksesibilitas, dan penerimaan layanan ini. Penelitian masa depan diharapkan dapat berfokus pada pengembangan fitur-fitur baru yang dapat meningkatkan kualitas layanan, pengujian sistem di skala yang lebih besar, pengembangan sistem informasi psikologi lintas negara dapat meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat di berbagai negara, Sistem informasi psikologi yang mempertimbangkan keragaman budaya dapat memastikan bahwa layanan ini dapat diterima dan efektif bagi semua orang, dan Sistem informasi psikologi berbasis AI dapat meningkatkan efektivitas layanan dengan membantu mendeteksi masalah psikologi secara dini, memberikan layanan psikologi yang tepat sasaran, dan

memantau perkembangan klien secara berkelanjutan. Layanan konsultasi psikologi berbasis digital memiliki potensi untuk mengubah cara masyarakat mengakses dan menerima perawatan kesehatan mental.

Abstract

Digital platform-based psychological consultation services offer innovative solutions to address the challenges of providing effective and affordable mental health services. This system allows individuals to access psychological consultations anytime and anywhere through various digital platforms, increasing service accessibility and reducing stigma associated with mental health. Research shows that digital-based psychological consultation services are effective in helping individuals address psychological problems. Clinical studies have proven that digital psychological interventions can significantly reduce symptoms of depression, anxiety, and stress. In addition, digital interventions can also improve overall quality of life and psychological well-being. Despite the great potential of digital-based psychological consultation services, there are still some challenges that need to be addressed. One of the main challenges is ensuring the quality and security of the service. It is important to verify that psychologist providing services through digital platforms have the appropriate qualifications and experience. In addition, the protection of client's personal data must also be guaranteed well. The development of digital-based psychological consultation services is rapidly ongoing. Research and innovation continue to emerge to improve the effectiveness, accessibility, and acceptance of these services. Future research is expected to focus on the development of new features that can improve service quality, testing of systems at a larger scale, the development of cross-country psychological information systems can improve service accessibility for people in various countries, psychological information systems that consider cultural diversity can ensure that this service can be accepted and effective for everyone, and AI-based psychological information systems can improve service effectiveness by helping to detect psychological problems early, provide targeted psychological services, and monitor client development on an ongoing basis. Digital-based psychological consultation services have the potential to transform the way people access and receive mental health care.

1. Pendahuluan

Dalam era modern ini, kesehatan mental telah menjadi salah satu aspek yang sangat penting bagi masyarakat di berbagai sektor kehidupan, baik dalam dunia kerja maupun dunia pendidikan (PH et al., 2018). Kesadaran akan pentingnya kesehatan mental telah semakin meningkat, karena dipahami bahwa kesehatan mental yang baik akan berdampak positif terhadap produktivitas individu. Sebaliknya, penurunan kesehatan mental dapat mempengaruhi emosi, mental, fisik, dan hubungan sosial, yang pada akhirnya dapat merugikan kinerja dan produktivitas (Muslim, 2020).

Dalam konteks ini, layanan psikotes dan konsultasi psikologi serta pengembangan potensi diri telah menjadi hal yang sangat dibutuhkan. Dukungan dan bimbingan psikologis menjadi penting untuk membantu individu mengatasi tantangan dan tekanan yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari. Layanan psikologi dapat diakses melalui berbagai cara, salah satunya adalah melalui layanan konsultasi psikologi berbasis digital. Layanan konsultasi psikologi berbasis digital memiliki beberapa keunggulan, seperti ketersediaan 24/7, proses yang lebih efisien, dan biaya yang lebih terjangkau (Dona Kurnia, 2017) (Pamungkas R. A., 2019).

Masyarakat modern telah memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai

berbagai aspek kehidupan, termasuk bidang psikologi. Kesadaran akan pentingnya kesehatan mental dan dukungan psikologis telah membantu masyarakat mengenali nilai dari layanan-layanan psikologi untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Dalam konteks globalisasi yang terjadi saat ini, layanan tersebut juga menjadi bagian integral dari perkembangan global dan dapat memengaruhi tingkat kepuasan konsumen (Ridlo I. A, 2020).

Keberhasilan perusahaan dalam menyediakan layanan psikologi juga sangat tergantung pada kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen menjadi kunci kesuksesan, karena konsumen yang puas akan cenderung tetap loyal dan tidak berpindah ke pesaing. Terdapat banyak manfaat yang dapat diperoleh oleh perusahaan melalui pencapaian tingkat kepuasan layanan yang optimal. Kepuasan terhadap layanan psikologi juga sangat berkaitan dengan kualitas layanan yang disediakan, yang dapat diukur melalui tanggapan masyarakat terhadap aspek-aspek seperti kualitas pelayanan, pengembangan potensi diri, dan evaluasi diri (Setiawan A. et al., 2019).

Dalam konteks layanan konsultasi psikologi yang semakin berkembang, terutama melalui platform digital, penting untuk mengakomodasi kebutuhan dasar pengguna atau masyarakat. Dengan kemajuan teknologi informasi yang semakin canggih, penelitian untuk meningkatkan kualitas layanan konsultasi psikologi (Cholik C. A, 2021).

Hal ini akan membantu mengidentifikasi kebutuhan pengguna dalam hal kualitas layanan psikologi yang berbasis digital, serta mempermudah lembaga dalam menarik pelanggan atau masyarakat melalui peningkatan kualitas layanan yang diberikan.

Meskipun memiliki keunggulan, layanan konsultasi psikologi berbasis digital juga memiliki beberapa permasalahan, salah

satunya adalah terkait dengan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen terhadap layanan konsultasi psikologi berbasis digital penting untuk dijaga, karena dapat mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen dan keberhasilan perusahaan.

Kepuasan konsumen terhadap layanan konsultasi psikologi berbasis digital penting untuk dikaji, karena dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

- a. Bagi konsumen: kepuasan konsumen dapat meningkatkan kualitas hidup mereka, karena layanan konsultasi psikologi berbasis digital dapat membantu mereka mengatasi berbagai tantangan dan tekanan dalam kehidupan sehari-hari.
- b. Bagi perusahaan: kepuasan konsumen dapat meningkatkan tingkat loyalitas konsumen dan keberhasilan perusahaan dalam menyediakan layanan tersebut.
- c. Bagi masyarakat: kepuasan konsumen terhadap layanan konsultasi psikologi berbasis digital dapat meningkatkan kualitas layanan psikologi secara umum, sehingga dapat lebih bermanfaat bagi masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Metode survei dipilih karena dapat digunakan untuk mengumpulkan data dari jumlah responden yang besar dalam waktu yang relatif singkat. Data penelitian dikumpulkan melalui kuisisioner yang disebarakan kepada konsumen layanan konsultasi psikologi berbasis digital di Indonesia. Kuisisioner tersebut berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan konsumen terhadap layanan tersebut. Berdasarkan permasalahan dan pentingnya masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

- a. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap layanan konsultasi psikologi berbasis digital

- b. Merancang sistem informasi yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap layanan konsultasi psikologi berbasis digital.

Penelitian yang sejenis dan dijadikan bahan tinjauan pustaka adalah penelitian yang dilakukan (Fajerin, T., & Mulyono, H, 2020) dengan judul “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Hasil penelitian tersebut hampir sama dengan penulis, yang membedakan adalah :

- a. Objek penelitian: Penelitian terdahulu berfokus pada layanan publis berbasis web, sedangkan penelitian ini berfokus pada layanan konsultasi psikologi berbasis digital.
- b. Fokus penelitian: Penelitian terdahulu berfokus pada faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara umum, sedangkan penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen terhadap layanan konsultasi psikologi berbasis digital yang dimulai dari identifikasi masalah, wawancara, analisis kebutuhan informasi, perancangan sistem hingga laporan hasil penelitian.

- c. Dalam rangka mendukung pemahaman lebih lanjut tentang pentingnya layanan konsultasi psikologi berbasis digital dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan merancang sistem informasi yang dapat meningkatkan kualitas layanan konsultasi psikologi. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap layanan tersebut serta menjelaskan bagaimana layanan konsultasi psikologi berbasis digital dapat membantu dalam

menunjang mahasiswa dalam penyelesaian penelitian ini dan mempermudah lembaga dalam menarik pelanggan atau masyarakat melalui peningkatan kualitas layanan yang diberikan.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode RUP (*Rational Unified Process*), yang mendasarkan pendekatannya pada prinsip berulang (*iterative*) dan adaptif, dengan penekanan pada aspek arsitektur dan penggunaan kasus (Hikmah et al., 2021). RUP adalah suatu proses rekayasa perangkat lunak yang terstruktur dengan baik, memfasilitasi pengembangan perangkat lunak secara sistematis dan terorganisir. Metode ini menawarkan pendekatan yang terstruktur dan fleksibel untuk mengelola proyek-proyek pengembangan perangkat lunak dengan fokus pada kualitas, pengembangan yang adaptif, serta pengelolaan risiko. Metode RUP terdiri dari serangkaian tahapan yang mengarahkan pengembangan proyek secara bertahap:

1. *Inception*

Tahap awal yang melibatkan pengamatan, analisis, dan pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan dan tujuan perusahaan terkait sistem atau fitur yang akan dikembangkan. Tujuannya adalah untuk memetakan kebutuhan awal dan merumuskan visi proyek.

2. *Elaboration*

Fase desain yang lebih rinci, di mana gambaran sistem secara keseluruhan diuraikan lebih detail. Desain ini mencakup arsitektur sistem, komponen-komponen utama, serta definisi kasus penggunaan yang lebih mendalam. Ini membantu memastikan pemahaman yang jelas tentang tujuan proyek sebelum memasuki fase implementasi.

3. *Construction*

Tahap implementasi yang berfokus pada transformasi desain menjadi kode nyata. Di sini, pengembang menerjemahkan desain sistem menjadi bahasa pemrograman, dan mengintegrasikan komponen-komponen yang telah dirancang sebelumnya.

4. *Transition*

Fase penyelesaian dan pengujian akhir yang bertujuan untuk memvalidasi apakah sistem yang dihasilkan sudah sesuai dengan desain awal, serta memastikan bahwa fungsionalitas yang diharapkan berjalan dengan baik.

Metode RUP juga memberikan perhatian khusus pada dokumentasi yang komprehensif, memungkinkan pengembang dan pemangku kepentingan memahami perkembangan proyek dengan lebih baik (Widyanto, 2020). Selain itu, RUP mendukung manajemen risiko dengan identifikasi dan penanganan risiko yang mungkin muncul selama proses pengembangan.

Dalam keseluruhan, metode RUP memberikan pendekatan yang terstruktur, sistematis, dan terarah untuk pengembangan perangkat lunak, dengan penekanan pada kerangka kerja arsitektur dan penggunaan kasus. Ini membantu memitigasi risiko, mengurangi ketidakpastian, dan memastikan kualitas dalam setiap tahap pengembangan.

Dalam konteks penelitian ini peneliti hanya menggunakan langkah-langkah metode penelitian RUP sampai pada tahap 2 yakni (*Elaboration*), dengan penjabaran sebagai berikut:

1. *Inception*

Pada tahap ini penulis melakukan analisis kebutuhan sistem yang melibatkan dalam prosedur sistem. Hal ini merupakan langkah-langkah dalam sebuah sistem konsultasi psikologi secara umum.

2. *Elaboration*

Pada tahap ini penulis melakukan mendesain gambaran sistem secara keseluruhan yang diuraikan secara detail.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Analisis Kebutuhan Sistem

Analisis Sistem adalah istilah yang merujuk pada fase-fase awal dalam pengembangan sistem, yang melibatkan teknik pemecahan masalah untuk mengurai komponen-komponen dan interaksi mereka guna mencapai tujuan. Analisis kebutuhan sistem mencakup kebutuhan fungsional dan non-fungsional.

Prosedur sistem saat ini melibatkan langkah-langkah sebagai berikut:

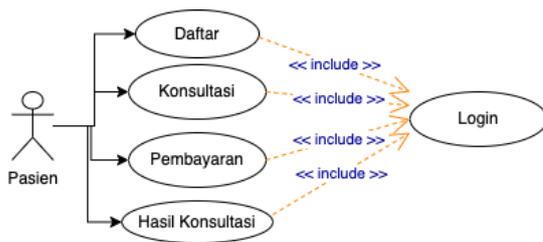
1. Pasien mendaftar konsultasi
2. Opsi jadwal ditentukan oleh psikolog
3. Pasien melakukan pembayaran
4. Bagian administrasi mencatat pembayaran
5. Dilanjutkan dengan sesi konsultasi antara pasien dan psikolog
6. Diakhiri dengan pemberian hasil konsultasi oleh psikolog kepada pasien.

3.2 Use Case Diagram

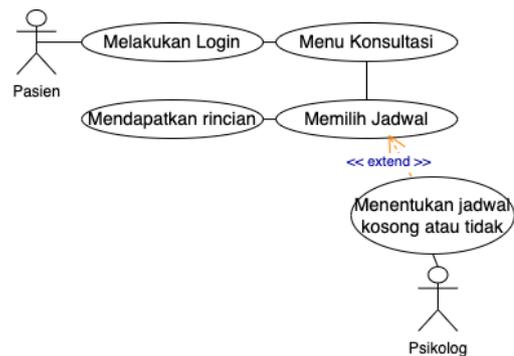
Use Case Diagram mengidentifikasi dan menggambarkan fungsi-fungsi dalam suatu sistem, menunjukkan siapa yang berhak mengakses dan menggunakan fungsi-fungsi tersebut (Arifin, M. N., & Siahaan D, 2020). Berikut langkah-langkah *Use Case Diagram*:

a) *Use Case Diagram* Utama

Fitur utama menawarkan menu konsultasi, pembayaran, dan hasil konsultasi kepada pasien. Namun, akses ke menu ini memerlukan tindakan *login* atau pendaftaran sebelumnya.



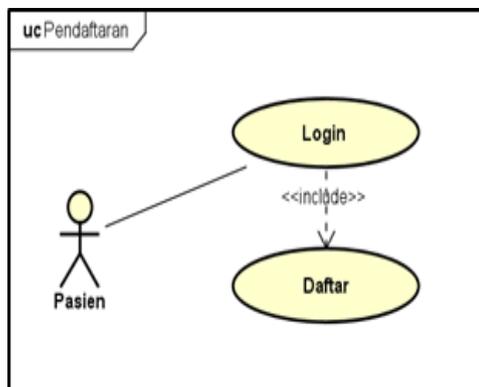
Gambar 1. Use Case Diagram Utama



Gambar 3. Use Case Diagram Konsultasi

b) Use Case Diagram Pendaftaran

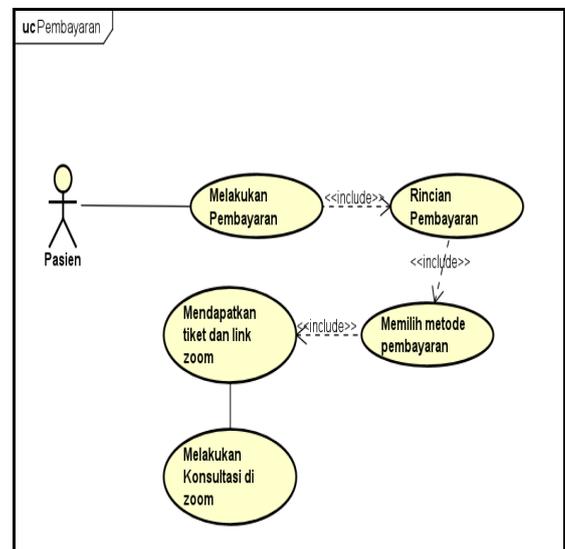
Pasien mengakses situs psikologi online, memilih opsi untuk mendaftar atau masuk, dan dapat melakukan login menggunakan akun pengguna atau opsi login melalui akun Google.



Gambar 2. Use Case Diagram Pendaftaran

d) Use Case Diagram Pembayaran

Pasien membayar untuk langkah berikutnya, melihat rincian pembayaran, memilih metode pembayaran yang tersedia, dan menerima tiket beserta tautan Zoom untuk sesi konsultasi.



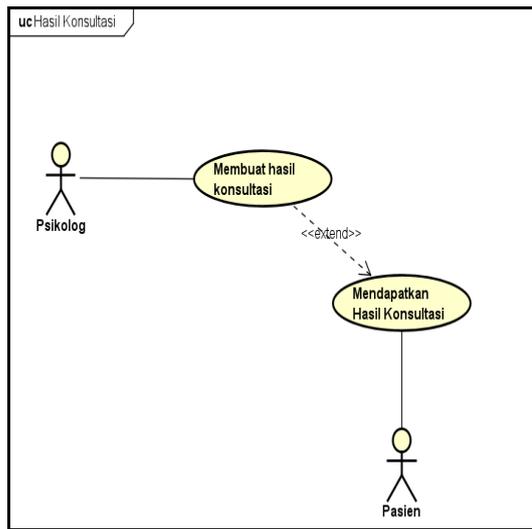
Gambar 4. Use Case Diagram Pembayaran

c) Use Case Diagram Konsultasi

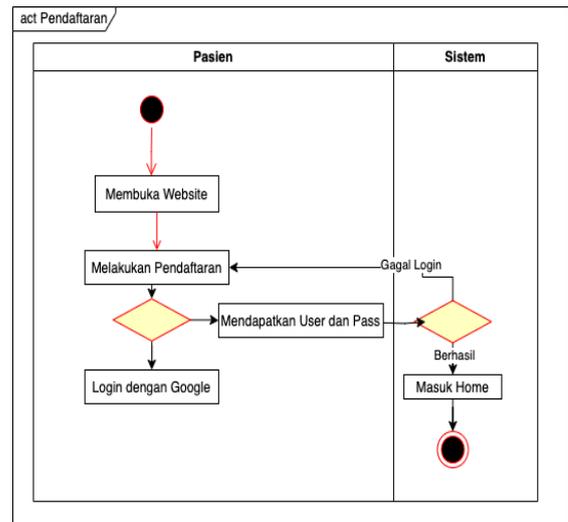
Pasien login, pilih menu konsultasi, dan memilih dari jadwal yang tersedia. Pasien hanya dapat memilih jadwal yang kosong sesuai dengan penentuan psikolog. Setelah itu, pasien menerima rincian konsultasi dengan psikolog.

e) Use Case Diagram Hasil Konsultasi

Hasil Konsultasi dibuat oleh psikolog dan ditampilkan kepada pasien, yang memungkinkan pasien untuk mengakses hasil konsultasi tersebut.



Gambar 5. Use Case Diagram Hasil Konsultasi



Gambar 6. Prosedur Pendaftaran

3.3 Activity Diagram

Activity Diagram merupakan representasi visual dari aliran aktivitas atau aliran kerja dalam suatu sistem yang sedang berjalan. Diagram ini juga berfungsi untuk menggambarkan dan mengelompokkan jalur tampilan dari sistem secara visual. Dalam Activity Diagram, komponen-komponen khusus diwakili oleh bentuk-bentuk tertentu yang dihubungkan oleh panah-panah.

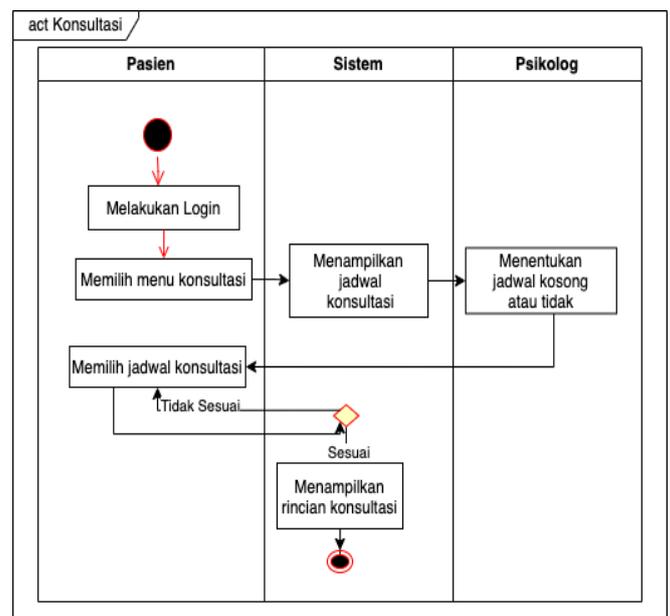
Panah-panah tersebut menunjukkan urutan aktivitas yang terjadi dari awal hingga akhir. Oleh karena itu, Activity Diagram sangat berguna untuk menggambarkan logika prosedural, proses bisnis, dan aliran kerja dalam berbagai konteks (Arianti, T., Fa'izi, A., Adam, S., & Wulandari, M, 2022). Berikut langkah-langkah Activity Diagram:

a) Prosedur Pendaftaran

Pasien mengakses website psikologi, lalu melakukan pendaftaran untuk mendapatkan akun dengan username dan password. Alternatifnya, pasien dapat masuk menggunakan opsi login melalui akun Google. Setelah masuk, pasien diarahkan ke halaman utama (home) di mana mereka dapat memulai proses konsultasi.

b) Prosedur Konsultasi

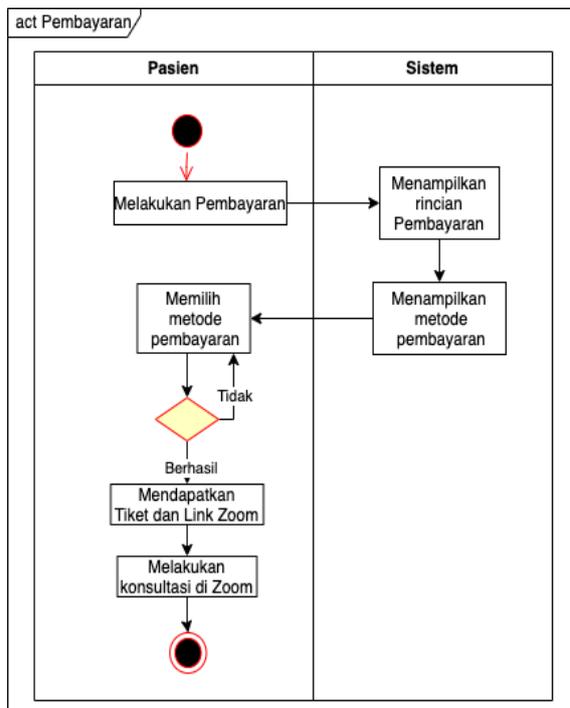
Setelah login, pasien dapat memilih opsi konsultasi dan memilih jadwal konsultasi dengan psikolog. Untuk memilih jadwal, pasien perlu melakukan pemesanan paling lambat satu hari sebelumnya (h-1). Pasien hanya dapat memilih jadwal dari psikolog yang memiliki jadwal kosong.



Gambar 7 Prosedur Konsultasi

c) Prosedur Pembayaran

Setelah memilih jadwal konsultasi, pasien perlu melakukan pembayaran menggunakan QRIS, OVO, Dana, GoPay, dan metode pembayaran lainnya. Setelah pembayaran sukses, pasien akan menerima tiket serta tautan Zoom untuk konsultasi dengan psikolog.



Gambar 8. Prosedur Pembayaran

Flow of Event adalah urutan langkah atau aktivitas dalam suatu proses atau skenario dalam analisis perangkat lunak. Ini menggambarkan langkah-langkah yang diambil oleh pengguna atau sistem untuk mencapai tujuan tertentu, baik dalam penggunaan aplikasi atau dalam proses bisnis. Dokumentasi ini membantu memahami operasi sistem, interaksi dengan pengguna, dan dapat digunakan untuk mengidentifikasi perbaikan atau masalah potensial (Arianti, T., Fa'izi, A., Adam, S., & Wulandari, M, 2022). Berikut langkah-langkah dalam Flow of Event:

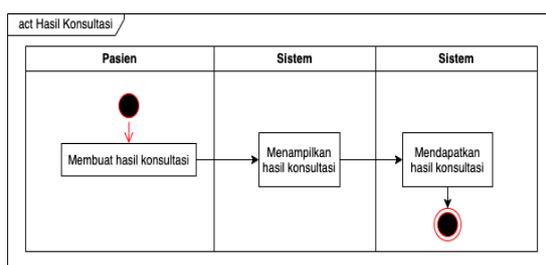
a) *Flow Of Event* Pendaftaran

Deskripsi	Use Case Pendaftaran		
Kondisi Awal	Pasien belum memiliki akun		
Kondisi Akhir	Pasien sudah memiliki akun		
<i>Flow of Event</i>	No.	Pasien	Sistem
	1.	Melakukan pendaftaran	Menampilkan form pendaftaran
	2.	Mendapatkan user dan pass	Berhasil Login
	3.	Login dengan opsi Google	Berhasil Login

Gambar 10. Flow Of Event Pendaftaran

d) Prosedur Hasil Konsultasi

Pasien yang telah mengikuti konsultasi akan menerima hasil konsultasi dari psikolog. Ini memungkinkan pasien untuk melihat dan mengakses hasil dari sesi konsultasi psikologinya.



Gambar 9. Prosedur Hasil Konsultasi

b) *Flow Of Event* Konsultasi

Deskripsi	Use Case Konsultasi			
Kondisi Awal	Pasien sudah login ke website			
Kondisi Akhir	Pasien mendapatkan rincian konsultasi			
<i>Flow of Event</i>	No.	Pasien	Sistem	Psikolog
	1.	Memilih menu konsultasi	Menampilkan jadwal konsultasi	Menentukan jadwal kosong atau tidak
	2.	Memilih jadwal konsultasi	Menampilkan rincian konsultasi	

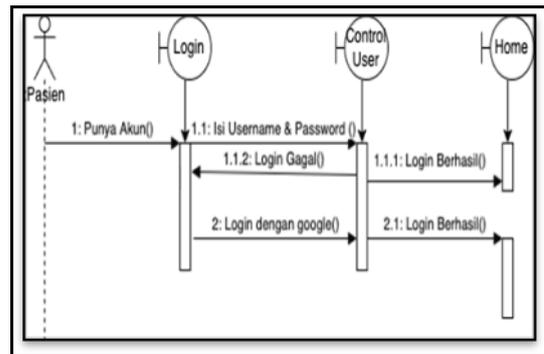
Gambar 11. Flow Of Event Konsultasi

c) *Flow Of Event* Pembayaran

3.4 *Flow Of Event*

Deskripsi	Use Case Pembayaran		
Kondisi Awal	Pasien sudah memilih jadwal konsultasi		
Kondisi Akhir	Pasien sudah mendapatkan tiket dan link zoom		
Flow of Event	No.	Pasien	Sistem
	1.	Melakukan pembayaran	Menampilkan rincian pembayaran
	2.	Berhasil Pembayaran	Menyimpan data pembayaran
	3.	Melakukan konsultasi di zoom	

Gambar 12. Flow Event Pembayaran



Gambar 14. Sequence Diagram Pendaftaran

d) Flow Of Event Hasil Konsultasi

Deskripsi	Use Case Hasil Konsultasi			
Kondisi Awal	Pasien belum mendapatkan hasil konsultasi			
Kondisi Akhir	Psikolog memberikan hasil konsultasi ke pasien			
Flow of Event	No.	Psikolog	Sistem	Pasien
	1.	Membuat hasil konsultasi	Menampilkan hasil konsultasi	Mendapatkan hasil konsultasi

Gambar 13. Flow Of Event Hasil Konsultasi

b) Sequence Diagram Konsultasi

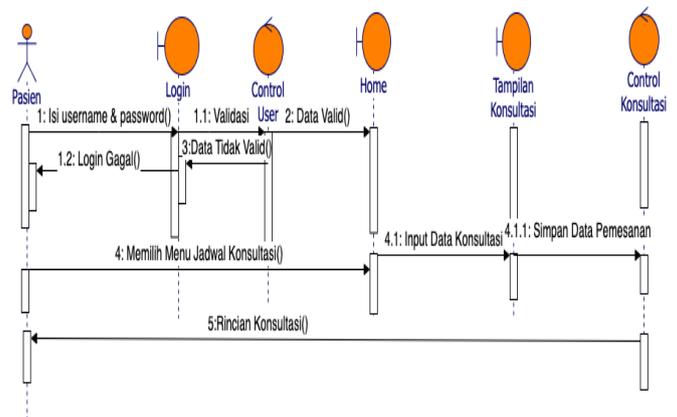
Pasien melakukan login, lalu memilih menu konsultasi dan jadwal konsultasi yang sudah ditentukan oleh psikolog bahwa jadwalnya ada yang kosong atau tidak maka pasien hanya bisa memilih jadwal psikolog atau tersedia. Setelah itu pasien akan mendapatkan rincian konsultasinya dengan psikolog.

3.5 Sequence Diagram

Diagram Urutan (*Sequence Diagram*) adalah bentuk visualisasi dalam pemrograman berorientasi objek yang menggambarkan interaksi antara objek-objek atau kelas-kelas dalam sistem sepanjang waktu. Diagram ini menunjukkan bagaimana objek atau kelas saling berinteraksi dalam suatu skenario tertentu. Berguna untuk memahami aliran kerja sistem dan hubungan antara berbagai elemen dalam sistem (Arianti, T., Fa'izi, A., Adam, S., & Wulandari, M., 2022). Berikut langkah-langkah dalam Sequence Diagram:

a) Sequence Diagram Pendaftaran

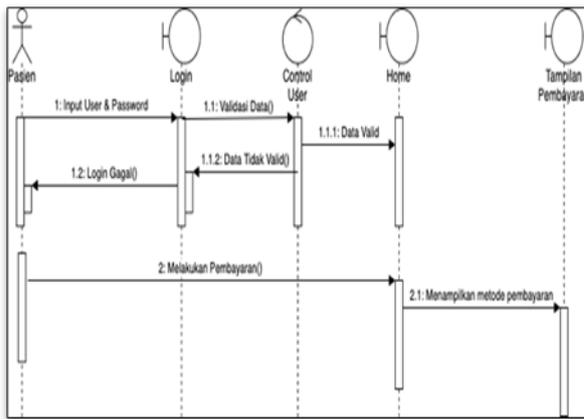
Pasien mengakses *website* psikologi *online*. Dari sana, mereka punya pilihan untuk melakukan dua tindakan: daftar atau login. Jika mereka memilih *login*, mereka dapat masuk menggunakan informasi akun yang mereka miliki atau dengan akun Google.



Gambar 15. Sequence Diagram Konsultasi

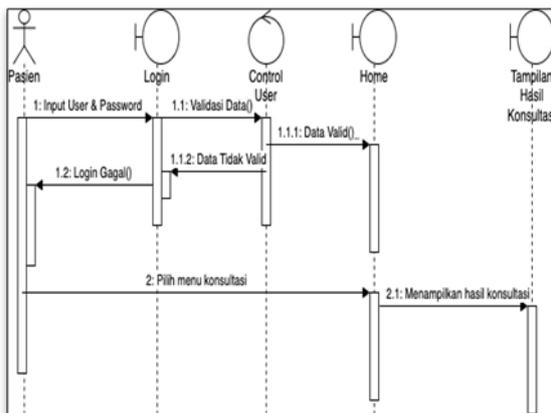
c) Sequence Diagram Pembayaran

Pasien melakukan pembayaran untuk tahap selanjutnya lalu muncul rincian pembayaran dan pasien memilih metode pembayaran yang sudah disediakan. Setelah itu, pasien mendapatkan tiket dan tautan Zoom untuk melakukan konsultasi di Zoom.



Gambar 16. Sequence Diagram Pembayaran

- d) *Sequence Diagram Hasil Konsultasi*
 Psikolog membuat hasil konsultasi dan akan ditampilkan hasil konsultasi kepada pasien. Maka, pasien bisa mendapatkan hasil konsultasi

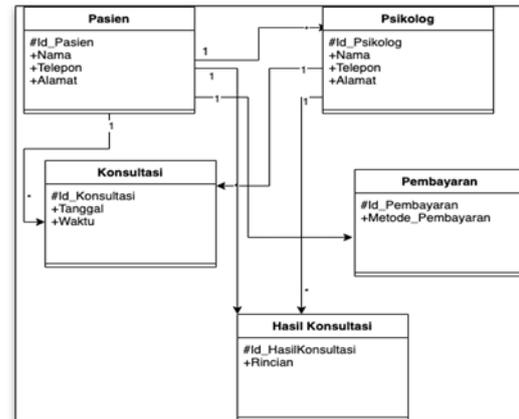


Gambar 17. Sequence Diagram Hasil Konsultasi

3.6 Class Diagram

Class Diagram adalah spesifikasi yang, saat diisntansiasi, akan menghasilkan objek. Ini adalah inti dari pengembangan dan desain berorientasi objek. *Class diagram* menggambarkan atribut atau properti dari suatu sistem, sekaligus menyediakan layanan untuk memanipulasi atribut tersebut melalui metode atau fungsi. *Class diagram* menggambarkan struktur dan deskripsi *class*, *package*, dan objek serta hubungan di antara mereka, seperti *containment*, pewarisan,

asosiasi, dan lain-lain. *Class diagram* pada sistem psikologi *online* menjelaskan atribut, fungsi, dan hubungan dari setiap kelas yang dimiliki. *Class diagram* yang baik memiliki nilai kopling yang rendah dan nilai kohesi yang tinggi (Arianti, T., Fa'izi, A., Adam, S., & Wulandari, M, 2022).



Gambar 18. Class Diagram

4. Simpulan

Setelah menjalani penelitian mengenai sistem informasi psikologi *online* berbasis digital, hasil yang diperoleh adalah perancangan layanan konsultasi yang memudahkan pengguna dalam mengakses sistem. Perancangan ini dirancang untuk memberikan pengalaman pengguna yang lancar dan efisien, serta untuk memastikan kelancaran proses kegiatan tanpa hambatan. Dari penelitian ini, simpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- Kualitas layanan yang dirancang secara baik mampu membantu pengguna dalam menggunakan sistem informasi dengan lebih mudah. Perancangan yang tepat dapat menghadirkan pengalaman pengguna yang nyaman dan efektif, serta meminimalkan potensi hambatan dalam navigasi dan interaksi dengan sistem.
- Keberadaan sistem informasi psikologi *online* berbasis digital juga berdampak

positif dalam memudahkan komunikasi antara psikolog dan pasien. Platform ini memberikan ruang untuk interaksi yang lebih cepat dan efisien antara kedua belah pihak, yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada kualitas layanan konsultasi yang lebih baik.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa perancangan kualitas layanan konsultasi dalam sistem informasi psikologi online memiliki dampak positif dalam memfasilitasi penggunaan sistem secara efisien dan meningkatkan komunikasi antara psikolog dan pasien.

5. Referensi

- Arianti, T., Fa'izi, A., Adam, S., & Wulandari, M. (2022). Perancangan Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Diagram UML (*Unified Modelling Language*). *Jurnal Ilmiah Komputer Terapan dan Informasi*, 1(1), 19-25.
- Arifin, M. N., & Siahaan, D. (2020). Structural and Semantic Similarity Measurement of UML *Use Case* Diagram. *Lontar Komputer: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, 11(2), 88.
- Cholik, C. A. (2021). Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi/ICT dalam Berbagai Bidang. *Jurnal Fakultas Teknik Kuningan*, 2(2), 39-46.
- Dona Kurnia (2017). Sistem Informasi E-Business Penyediaan Jasa Cleaning Service Indoor (Studi Kasus: PT. Inti Lestari Padang. *Jurnal SATIN – Sains dan Teknologi Informasi*, 3(1), 48-55.
- Hikmah, N., Lesmana, R. S., Leliyanah, L., & yuni Utami, D. (2021). Perancangan Sistem Informasi Persediaan Barang menggunakan metode RUP (Studi Kasus PT Medical Device Indonesia). *Computer Science (CO-SCIENCE)*, 1(1), 72-80.
- Krisantyo, D. A., & Hidayat, D. (2021). Perancangan Aplikasi Mobile Apps Konsultasi Online Pusat Inovasi Psikologi (pip) Unpad. *eProceedings of Art & Design*, 8(2).
- Livana, P. H., Ayuwatini, S., Ardiyanti, Y., & Suryani, U. (2019). Gambaran Kesehatan Jiwa Masyarakat. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 6(1), 60-63.
- Muslim, M. (2020). Manajemen stress pada masa pandemi covid-19. *ESENSI: Jurnal Manajemen Bisnis*, 23(2), 192-201.
- Pamungkas, R. A. (2019). Analisa Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Biro Psikologi Cahyaning Perwita di Mojokerto (Doctoral dissertation, Universitas Ciputra surabaya).
- Ridlo, I. A. (2020). *Jurnal Psikologi dan Kesehatan Mental*.
- Salma, S. Z., Aswamati, S., & Tanniewa, A. M. (2023). Pengembangan Sistem Informasi Konsultasi Psikologi Online Dengan Api Midtrans Sebagai *Payment Gateway*. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 4(2), 127-137.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Sofian, A., & Sutanto, I. (2023). Aplikasi Konsultasi Pelayanan Pengobatan Gangguan Mental Anak Berbasis Website (Studi Kasus: Apotek Segar Sehat Jakarta). *COMSERVA*, 2(10), 2355-2372.
- Syahwali, A. J., Piwari, B., Prabowo, A., & Sutabri, T. (2023). Transformasi Digital Untuk Pengembangan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 1(5), 1770-1777.
- Widyanto, A. (2020). Penerapan Metode RUP pada Sistem Informasi Unit Kegiatan Mahasiswa STMIK PalComTech. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 9(3), 323-331.