



Memfasilitasi Penerapan Sistem Terpadu di Klinik Estetika D.A.N

Saluky¹, Reza Oktiana Akbar², Heru Purnomo Kurniawan³

^{1,2,3} IAIN Syekh Nurjati Cirebon, Indonesia

ABSTRACT

FACILITATING THE ADOPTION OF INTEGRATED SYSTEMS AT D.A.N AESTHETICS CLINIC, Assistance in implementing an integrated system in clinics and aesthetic services aims to optimize operational efficiency while enhancing service quality. This study focuses on identifying challenges encountered in adopting an information technology system that combines key functions such as patient management, scheduling, electronic medical records, and inventory management. These challenges often relate to staff adaptation to new technology and the need for adequate technical support. The implementation process includes several methods, such as needs analysis, comprehensive staff training, and regular evaluations to assess system effectiveness. Research findings reveal that intensive and continuous assistance plays a crucial role in the successful adoption of this system. Responsive technical support can help reduce psychological and technical barriers to changes in work systems, ultimately increasing acceptance and user satisfaction. The study shows that with proper assistance, clinics can achieve higher efficiency in their daily operations. The system's implementation contributes to improved quality in aesthetic services. Supporting the use of an integrated system enables clinics to provide more professional and faster services, resulting in greater patient satisfaction. Thus, assistance not only aids in clinical efficiency but also has a positive impact on patient experience and satisfaction, which are the primary goals of healthcare services.

Keywords: Integrated Systems, Service Efficiency, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Pendampingan dalam penerapan sistem terintegrasi di klinik dan layanan estetika bertujuan untuk memaksimalkan efisiensi operasional sekaligus meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini berfokus pada identifikasi tantangan yang muncul dalam penerapan sistem teknologi informasi yang menggabungkan berbagai fungsi penting, seperti manajemen pasien, penjadwalan, rekam medis elektronik, dan manajemen inventaris. Tantangan tersebut seringkali berkaitan dengan adaptasi staf terhadap teknologi baru dan kebutuhan akan dukungan teknis yang memadai. Proses implementasi melibatkan beberapa metode, antara lain analisis kebutuhan, pelatihan menyeluruh bagi staf, serta evaluasi rutin untuk menilai efektivitas sistem. Dari hasil penelitian, ditemukan bahwa pendampingan intensif dan berkelanjutan berperan penting dalam keberhasilan penerapan sistem ini. Dukungan teknis yang responsif dapat membantu mengurangi hambatan psikologis dan teknis dalam perubahan sistem kerja, yang pada akhirnya meningkatkan penerimaan dan kepuasan pengguna. Studi ini mengungkapkan bahwa dengan pendampingan yang tepat, klinik dapat mencapai efisiensi yang lebih tinggi dalam operasional harian mereka. Implementasi sistem ini juga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan estetika. Pendampingan penggunaan sistem terintegrasi memungkinkan klinik memberikan layanan yang lebih profesional dan cepat, yang berujung pada peningkatan kepuasan pasien. Dengan demikian, pendampingan tidak hanya membantu dalam hal efisiensi klinis, tetapi juga berdampak positif pada pengalaman dan kepuasan pasien, yang menjadi tujuan utama dari layanan kesehatan.

Kata Kunci : Sistem Terintegrasi, Efisiensi Layanan, Kepuasan Pelanggan

Received: 01.07.2024	Revised: 29.10.2024	Accepted: 22.11.2024	Available online: 12.12.2024
-------------------------	------------------------	-------------------------	---------------------------------

Suggested citation:

Saluky, Akbar, R. O. & Kurniawan, H. P. (2024). Facilitating the Adoption of Integrated Systems at D.A.N Aesthetics Clinic. *Dimasejati: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2), 1-7. DOI: 10.24235/dimasejati.v6i2.18073

OpenAccess URL: <https://syekh Nurjati.ac.id/jurnal/index.php/dimasejati/article/view/000>

¹ Corresponding Author: Jurusan Informatika IAIN Syekh Nurjati Cirebon; Jl. Perjuangan By Pass Sunyaragi, Kota Cirebon, Jawa Barat, Indonesia. 45132; Email: saluky@syekh Nurjati.ac.id

PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, teknologi informasi memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan di berbagai sektor (Syafiq et al., 2022), termasuk kesehatan dan kecantikan. Klinik D.A.N Aesthetics, yang berfokus pada memberikan perawatan kesehatan dan kecantikan kepada pasien, dapat merasakan manfaat besar dari penerapan sistem terintegrasi (Donnowitz et al., 2023). Sistem terintegrasi mencakup berbagai fungsi seperti manajemen pasien, penjadwalan, rekam medis elektronik, dan manajemen inventaris. Dengan menggabungkan semua fungsi ini dalam satu platform, klinik dapat mengoptimalkan operasional mereka, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan pengalaman pasien.

Namun, implementasi sistem terintegrasi tidak selalu mudah. Banyak klinik dan pusat estetika menghadapi tantangan dalam mengadopsi teknologi baru, mulai dari resistensi staf terhadap perubahan (Mittal et al., 2023) hingga keterbatasan sumber daya untuk pelatihan dan dukungan teknis. Oleh karena itu, pendampingan dalam penggunaan sistem terintegrasi menjadi sangat penting. Pendampingan ini tidak hanya mencakup pelatihan awal, tetapi juga dukungan berkelanjutan untuk memastikan bahwa staf klinik dapat menggunakan sistem dengan efektif dan efisien.

Artikel ini bertujuan untuk mengkaji pentingnya pendampingan dalam penggunaan sistem terintegrasi di Klinik D.A.N Aesthetics. Kami akan membahas tantangan yang sering dihadapi dalam implementasi, strategi pendampingan yang efektif, dan manfaat yang diperoleh dari penerapan sistem terintegrasi. Studi ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi Klinik D.A.N Aesthetics yang berencana untuk mengadopsi sistem teknologi informasi terintegrasi, serta menjadi panduan bagi mereka dalam merencanakan dan melaksanakan pendampingan yang efektif.

Banyak penelitian sebelumnya telah mengeksplorasi manfaat dan tantangan dari penerapan sistem informasi terintegrasi di sektor kesehatan. Menurut (Ranasinghe et al., 2022), implementasi sistem rekam medis elektronik (EMR) di rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas perawatan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi informasi tidak hanya mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk mengakses informasi pasien tetapi juga meningkatkan akurasi data medis. Selain itu, studi oleh (Meliadis, 2023) menyoroti pentingnya pelatihan dan pendampingan berkelanjutan dalam memastikan keberhasilan implementasi sistem teknologi informasi di klinik kesehatan. Mereka menemukan bahwa resistensi terhadap perubahan dapat diminimalkan dengan adanya dukungan teknis yang memadai dan pelatihan yang berfokus pada peningkatan kompetensi staf.

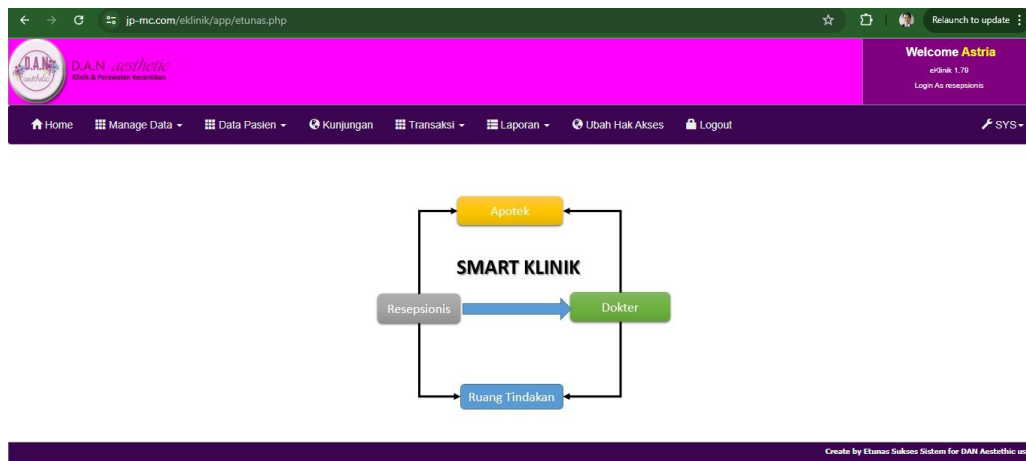
Di bidang kesehatan, penelitian oleh (Aisyah dan Dahlia, 2022) menunjukkan bahwa penggunaan sistem manajemen terintegrasi dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan memperbaiki proses penjadwalan dan manajemen inventaris (Alghofari dan Arifin, 2021). Sistem ini memungkinkan klinik estetika untuk mengelola janji temu dan persediaan secara lebih efektif, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan (Yaakub et al., 2022). Selain itu, studi ini menemukan bahwa adopsi teknologi informasi di klinik estetika juga dapat membantu dalam mematuhi regulasi dan standar industri yang semakin ketat.

Beberapa studi juga menggarisbawahi tantangan yang dihadapi dalam implementasi sistem terintegrasi. Contohnya, penelitian oleh (Nishi dan Hashimoto, 2022) mengidentifikasi faktor-faktor seperti keterbatasan anggaran, kurangnya keterampilan teknis staf, dan resistensi terhadap perubahan sebagai hambatan utama dalam adopsi teknologi informasi di klinik kesehatan (Poerwandono et al., 2024). Mereka merekomendasikan pendekatan yang lebih holistik dalam implementasi, yang mencakup perencanaan strategis, pelatihan intensif, dan evaluasi berkelanjutan.

Berdasarkan kajian literatur ini, jelas bahwa pendampingan dalam penggunaan sistem terintegrasi di klinik dan pusat estetika sangat penting untuk memastikan keberhasilan implementasi. Artikel ini berusaha untuk mengisi kesenjangan dalam literatur dengan menyediakan analisis komprehensif mengenai strategi pendampingan yang efektif dan manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan sistem terintegrasi di lingkungan klinik D.A.N Aesthetics.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk mengeksplorasi pendampingan dalam penggunaan sistem terintegrasi di Klinik D.A.N Aesthetics. Pemilihan metode ini didasarkan pada kebutuhan untuk memahami secara mendalam tantangan, strategi, dan manfaat dari implementasi sistem teknologi informasi terintegrasi. Studi ini dilakukan di beberapa klinik estetika yang telah menerapkan sistem terintegrasi selama minimal satu tahun.



Gambar 1. Dashboard eKlinik D.A.N Aesthetics

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan manajer klinik, staf medis, dan teknisi IT yang terlibat langsung dalam proses implementasi dan penggunaan sistem. Wawancara ini dirancang untuk menggali pengalaman, persepsi, dan tantangan yang dihadapi selama proses pendampingan. Selain itu, observasi langsung juga dilakukan untuk memahami konteks operasional dan interaksi pengguna dengan sistem terintegrasi.

Tabel 1. Hasil observasi penggunaan sistem terintegrasi

Responden	Jabatan	Pengalaman Implementasi Sistem	Persepsi Terhadap Sistem	Tantangan yang Dihadapi	Observasi Langsung
Manajer Klinik	Manajer Klinik	Meningkatkan efisiensi operasional	Sistem sangat membantu operasional	Resistensi staf terhadap perubahan	Staf lebih cepat mengakses informasi pasien dan mengelola jadwal.
Staf Medis 1	Dokter	Memudahkan akses rekam medis	Sistem mudah digunakan	Keterbatasan waktu untuk pelatihan	Interaksi lebih efisien dengan pasien, mengurangi kesalahan administrasi.
Staf Medis 2	Perawat	Mempermudah manajemen inventaris	Membantu dalam tugas harian	Kesulitan adaptasi teknologi baru	Pengelolaan inventaris lebih teratur, waktu tunggu pasien berkurang.
Teknisi IT 1	Teknisi IT	Proses instalasi berjalan lancar	Sistem stabil dan handal	Keterbatasan anggaran untuk perbaikan	Dukungan teknis cepat dan responsif, masalah teknis minimal.

Data yang terkumpul dari wawancara dan observasi dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola dan tema utama yang muncul dari data, yang kemudian digunakan untuk merumuskan temuan penelitian. Validasi data dilakukan melalui triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan dan mengkonfirmasi informasi dari berbagai responden dan sumber data.

Tabel 2. Analisis Permasalahan dan Validasi Data

Temuan Analisis Tematik	Deskripsi
Peningkatan Efisiensi Operasional	Implementasi sistem terintegrasi mengoptimalkan manajemen pasien dan inventaris, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan pemanfaatan sumber daya klinik.
Peningkatan Kualitas Layanan	Sistem terintegrasi meningkatkan kepuasan pasien melalui penjadwalan janji temu yang lebih efisien dan layanan yang lebih personal.
Resistensi Terhadap Perubahan	Staf mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan teknologi baru, tetapi dukungan manajemen yang kuat membantu mengatasi hambatan ini.

Keterbatasan Anggaran dan Infrastruktur	Hambatan dalam implementasi termasuk keterbatasan anggaran untuk pelatihan dan perbaikan infrastruktur, mempengaruhi kemampuan sistem untuk beroperasi optimal.
Dukungan Teknis dan Pelatihan Berkelanjutan	Pelatihan berkelanjutan dan dukungan teknis responsif diperlukan untuk meningkatkan kompetensi staf dalam menggunakan sistem terintegrasi.
Triangulasi Sumber Informasi	Validasi data dilakukan melalui triangulasi sumber, membandingkan informasi dari berbagai responden dan sumber data untuk memastikan keakuratan dan konsistensi.

Pendekatan studi kasus ini juga mencakup evaluasi kinerja sistem terintegrasi sebelum dan setelah pendampingan melalui analisis dokumen internal seperti laporan kinerja, data penjadwalan, dan rekam medis. Hal ini bertujuan untuk mengukur dampak nyata dari pendampingan terhadap efisiensi operasional dan kualitas layanan yang diberikan oleh klinik estetika.



Gambar 2: Pendampingan Sistem Terintegrasi pada D.A.N Aesthetics

Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang komprehensif tentang proses pendampingan dalam penggunaan sistem terintegrasi, serta memberikan rekomendasi praktis bagi klinik dan pusat estetika lainnya yang berencana untuk mengadopsi teknologi serupa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendampingan intensif dalam penggunaan sistem terintegrasi di klinik dan pusat estetika memiliki dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi operasional dan kualitas layanan. Tiga tema utama yang muncul dari analisis data adalah peningkatan efisiensi operasional, peningkatan kualitas layanan, dan tantangan dalam implementasi sistem.

Peningkatan Efisiensi Operasional

Selain efisiensi operasional, hasil penelitian juga menunjukkan peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh klinik dan pusat estetika. Pasien melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, terutama terkait dengan penjadwalan janji temu yang lebih fleksibel dan layanan yang lebih personal. Dukungan teknis yang responsif dan pelatihan yang berkelanjutan juga berkontribusi pada peningkatan kompetensi staf dalam menggunakan sistem, yang pada akhirnya meningkatkan pengalaman pasien.

Tabel 3. Aspek Utama

Aspek	Deskripsi
Kepuasan Pasien	Pasien melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terkait dengan penjadwalan yang fleksibel dan layanan personal.
Kompetensi Staf	Staf klinik mengalami peningkatan dalam kompetensi dalam menggunakan sistem terintegrasi.
Pengalaman Pasien	Penggunaan sistem terintegrasi meningkatkan pengalaman pasien melalui layanan yang lebih baik.
Dukungan Teknis Responsif	Dukungan teknis yang responsif membantu mengatasi masalah dengan cepat dan meningkatkan kepuasan staf.
Pelatihan Berkelanjutan	Pelatihan yang berkelanjutan membantu staf menguasai sistem dengan lebih baik seiring waktu.

Tantangan dalam Implementasi Sistem

Meskipun banyak manfaat yang diperoleh, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan dalam implementasi sistem terintegrasi. Resistensi terhadap perubahan masih menjadi kendala utama, terutama di kalangan staf yang sudah lama bekerja dengan metode manual. Beberapa responden juga menyebutkan keterbatasan anggaran dan infrastruktur sebagai hambatan dalam penerapan teknologi baru. Namun, dukungan manajemen yang kuat dan komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan membantu mengatasi sebagian besar tantangan ini.

Diskusi

Pendampingan dalam penggunaan sistem terintegrasi terbukti krusial untuk keberhasilan implementasi di klinik dan pusat estetika. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya pelatihan dan dukungan teknis dalam mengurangi resistensi terhadap perubahan (Jambak et al., 2023). Studi ini menambahkan bahwa pendekatan holistik yang mencakup analisis kebutuhan, pelatihan berkelanjutan, dan evaluasi kinerja secara teratur dapat lebih efektif dalam memastikan penerimaan dan penggunaan sistem oleh staf klinik.

Peningkatan efisiensi operasional dan kualitas layanan menunjukkan bahwa sistem terintegrasi tidak hanya menguntungkan bagi klinik secara internal tetapi juga bagi pasien. Hal ini mendukung temuan (Aisyah dan Dahlia, 2022) yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi di klinik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kepatuhan terhadap standar industri.

Namun, tantangan yang dihadapi dalam implementasi sistem menunjukkan perlunya strategi yang lebih fleksibel dan dukungan yang lebih kuat dari manajemen. Dengan demikian, klinik dan pusat estetika disarankan untuk mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk pelatihan dan dukungan teknis serta mengembangkan strategi komunikasi yang efektif untuk mengurangi resistensi terhadap perubahan.

Penelitian dan pengabdian masyarakat ini memberikan wawasan berharga mengenai pentingnya pendampingan dalam penggunaan sistem terintegrasi dan menawarkan rekomendasi praktis untuk klinik D.A.N Aesthetics lainnya yang berencana untuk mengadopsi teknologi serupa.

SIMPULAN

Penelitian ini menyoroti pentingnya pendampingan dalam penggunaan sistem terintegrasi di klinik dan pusat estetika untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Melalui analisis kualitatif, ditemukan bahwa pendampingan yang efektif dapat mengoptimalkan manajemen pasien dan inventaris, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan kepuasan pasien. Pelatihan berkelanjutan dan dukungan teknis yang responsif terbukti krusial dalam mengatasi resistensi terhadap perubahan dan meningkatkan kompetensi staf. Meskipun demikian, tantangan seperti resistensi terhadap perubahan, keterbatasan anggaran, dan infrastruktur tetap menjadi kendala yang perlu diatasi. Dukungan manajemen yang kuat dan komitmen terhadap peningkatan kualitas layanan memainkan peran penting dalam mengatasi hambatan ini. Pendampingan dalam implementasi sistem terintegrasi tidak hanya memberikan manfaat signifikan bagi operasional klinik dan pusat estetika tetapi juga meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien. Studi ini merekomendasikan pendekatan holistik yang mencakup analisis kebutuhan, pelatihan berkelanjutan, dan evaluasi kinerja untuk memastikan penerimaan dan penggunaan sistem yang efektif. Temuan ini dapat menjadi panduan praktis bagi klinik dan pusat estetika lain yang berencana untuk mengadopsi teknologi informasi terintegrasi dalam operasional mereka.

Ucapan Terimakasih

Terimakasih kepada dr. Atikah selaku pimpinan Klinik DAN Aesthetics atas terselenggaranya kegiatan pendampingan Integrasi sistem antara beberapa bagian unit pada jip-mc.com

REFERENSI

- Aisyah, A. P., & Dahlia, L. (2022). Enterprise Risk Management Berdasarkan ISO 31000 Dalam Pengukuran Risiko Operasional pada Klinik Spesialis Esti. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 19(02), 78–90. <https://doi.org/10.36406/jam.v19i02.483>
- Alghofari, A. K., & Arifin, A. L. M. (2021). Sistem Informasi Manajemen Klinik Imam Syuhodo PKU Muhammadiyah Cabang Blimbing Berbasis Website. *Abdi Teknayasa*, 46–52. <https://doi.org/10.23917/abditeknayasa.v2i2.312>
- Donnowitz, K., Rush, J., Webb, M., Hogan, S., Mann, J., Reichard, J., Ginn, M. B., O'Bryan, L., Lyons, M., & Barzin, A. H. (2023). Equitable and timely access to outpatient COVID-19 treatment: A review of centralized workflow implementation at an integrated health system. *Journal of the American Pharmacists Association*, 63(5), 1623–1627. <https://doi.org/10.1016/j.japh.2023.06.018>
- Jambak, A. M., Lase, D., Telaumbanua, E., & Hulu, P. (2023). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi resistensi pegawai terhadap perubahan organisasi di Kantor Pengadilan Agama Gunungsitoli. *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(1), 22–37. <https://doi.org/10.62138/tuhenori.v1i1.8>
- Meliadis, P. (2023). Development of a system for building a cloud-based digital twin as an informational assistance system for context-based dynamic configuration of cyber-physical

- hybrid production systems. *Procedia CIRP*, 118, 264–269. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2023.06.046>
- Mittal, N., Deswal, H., Mittal, R., Sharma, S., & Kaushik, P. (2023). An educational program on antimicrobial resistance and stewardship for staff nurses in a public tertiary care hospital in India. *Infection, Disease & Health*, 28(3), 202–210. <https://doi.org/10.1016/j.idh.2023.03.003>
- Nishi, M., & Hashimoto, S. (2022). Health and landscape approaches: A comparative review of integrated approaches to health and landscape management. *Environmental Science & Policy*, 136, 314–325. <https://doi.org/10.1016/j.envsci.2022.06.015>
- Poerwandono, E., Anwar, A. S., Mutia, S., & Damayanti, Y. (2024). Implementasi Sistem Antrian Pasien Berbasis Website Pada Klinik Sehat Tamba Kelurahan Cilangkap. *Jurnal Pengabdian Nasional (JPN) Indonesia*, 5(2), 346–361. <https://doi.org/10.35870/jpni.v5i2.677>
- Ranasinghe, K., Sabatini, R., Gardi, A., Bijjahalli, S., Kapoor, R., Fahey, T., & Thangavel, K. (2022). Advances in Integrated System Health Management for mission-essential and safety-critical aerospace applications. *Progress in Aerospace Sciences*, 128, 100758. <https://doi.org/10.1016/j.paerosci.2021.100758>
- Syafiq, M., Sirojuzilam, Badaruddin, & Purwoko, A. (2022). The influences of accessibility, information technology and social capital on coastal development in Indonesia: The mediating role of port development. *Ocean & Coastal Management*, 223, 106156. <https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2022.106156>
- Yaakub, S., Nugraha, H., Pahlevi, I., & Syaputra, D. (2022). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi E-Klinik Basmallah pada Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Informatika Polinema*, 8(2), 9–18. <https://doi.org/10.33795/jip.v8i2.875>

Copyright and License



This is an open access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

© 2024 Saluky, Reza Oktiana Akbar, Heru Purnomo Kurniawan

Published by LP2M of IAIN Syekh Nurjati Cirebon