

ABSTRAK

Penelitian ini menggambarkan desain proses layanan psikologi yang ada, kemudian mengidentifikasi titik hambat dan faktor penyebab hambatan yang digunakan untuk menyusun perbaikan layanan di Biro Psikologi Kemuning Kembar. Penelitian dilakukan secara kualitatif menggunakan wawancara, observasi dan dukungan data sekunder perusahaan. Wawancara mendalam dilakukan terhadap enam narasumber yang terlibat langsung dalam proses layanan di Biro Psikologi Kemuning Kembar yaitu bagian administrasi dan pelayanan, koordinator administrasi, terapis atau asisten psikolog, psikolog dan kepala operasional. Observasi awal dan data perusahaan berupa standar operasional prosedur dan evaluasi klien digunakan untuk mengkonfirmasi desain proses layanan yang digambarkan sesuai dengan kondisi aktual perusahaan.

Desain proses layanan psikologi digambarkan melalui metode cetak biru layanan berdasarkan lima komponen layanan yaitu bukti fisik, aksi klien, aksi karyawan terlihat, aksi karyawan balik layar dan proses pendukung. Berdasarkan analisis diketahui gambaran utuh proses kompleks layanan psikologi yang dijalankan. Terdapat enam aktivitas yang menjadi titik hambat layanan yaitu konfirmasi jadwal, menunggu giliran, pencatatan informasi, penawaran jadwal, delegasi klien dan registrasi. Faktor-faktor penyebab titik hambat tersebut adalah penjadwalan, kemampuan individu, standar operasional prosedur dan sistem teknologi pendukung. Cetak biru layanan yang baru menghasilkan proses layanan yang lebih singkat berdasarkan rekomendasi perbaikan yang diusulkan yaitu dengan pembuatan form online dan *informed consent* untuk memperjelas dan membentuk komitmen kedua belah pihak. Membuka dua kontak pendaftaran untuk mempercepat respon pelayanan. Melakukan klasifikasi kemampuan staf dan penyusunan SOP yang jelas pada setiap bagian. Membuat prototipe sistem pendaftaran menggunakan aplikasi yang terjangkau.

Hasil penelitian

Kata Kunci: Desain Proses Layanan, Desain Layanan, Cetak Biru Layanan