

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Klinik Pratama Perdita, sebuah penyedia layanan kesehatan yang telah beroperasi sejak tahun 1995 di Kota Bandung, klinik ini fokus pada layanan poliklinik umum dan poliklinik gigi. Sebagai bagian dari komitmen untuk terus meningkatkan kinerja klinik. Klinik Pratama Perdita secara rutin melakukan monitoring dan evaluasi. Monitoring dilakukan untuk memastikan kinerja klinik sesuai dengan standar yang ditetapkan, sementara evaluasi bertujuan untuk memperbaiki kinerja klinik supaya menjadi lebih baik. Kegiatan monitoring dan evaluasi (monev) ini juga penting untuk persiapan akreditasi klinik yang dilakukan setiap lima tahun sekali, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Nomor 34 Tahun 2022[1]. Akreditasi ini mencakup tiga bab, 22 standar, dan 104 elemen penilaian[2], yang semuanya harus dimonitoring dan dievaluasi secara berkala. Proses monitoring dan evaluasi di Klinik Pratama Perdita dipimpin oleh Ketua Tim Akreditasi, yang dibantu oleh Penanggung Jawab Kelompok Kerja (Pokja). Ketua Tim Akreditasi bertanggung jawab membentuk dan memantau kinerja Pokja, serta memastikan bahwa setiap elemen penilaian dipenuhi dengan baik.

Menurut hasil wawancara dengan dr. Sri Cahyati sebagai Ketua Tim Akreditasi, menyatakan bahwa persiapan akreditasi klinik tahun 2023, Klinik Pratama Perdita menargetkan status akreditasi tertinggi, yaitu Paripurna. Demi mencapai target ini, klinik mengadakan pertemuan rutin setiap tiga bulan sekali dengan Penanggung Jawab Pokja dan Anggota Pokja.

Monitoring pada klinik dilakukan dengan cara setiap pokja melaporkan capaian mereka terkait elemen penilaian akreditasi dalam rapat. Jika terdapat elemen penilaian yang belum terpenuhi, akan dilaporkan kepada Ketua Tim Akreditasi untuk dimonitoring lebih lanjut. Namun, proses pelaporan ini masih berbentuk dokumen fisik, sehingga Penanggung Jawab Pokja terkadang melakukan kesalahan dalam pelaporan yang menyebabkan informasi mengenai perkembangan kinerja dari waktu ke waktu tidak tersaji dengan baik. Ketua Tim Akreditasi juga kesulitan dalam memeriksa kemajuan dan pencapaian setiap

elemen penilaian bab berdasarkan periode karena harus memeriksa kembali laporan-laporan sebelumnya, seperti yang terlihat dalam Lampiran D.

Selain monitoring, kegiatan evaluasi di Klinik Pratama Perdita dilakukan untuk menilai kinerja klinik dalam memenuhi standar elemen penilaian. Evaluasi ini melibatkan analisis data capaian setiap elemen penilaian, serta penentuan langkah-langkah perbaikan. Masalah yang dihadapi Ketua Tim akreditasi dalam evaluasi adalah menentukan perbaikan pada pemenuhan elemen penilaian karena perlu menelusuri setiap dokumen pemenuhan elemen penilaian dengan target dokumen yang telah ditetapkan. Hal tersebut menjadi sebuah masalah ketika target dokumen banyak yang belum terpenuhi sehingga berdampak pada beban pekerjaan Ketua Tim Akreditasi dalam menentukan perbaikan.

Klinik Pratama Perdita mengalami permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, diperlukan pengembangan sistem yang dapat memantau dan mengevaluasi capaian akreditasi secara terstruktur. Metode Performance Dashboard dapat digunakan untuk memantau, dan memvisualisasikan hasil capaian instrumen akreditasi[3]. Dengan penggunaan dashboard ini, Klinik Pratama Perdita dapat lebih mudah mencapai target kinerja yang telah ditetapkan, serta memastikan bahwa setiap elemen penilaian akreditasi terpenuhi dengan baik.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka masalah yang diidentifikasi pada Klinik Pratama Perdita antara lain:

1. Ketua Tim Akreditasi dan Penanggung Jawab Pokja kesulitan dalam memeriksa kelengkapan setiap pemenuhan dokumen elemen berdasarkan target dokumen yang telah ditetapkan
2. Ketua Tim Akreditasi mengalami kesulitan dalam menentukan perbaikan pemenuhan dokumen elemen penilaian yang belum memenuhi target dokumen.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun dan mengimplementasikan Sistem Monitoring dan Evaluasi Kinerja Menggunakan Metode *Performance Dashboard* di Klinik Pratama Perdita yang diharapkan dapat

membantu dalam mengatasi permasalahan yang ada. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini antara lain:

1. Membantu Ketua Tim Akreditasi dan Penanggung Jawab Pokja dalam memperoleh kebutuhan informasi terkait pemenuhan dokumen elemen penilaian berdasarkan target dokumen yang telah ditetapkan
2. Membantu Ketua Tim Akreditasi dalam menentukan perbaikan pemenuhan dokumen elemen penilaian yang belum memenuhi target dokumen.

1.4 Batasan Masalah

Agar penyusunan laporan ini dapat terarah dan tidak menyimpang dari tujuan yang hendak dicapai maka diperlukan batasan – batasan masalah dalam pembahasannya. Adapun yang menjadi batasan masalah dalam pembahan skripsi ini adalah :

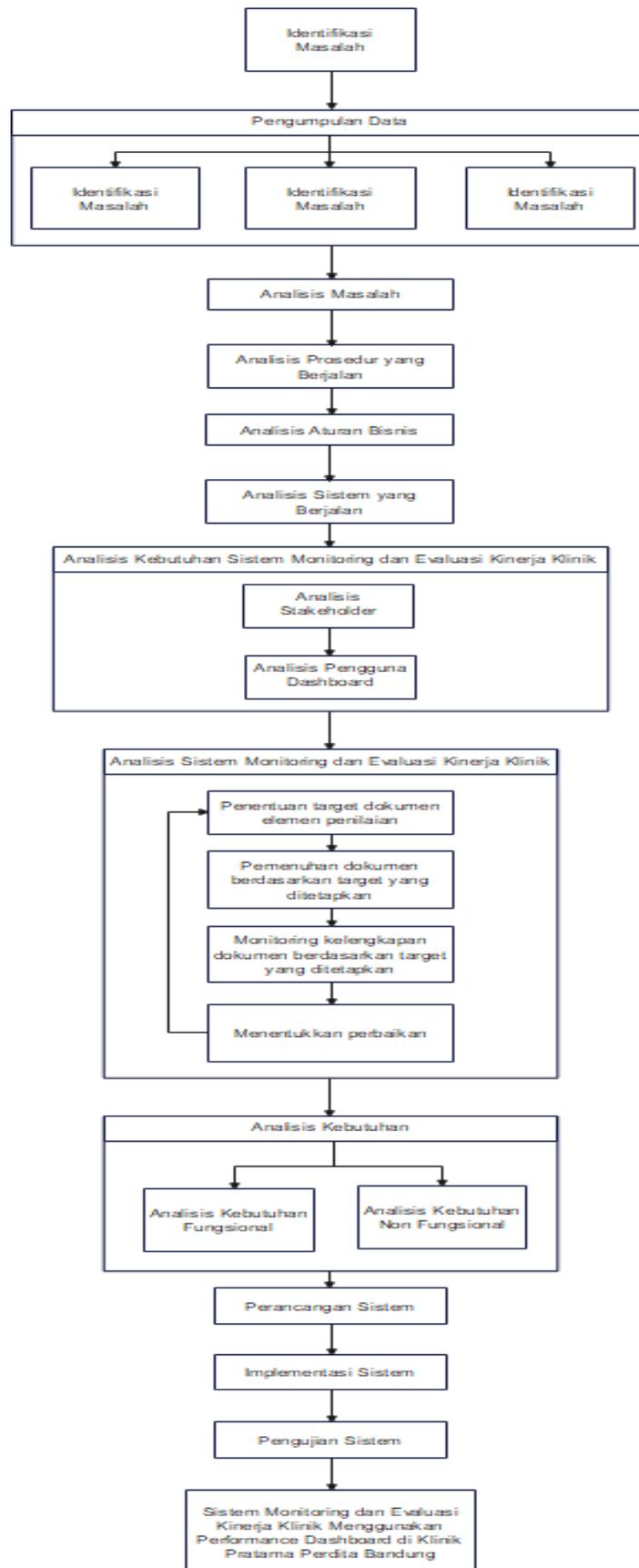
1. Indikator yang digunakan dalam sistem monitoring dan evaluasi kinerja menggunakan elemen penilaian instrumen akreditasi klinik berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Tentang Instrumen Akreditasi Klinik.
2. Periode yang ditetapkan untuk monitoring dan evaluasi setiap tiga bulan sekali.
3. Data yang diolah untuk sistem yang dibangun terdiri dari data bab, data standar, data elemen penilaian, data pemenuhan, data periode, data evaluasi, data target, dan data pengguna.
4. Pengolahan data instrumen akreditasi terbagi dalam beberapa standar yang meliputi sebagai berikut:
 - a. Proses pengolahan data bab, data standar, data elemen penilaian, data monitoring, data evaluasi, data target, data periode.
 - b. Proses monitoring dan evaluasi capaian pemenuhan elemen penilaian.
 - c. Proses pengunggahan dokumen pemenuhan pelemen penilaian instrumen akreditasi klinik dengan ekstensi .pdf, .docx, .xls, .jpg, .jpeg, .png, .rar, .zip
5. Keluaran dari sistem yang dibangun meliputi sebagai berikut:

- a. Informasi perbandingan capaian pemenuhan elemen penilaian setiap bab dengan target periode dalam bentuk *bar chart*
 - b. Informasi keterangan pemenuhan elemen penilaian setiap bab berdasarkan target periode dalam bentuk *pie chart*
 - c. Informasi pemenuhan elemen penilaian setiap bab berdasarkan target periode dalam bentuk *table*
6. Dokumen yang dapat diunggah yaitu dokumen dengan ekstensi .pdf, .docx, .xls, .jpg, .jpeg, .png, .rar, dan .zip.
 7. Teknik yang digunakan untuk sistem monitoring dan evaluasi ini adalah visualisasi data.
 8. Analisis Model perangkat lunak yang digunakan adalah ERD (Entity Relationship Diagram), DFD (Data Flow Diagram) dan BPMN (Business Process Model and Notation).
 9. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP dan HTML.
 10. Database yang digunakan adalah *MySQL*.
 11. Sistem yang digunakan berbasis website.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian ialah suatu proses untuk mengetahui hasil suatu kasus yang logis. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif deskriptif. Menurut sugiyono, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya.

Model yang digunakan pada sistem ini adalah model *waterfall*. Pengembangannya meliputi beberapa tahap diantaranya, *communication, planning, modelling, construction, dan deployment*[3]. Berikut merupakan metodologi yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Metodologi Penelitian

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dijalankan. Sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab 1 menguraikan tentang latar belakang yang terdiri dari permasalahan yang berkaitan dengan penelitian, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, dan batasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab 2 menjelaskan tentang Klinik Pratama Perdita secara singkat tentang tinjauan Perusahaan meliputi profil perusahaan, logo perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, dan deskripsi pekerjaan serta menguraikan landasan-landasan teori yang berkaitan dengan topik pembangunan sistem penentuan pembelian bahan baku di Klinik Pratama Perdita.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab 3 menjelaskan tentang analisis dan perancangan sistem yang dibutuhkan dalam penelitian mencakup analisis masalah, analisis aturan bisnis, analisis sistem, analisis kebutuhan non fungsional, analisis fungsional yang meliputi ERD (Entity Relationship Diagram), DFD (Data Flow Diagram), BPMN (Business Process Model Notation), data flow diagram, spesifikasi proses, kamus data, perancangan antar muka sistem, dan jaringan semantik.

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada bab 4 menjelaskan tentang implementasi dan pengujian sistem dari hasil analisis bab 3 dan perancangan sistem yang sudah dibuat.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab 5 menjelaskan tentang kesimpulan dari keseluruhan yang telah dibahas pada bab 1 – bab 4 yang dilengkapi dengan saran-saran yang diusulkan dalam pengembangan penelitian untuk masa yang akan datang.