

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Klinik Pratama Amalia Bandung adalah penyedia layanan kesehatan dasar dan spesialis. Klinik Pratama Amalia dalam memastikan kinerja sesuai standar perlu melakukan monitoring dan evaluasi (MONEV). Salah satu tujuan dari monev ini adalah untuk melakukan persiapan akreditasi sesuai dengan standar Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Nomor 34 Tahun 2022[1]. Pelaksanaan monitoring di Klinik Pratama Amalia adalah suatu upaya untuk melakukan pemantauan pemenuhan elemen penilaian agar sesuai dengan target, sedangkan evaluasi adalah suatu upaya untuk melakukan perbaikan terhadap pemenuhan elemen penilaian yang tidak mencapai target. Akreditasi klinik wajib dilaksanakan setiap lima tahun sekali, dimana akreditasi klinik terdiri dari tiga bab, 22 standar, dan 104 elemen penilaian[2]. Klinik bebas memilih lembaga independen penyelenggara akreditasi tanpa intervensi, dan Klinik Pratama Amalia memilih Komite Akreditasi Kesehatan Pratama (KAKP)[3]. Ketua Akreditasi memiliki tanggung jawab untuk memantau dan menentukan perbaikan setiap dokumen elemen penilaian instrumen akreditasi klinik. Ketua Akreditasi membentuk Kelompok Kerja (POKJA) berdasarkan tugas dan tanggung jawab yang disesuaikan dengan bab akreditasi, dan setiap Pokja memiliki penanggung jawab yang dipilih berdasarkan kemampuan.

Hasil wawancara dengan ibu Faizah Abdul Quddus selaku Penanggung Jawab Klinik dan merangkap sebagai Ketua Akreditasi menyatakan bahwa kegiatan monev di Klinik Pratama Amalia Bandung dilakukan melalui pertemuan setiap tiga bulan bersama Penanggung Jawab Pokja dan Anggotanya untuk menyiapkan dokumen elemen penilaian satu tahun sebelum akreditasi. Setiap Penanggung Jawab Pokja harus mengumpulkan dokumen elemen penilaian sesuai dengan target dokumen yang telah ditetapkan. Ketua Akreditasi kemudian memeriksa kelengkapan dan kesesuaian dokumen elemen penilaian. Jika ditemukan dokumen elemen penilaian yang belum memenuhi target, maka

dilakukan evaluasi untuk menentukan tindakan perbaikan. Ketua Akreditasi dan Penanggung Jawab Pokja mengalami kesulitan dalam memeriksa kelengkapan dan kesesuaian dokumen elemen penilaian yang disiapkan oleh anggota Pokja berdasarkan tanggung jawab masing-masing bab. Hal ini mengakibatkan Ketua Akreditasi dan Penanggung Jawab Pokja terhambat dalam memahami informasi terkait dokumen elemen penilaian untuk akreditasi klinik. Sebagai contoh, untuk mengetahui informasi terkait dokumen elemen penilaian dalam periode Januari hingga Maret 2023, seperti yang terlihat pada Lampiran A, diperlukan pemeriksaan terhadap dokumen elemen penilaian dan perbandingan dengan target dokumen yang telah ditetapkan dalam periode tersebut untuk menentukan apakah telah lengkap atau belum.

Ketua Akreditasi bertanggung jawab untuk melakukan evaluasi terhadap kelengkapan dan kesesuaian dokumen dengan target dokumen yang telah ditetapkan. Pelaksanaan evaluasi mempunyai masalah dikarenakan banyaknya dokumen yang harus diperiksa yang menyebabkan rentan terjadinya kesalahan dalam melakukan pelaporan. Sebagai contoh, di mana dokumen dinyatakan sudah lengkap sesuai dengan target, tetapi setelah diperiksa ulang, ternyata masih ada dokumen elemen penilaian yang belum terpenuhi. Hal ini mengakibatkan kesalahan dalam menentukan perbaikan terhadap hasil temuan dokumen dari pertemuan untuk target dokumen pada periode berikutnya.

Klinik Pratama Amalia mengalami permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, untuk mengatasi hal tersebut diperlukan pengembangan sistem yang dapat menyelesaikan masalah[4]. Metode *Performance Dashboard* digunakan untuk memantau keseluruhan pemenuhan dokumen elemen penilaian dari semua bab berdasarkan target yang ditetapkan setiap tiga bulan, sehingga hasil pemenuhan disajikan ke dalam bentuk visualisasi yang menampilkan sebuah informasi[5][6]. Melalui sistem ini diharapkan dapat menyajikan informasi penting tentang pemenuhan dokumen elemen penilaian akreditasi klinik dan dapat membantu dalam menentukan tindakan yang akan diambil, sehingga tercapainya hasil akreditasi yang telah ditentukan.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, maka identifikasi masalah yang dialami oleh Klinik Pratama Amalia antara lain:

1. Ketua Akreditasi dan Penanggung Jawab Pokja mengalami kesulitan dalam memeriksa kelengkapan dan kesesuaian setiap dokumen berdasarkan target dokumen yang telah ditetapkan.
2. Ketua Akreditasi dan Penanggung Jawab Pokja mengalami kesulitan dalam menentukan perbaikan terhadap hasil temuan dokumen dari pertemuan untuk target dokumen pada periode berikutnya.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan Sistem Monitoring dan Evaluasi Kinerja Klinik Menggunakan Metode *Performance Dashboard* di Klinik Pratama Amalia, dengan harapan dapat menjadi solusi bagi permasalahan yang ada. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini antara lain:

1. Membantu Ketua Akreditasi dan Penanggung Jawab Pokja dalam memeriksa kelengkapan dan kesesuaian setiap dokumen berdasarkan target dokumen yang telah ditetapkan.
2. Membantu Ketua Akreditasi dan Penanggung Jawab Pokja dalam menentukan perbaikan terhadap hasil temuan dokumen dari pertemuan untuk target dokumen pada periode berikutnya.

1.4 Batasan Masalah

Dalam membangun Sistem Monitoring dan Evaluasi Kinerja Klinik Menggunakan Metode *Performance Dashboard*, terdapat beberapa batasan masalah yang perlu diperhatikan agar ruang lingkup permasalahan dapat menjadi lebih jelas dan terarah. Batasan masalah yang dihadapi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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.

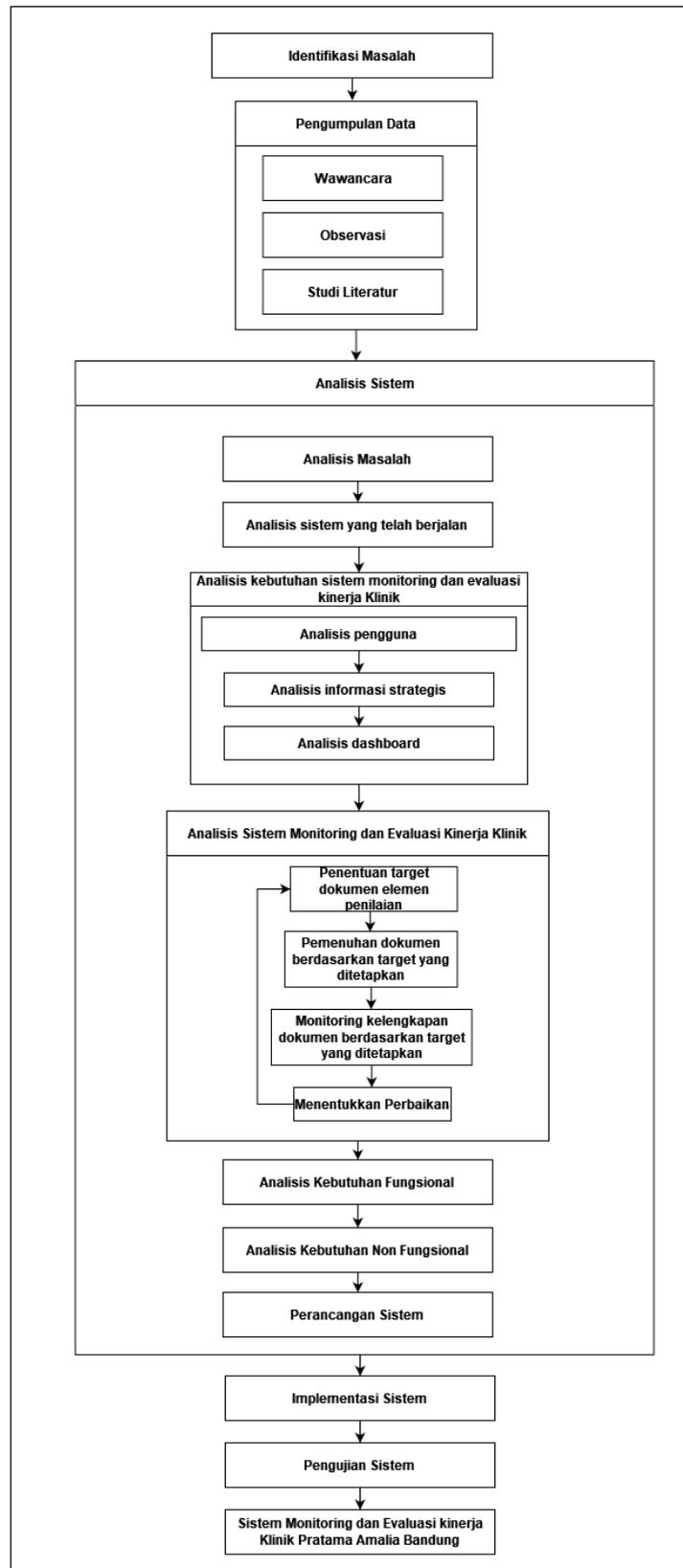
2. Periode yang ditetapkan untuk monitoring dan evaluasi setiap tiga bulan sekali.
3. Data yang diolah untuk sistem yang dibangun terdiri dari data bab, data standar, data elemen penilaian, data dokumen, data target, data evaluasi, data periode, data pengguna, data karyawan, dan data jabatan.
4. Dokumen yang dapat diunggah dengan ekstensi .pdf, .doc, .docx, .jpg, .jpeg, .png, .xls, .xlsx, .rar, dan.zip.
5. Proses yang terdapat pada sistem monitoring dan evaluasi kinerja klinik meliputi :men
 - a. Proses pengolahan data.
 - b. Proses penentuan periode pemenuhan elemen penilaian.
 - c. Proses penentuan target pemenuhan elemen penilaian.
 - d. Proses pengunggahan dokumen pemenuhan elemen penilaian.
 - e. Proses monitoring dan evaluasi pemenuhan elemen penilaian.
6. Keluaran dari sistem yang dibangun meliputi sebagai berikut:
 - a. Informasi status kelengkapan dan kesesuaian dokumen elemen penilaian berdasarkan target yang ditetapkan setiap bab.
 - b. Informasi pengerjaan dokumen berdasarkan elemen penilaian yang telah diunggah.
 - c. Informasi perbandingan status dokumen elemen penilaian berdasarkan target yang ditetapkan setiap bab.
7. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode *Performance Dashboard* dengan pendekatan visualisasi data.
8. Model analisis perangkat lunak yang digunakan adalah model analisis terstruktur dengan alat bantu perancangan:
 - a. *Business Process Model Notation* (BPMN) untuk menggambarkan proses dalam prosedur yang berjalan.
 - b. *Data Flow Diagram* (DFD) untuk menggambarkan proses yang digunakan dalam sistem yang dibangun.

- c. *Entity Relational Diagram* (ERD) untuk menggambarkan struktur objek data pada sistem yang dibangun.
9. Sistem yang dibangun berbasis web internet menggunakan bahasa pemrograman *Hypertext Preprocessor* (PHP), *Javascript* dan *Data Base Management System* (DBMS) menggunakan MySQL.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah suatu proses yang digunakan untuk memecahkan masalah secara logis yang memerlukan data-data sebagai basisnya. Salah satu pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan tentang suatu keadaan. Metode kuantitatif melibatkan pengumpulan data numerik yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik dengan menggunakan instrumen seperti kuesioner, survei, dan eksperimen[7][8]. Hasil dari penelitian kuantitatif biasanya disajikan dalam bentuk tabel, grafik, atau diagram yang mempermudah pemahaman.

Model yang digunakan untuk membangun sistem ini adalah model *Waterfall*. Model ini menggunakan pendekatan yang sistematis dan berurutan. Pengembangan menggunakan model *waterfall* meliputi beberapa tahap diantaranya, *Communication*, *Planning*, *Modeling*, *Construction*, dan *Deployment*[9]. Tahapan-tahapan tersebut kemudian diterapkan dalam alur penelitian. Tahap *Communication* dimulai dengan melakukan pengumpulan data. Selanjutnya, tahap *Planning* melibatkan identifikasi masalah. Pada tahap *Modeling*, dilakukan analisis dan desain sistem. Tahap *Construction* dengan melakukan implementasi sistem. Tahapan terakhir adalah *Deployment* yaitu melibatkan pengujian dan validasi user. Alur penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Alur Penelitian

Adapun alur penelitian adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah proses mengenali, menguraikan, dan memahami suatu masalah atau tantangan yang dihadapi di Klinik Pratama Amalia Bandung. Proses ini melibatkan analisis terhadap situasi atau kondisi yang tidak sesuai dengan harapan atau tujuan yang telah ditetapkan.

2. Pengumpulan Data

Berikut adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara :

a. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan mengajukan tanya jawab kepada pihak Klinik untuk mengumpulkan informasi yang akan digunakan untuk pembangunan sistem.

b. Observasi

Observasi merupakan proses mengumpulkan data dengan cara mengamati lingkungan dan kegiatan yang dilakukan di Klinik Pratama Amalia Bandung. Tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas dan pemahaman yang mendalam terkait dengan penelitian.

c. Studi Literatur

Studi literatur ini dilakukan dengan cara mempelajari, meneliti, dan menelaah berbagai sumber literatur yang ada di perpustakaan, termasuk buku, teks, dan bacaan lain yang relevan dengan topik penelitian.

3. Analisis Sistem

Analisis sistem melibatkan beberapa tahapan, yaitu:

a. Analisis Masalah

Tahap ini melibatkan analisis dari masalah yang telah teridentifikasi sebelumnya.

b. Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

Tahap ini mencakup observasi terhadap sistem yang telah beroperasi sebelumnya, baik secara konvensional maupun yang sudah menggunakan komputer.

c. Analisis Pengguna

Tahap ini merupakan tahap untuk mengumpulkan informasi pengguna sistem yang akan di bangun di Klinik. Tujuannya adalah untuk memahami kebutuhan untuk pengguna, sehingga sistem dapat dirancang dengan baik.

d. Analisis Informasi Strategis

Analisis Informasi Strategis adalah proses analisis untuk menyelesaikan masalah yang akan digunakan dalam bentuk informasi yang akan disajikan kepada pengguna.

e. Analisis Dashboard

Analisis Dashboard adalah proses analisis untuk menyesuaikan informasi strategis yang dibuat dengan stakeholder yang ada di Klinik Pratama Amalia Bandung.

f. Analisis Sistem Monitoring dan Evaluasi Kinerja Klinik

Analisis sistem monitoring dan evaluasi kinerja klinik membahas kebutuhan pembangunan sistem untuk monitoring dan evaluasi kinerja klinik.

4. Analisis Kebutuhan Fungsional

Analisis kebutuhan fungsional merupakan proses merumuskan, merencanakan, dan menggabungkan berbagai aspek menjadi satu kesatuan yang berfungsi, serta menggambarkan sistem yang akan dikembangkan.

5. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Analisis kebutuhan non fungsional dalam sistem ini bertujuan untuk merumuskan spesifikasi sistem yang diperlukan, mencakup analisis perangkat keras, perangkat lunak, dan kebutuhan pengguna.

6. Perancangan Sistem

Perancangan sistem merupakan tahapan perencanaan yang mencakup berbagai aspek, seperti perencanaan data, perencanaan antarmuka, perencanaan pesan, perencanaan jaringan semantik, dan perencanaan prosedural pada suatu sistem.

7. Implementasi Sistem

Implementasi sistem merupakan langkah untuk menerapkan dan mewujudkan sistem berdasarkan hasil analisis dan perancangan yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya ke dalam bentuk kode sumber.

8. Pengujian Sistem

Pada tahap ini, pengujian akan dilakukan pada sistem yang sudah dibuat untuk memverifikasi bahwa semua fungsi dan elemen beroperasi sesuai dengan maksud awal dalam pembuatan sistem.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan ini sebagai gambaran masalah dari penelitian yang dilakukan dalam konteks sistem monitoring dan evaluasi akreditasi klinik. Berikut merupakan sistematika penulisan dari laporan:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang masalah mengenai pentingnya sistem monitoring dan evaluasi kinerja klinik dalam persiapan akreditasi klinik, identifikasi masalah yang terkait, maksud dan tujuan penelitian, batasan masalah yang akan diteliti, metodologi penelitian yang digunakan, serta sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat profil klinik, termasuk visi dan misi, struktur organisasi klinik, serta tugas dan tanggung jawab dari setiap petugas. Selain itu, bab ini juga mencakup landasan teori yang relevan dengan sistem monitoring dan evaluasi kinerja klinik.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini menjelaskan analisis kebutuhan perangkat lunak dan perangkat keras untuk sistem monitoring dan evaluasi kinerja klinik. Ini termasuk rancangan yang akan dibangun, antarmuka yang akan diterapkan, pesan yang akan ditampilkan, serta prosedur yang akan dijalankan dalam sistem tersebut.

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini fokus pada implementasi sistem monitoring dan evaluasi kinerja klinik, termasuk implementasi sistem, antarmuka, pesan, serta pengujian perangkat lunak yang diterapkan dalam sistem tersebut.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian mengenai efektivitas sistem monitoring dan evaluasi kinerja klinik yang telah diimplementasikan. Selain itu, diberikan juga saran untuk menyempurnakan sistem tersebut guna meningkatkan kualitas layanan dan kepatuhan terhadap standar akreditasi.