

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Profil Klinik Pratama Amalia Bandung

Klinik Pratama Amalia Bandung merupakan salahsatu tempat yang bergerak di bidang layanan kesehatan, dalam bentuk perawatan medis dasar maupun spesialis. Klinik Pratama Amalia berlokasi di Jl. Gedebage Selatan No.8, Selatan, Rancabolang, Kec. Gedebage, Kota Bandung, Jawa Barat 40293. Klinik Pratama Amalia telah menerima izin berdirinya, dengan nomor izin sebagai berikut: 445/9698-Dinkes/20-IO-KP/V/19. Di Klinik Pratama Amalia menyediakan layanan medis seperti Pelayanan Dokter Umum, Pelayanan Dokter Gigi, Pelayanan Bidan, dan Pelayanan Khitan. Sebagai bagian dari komitmennya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

2.2 Visi dan Misi Klinik Pratama Amalia

Klinik Pratama Amalia Bandung menggunakan visi dan misi sebagai landasan utama untuk menentukan arah dan tujuan perusahaan. Visi menjelaskan impian jangka panjang perusahaan, dan misi menjelaskan langkah-langkah yang diperlukan untuk mewujudkan impian tersebut. Berikut ini adalah visi dan misi Klinik Pratama Amalia Bandung:

1. Visi

Terwujudnya Klinik Pratama yang unggul dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat di Kota Bandung tahun 2027.

2. Misi

- a. Memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif yang bermutu dan berkualitas
- b. Memberikan fasilitas pelayanan yang lengkap, nyaman dan aman bagi pasien dan pengunjung
- c. Meningkatkan sumber daya manusia yang ramah, santun dan professional dalam melayani pasie

- d. Memelihara tingkat kesehatan karyawan dan meningkatkan kesejahteraannya
- e. Melengkapi standar-standar pelayanan sesuai dengan peraturan kementerian kesehatan

2.3 Logo Klinik Pratama Amalia

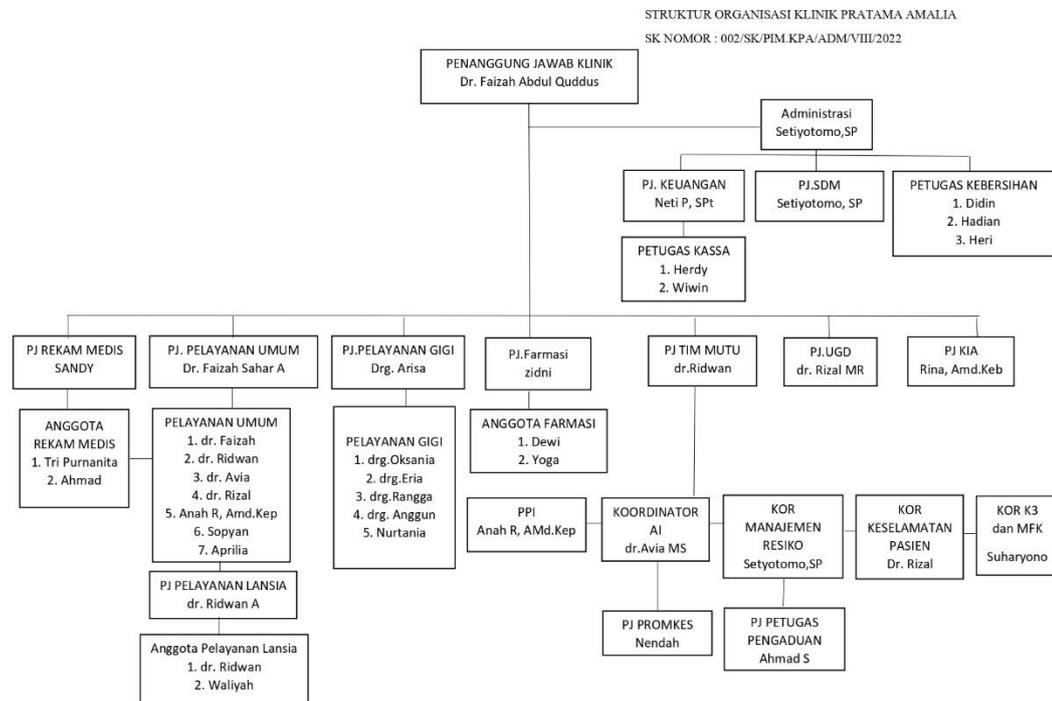
Logo berfungsi sebagai representasi perusahaan dan mencerminkan nilai-nilai dan citra utama perusahaan. Logo Klinik Pratama Amalia Bandung ini dapat dilihat pada gambar 2.1



Gambar 2.1 Logo Klinik Pratama Amalia Bandung

2.1 Struktur Organisasi

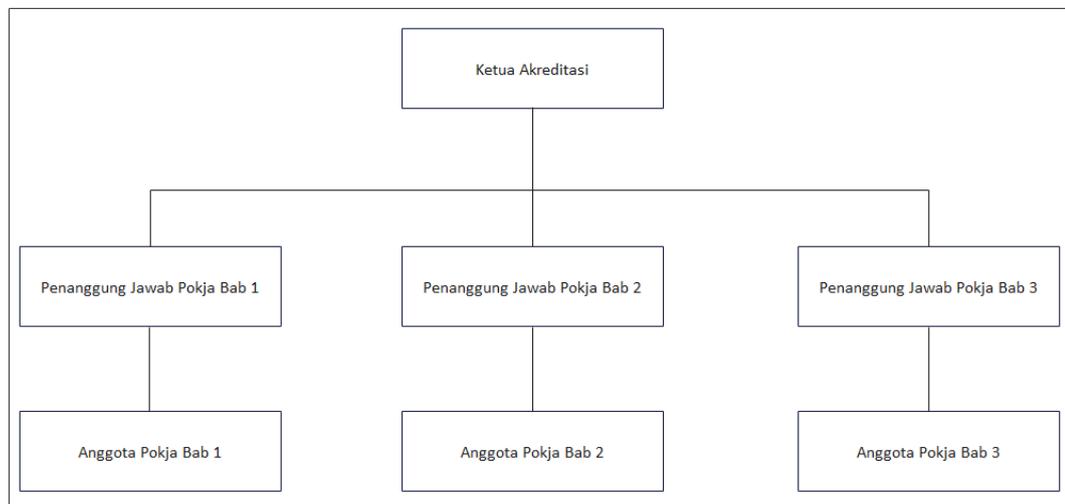
Tujuan struktur organisasi adalah memastikan operasional klinik berjalan lancar dengan peran yang jelas untuk setiap bagian, struktur organisasi Klinik Pratama Amalia Bandung mengatur pembagian tugas dan tanggung jawab. Struktur organisasi Klinik Pratama Amalia dengan Surat Keputusan Nomor 002/SK/PIM.KPA/ADM/VIII/2022 dapat dilihat pada gambar 2.2



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Klinik Pratama Amalia Bandung

2.1.1 Struktur Organisasi Kepanitiaan Akreditasi Klinik

Tujuan struktur organisasi kepanitiaan akreditasi klinik adalah memastikan proses akreditasi klinik berjalan lancar dengan pembagian peran yang jelas untuk setiap bagian, sehingga struktur organisasi ini mengatur pembagian tugas dan tanggung jawab.



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Kepanitiaan Akreditasi Klinik

2.2 Deskripsi Tugas dan Tanggung Jawab

Deskripsi Tugas dan Tanggung Jawab merupakan informasi tentang tugas dan tanggung jawab dari setiap bagian yang ada di perusahaan. Deskripsi Tugas dan Tanggung Jawab dari struktur organisasi kepanitaan akreditasi di Klinik Pratama Amalia disajikan dalam tabel 2.1.

Tabel 2.1 Tabel Deskripsi dan Tanggung Jawab

No.	Nama Jabatan	Tugas dan Tanggung Jawab
1.	Ketua Akreditasi	<ul style="list-style-type: none"> - Bertanggung jawab secara menyeluruh tentang keputusan strategis dalam pelaksanaan akreditasi - Memeriksa kelengkapan dokumen elemen penilaian setiap bab akreditasi klinik - Menetapkan perbaikan terkait kelengkapan dan kesesuaian bab akreditasi klinik
2.	Penanggung Jawab Pokja Administrasi dan Manajemen (bab satu)	<ul style="list-style-type: none"> - Menyusun laporan terkait kelengkapan dan kesesuaian elemen penilaian berdasarkan tanggung jawab bab Administrasi dan Manajemen - Menetapkan perbaikan terkait kelengkapan dan kesesuaian elemen penilaian berdasarkan tanggung jawab bab Administrasi dan Manajemen
3.	Penanggung Jawab Pokja Peningkatan Mutu dan	<ul style="list-style-type: none"> - Menyusun laporan terkait kelengkapan dan kesesuaian elemen penilaian berdasarkan tanggung

No.	Nama Jabatan	Tugas dan Tanggung Jawab
	Keselamatan Pasien (PMKP) (bab dua)	jawab bab Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) <ul style="list-style-type: none"> - Menetapkan perbaikan terkait kelengkapan dan kesesuaian elemen penilaian berdasarkan tanggung jawab bab Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP)
4.	Penanggung Jawab Pokja Pelayanan Kesehatan Perseorangan (PKP) (bab tiga)	<ul style="list-style-type: none"> - Menyusun laporan terkait kelengkapan dan kesesuaian elemen penilaian berdasarkan tanggung jawab bab Pelayanan Kesehatan Perseorangan (PKP) - Menetapkan perbaikan terkait kelengkapan dan kesesuaian elemen penilaian berdasarkan tanggung jawab bab Pelayanan Kesehatan Perseorangan (PKP)
5	Anggota Pokja Administrasi dan Manajemen (bab satu)	<ul style="list-style-type: none"> - Mengerjakan dokumen akreditasi terkait kegiatan administrasi dan manajemen - Melaksanakan perbaikan terkait dokumen kelengkapan dan kesesuaian administrasi dan manajemen
6	Anggota Pokja Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (PMKP) (bab dua)	<ul style="list-style-type: none"> - Mengerjakan dokumen akreditasi terkait kegiatan PMKP - Melaksanakan perbaikan terkait kegiatan PMKP

No.	Nama Jabatan	Tugas dan Tanggung Jawab
7	Anggota Pokja Pelayanan Kesehatan Perseorangan (PKP) (bab tiga)	- Mengerjakan dokumen akreditasi terkait kegiatan PKP - Melaksanakan perbaikan terkait kegiatan PKP

2.3 Landasan Teori

Landasan teori adalah kumpulan teori yang membentuk dasar pembangunan sistem yang mengambil acuan dari berbagai referensi. Selain itu, landasan teori berguna untuk memberikan gambaran umum tentang latar belakang penelitian dan memungkinkan diskusi tentang hasil penelitian.

2.3.1 Sistem

Sistem adalah kumpulan bagian atau elemen yang dihubungkan untuk memudahkan aliran informasi, materi, atau energi. Sistem juga dapat didefinisikan sebagai kumpulan bagian atau komponen yang bekerja sama untuk melakukan fungsi tertentu[10].

2.3.2 Monitoring

Monitoring adalah kegiatan mengamati keadaan atau kondisi, termasuk perilaku atau tindakan tertentu, untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan. Tujuan dari monitoring adalah memastikan bahwa setiap kegiatan berjalan sesuai dengan rencana dan mencapai target yang telah ditetapkan[11].

2.3.3 Evaluasi

Evaluasi adalah suatu tindakan pengambilan keputusan untuk menilai suatu objek, keadaan, peristiwa, atau kegiatan tertentu yang sedang diamati. Tujuan dari evaluasi adalah untuk mengetahui hasil dari semua proses dan penerapan kebijakan, program, dan kegiatan[11].

2.3.4 Kinerja

Kinerja adalah hasil atau tindakan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu selama melakukan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, sasaran, atau kriteria yang telah disepakati bersama sebelumnya[12].

2.3.5 Sistem Monitoring dan Evaluasi Kinerja

Sistem Monitoring dan Evaluasi Kinerja adalah kerangka kerja yang terstruktur yang mengintegrasikan proses monitoring dan evaluasi untuk mengukur dan menentukan aspek kinerja suatu organisasi. Sistem ini mencakup perencanaan, pengumpulan data, analisis data, dan pelaporan. Dengan menggunakan Sistem Monitoring dan Evaluasi Kinerja, organisasi dapat memantau proses kegiatan, meningkatkan kinerja dengan saran perbaikan, dan memastikan bahwa setiap kegiatan berjalan sesuai target yang telah ditetapkan[5].

2.3.6 Akreditasi Klinik

Akreditasi klinik adalah proses pengakuan terhadap mutu pelayanan kesehatan di klinik yang diberikan oleh lembaga akreditasi independen[1]. Struktur standar akreditasi klinik terdiri dari tiga bab, 22 standar, dan 104 elemen penilaian. Bab pertama menyangkut tata kelola klinik, bab kedua peningkatan mutu dan keselamatan pasien, dan bab ketiga pelayanan kesehatan perseorangan.

Manfaat akreditasi klinik diantaranya adalah meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, meningkatkan keamanan dan keselamatan pasien, meningkatkan kinerja staf dan manajemen, meningkatkan kelebihan secara kompetitif dan meningkatkan pendidikan staf, serta meningkatkan pengelolaan risiko dan kerja sama antar tim. Oleh karena itu, akreditasi klinik sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan memastikan pelayanan kepada pasien.

Masa berlaku akreditasi klinik juga perlu diperhatikan. Akreditasi pertama kali harus dilakukan paling lambat dua tahun sejak memperoleh perizinan

beroperasi, dan pembaruan akreditasi harus dilakukan setiap lima tahun untuk memastikan tetap memenuhi standar akreditasi.

2.3.7 Instrumen Akreditasi Klinik

Instrumen akreditasi klinik adalah dokumen yang berisi standar dan elemen penilaian yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan di klinik. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut tentang instrumen akreditasi klinik[2]. Struktur Standar Akreditasi Klinik, terdiri dari tiga bab, 22 standar, dan 104 elemen penilaian yang meliputi antara lain:

- a. Bab 1: Tata Kelola Klinik (4 standar, 20 elemen penilaian).
- b. Bab 2: Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (3 standar, 18 elemen penilaian).
- c. Bab 3: Pelayanan Kesehatan Perseorangan (15 standar, 67 elemen penilaian).

2.3.8 Visualisasi Data

Visualisasi data adalah teknik menyajikan data atau informasi menggunakan elemen visual seperti grafik atau gambar[13]. Visualisasi data dapat memberikan informasi yang disajikan lebih jelas dan menarik bagi audiens dibandingkan hanya dalam bentuk tabel atau angka. Teknik ini sangat berguna untuk menganalisis dan membuat keputusan berdasarkan data yang besar.

Visualisasi data bukan hanya sekadar mengubah data menjadi grafik, melainkan juga memerlukan analisis mendalam dan perencanaan yang tepat. Kekuatan visualisasi terletak pada kemampuannya untuk memudahkan interpretasi dan menampilkan tren serta pola dalam data yang mungkin sulit ditemukan hanya dengan teknik statistik atau algoritma. Untuk memahami visualisasi, kita harus mengerti jenis data yang dapat divisualisasikan dan hubungan antar data tersebut. Pemilihan teknik visual yang tepat sangat penting untuk menampilkan data[14].

2.3.8.1 Penyajian Data

Visualisasi bertujuan untuk merepresentasikan data menggunakan pendekatan visual yang lebih menonjol daripada penyajian tradisional. Dua jenis

visualisasi yang populer adalah *dashboard* dan *infographics*. Pemilihan diagram harus sesuai dengan jenis data, apakah itu data distribusi atau komposisi, yang dapat membantu menjelaskan isi data[14].

2.3.8.2 Jenis Visualisasi Data

Pada bagian ini, akan dijelaskan berbagai jenis visualisasi data yang dapat digunakan untuk menggambarkan informasi. Setiap jenis visualisasi memiliki karakteristik dan kegunaan yang berbeda, sehingga pemilihan jenis visualisasi yang tepat sangat penting untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami. Salah satu bentuk visualisasi data ialah grafik. Jenis – jenis dari grafik dapat dilihat di bawah ini [14]:

1. Grafik Batang (*Bar Chart*): Grafik batang, baik horizontal maupun vertikal, digunakan untuk membandingkan jumlah atau proporsi antar kategori.
2. Diagram Lingkaran (*Pie Chart*): Diagram ini digunakan untuk menunjukkan proporsi dari suatu keseluruhan. Setiap bagian dari diagram lingkaran mewakili persentase atau fraksi dari total.
3. Grafik Garis (*Line Chart*): Grafik ini menghubungkan titik-titik data dengan garis lurus, berguna untuk menunjukkan tren atau perubahan sepanjang waktu atau terhadap variabel tertentu.
4. Diagram Batang Bertumpuk (*Stacked Bar Chart*): Mirip dengan grafik batang, tetapi menggabungkan kategori dengan menumpuk batang satu di atas yang lain untuk menunjukkan keseluruhan dan kontribusi masing-masing kategori.
5. Diagram Pencar (*Scatter Plot*): Diagram ini menggambarkan hubungan antara dua variabel numerik dengan menempatkan titik pada koordinat yang mewakili nilai keduanya.

2.3.9 Dashboard

Dashboard adalah alat yang membantu organisasi untuk mencapai tujuan dengan menyajikan informasi penting secara visual pada sebuah layar yang dapat dilihat langsung oleh pengguna. Dashboard menampilkan setiap aktivitas sesuai kebutuhan. Organisasi membutuhkan informasi untuk membuat keputusan yang

membantu mencapai tujuan. Dashboard dapat menampilkan berbagai indikator penting dari berbagai proses atau aktivitas organisasi[15].

2.3.10 Performance Dashboard

Performance dashboard adalah bagian dalam sistem informasi bisnis yang digunakan untuk mengukur, memantau, dan mengelola aktivitas dan proses penting yang dilakukan oleh sebuah organisasi. *Performance Dashboard* membantu melihat kinerja organisasi secara keseluruhan dan menemukan masalah untuk meningkatkan kinerja[16]. Terdapat tiga jenis *Performance Dashboard* yaitu[16]:

1. *Strategis Dashboard*, biasanya digunakan oleh eksekutif untuk menilai kinerja bulanan dan membantu dalam memantau pencapaian tujuan strategis organisasi secara keseluruhan.
2. *Tactical Dashboard*, biasanya digunakan oleh manajer atau eksekutif untuk mengukur kemajuan terhadap kinerja dan proses divisi pada organisasi.
3. *Operational Dashboard*, menggunakan data detail untuk membantu memantau, mengelola, dan mengendalikan aktivitas dan proses tertentu dalam organisasi.

2.3.11 Business Process Modelling Notation

Business Process Modeling Notation (BPMN) adalah teknik yang bertujuan untuk menggambarkan proses bisnis melalui diagram alur dan memungkinkan pembuatan model visual dengan menunjukkan aktivitas dan kontrol alur yang menentukan urutan kerja. Dengan menggunakan BPMN, perusahaan dapat meningkatkan proses bisnis, memahami urutan kerja yang tepat, dan memastikan bahwa proses bisnis berjalan dengan baik[17].

2.3.12 Data Flow Diagram

Data Flow Diagram (DFD) adalah suatu diagram yang menggambarkan aliran data dari sebuah proses yang sering disebut sebagai sistem informasi. DFD juga menampilkan informasi tentang input dan output entitas dan proses[18]

2.3.13 Entity Relationship Diagram

Entity Relationship Diagram atau disingkat ERD adalah sebuah model jaringan dengan menggunakan kumpulan data yang disimpan dalam sistem secara abstrak. Hubungan antara tabel dalam sebuah database digambarkan melalui diagram. ERD memiliki beberapa jenis relasi yang menunjukkan hubungan antara entitas. Pertama, relasi *one to many* menghubungkan satu entitas dengan banyak entitas lain, kedua, relasi *one to one* memungkinkan satu entitas hanya berhubungan dengan satu entitas, dan terakhir, relasi *many to many* memungkinkan setiap entitas berhubungan dengan banyak entitas lain[18].

2.3.14 Flowchart

Flowchart adalah gambar langkah-langkah atau urutan prosedur dari sebuah program yang digambarkan secara grafis. *Flowchart* membantu pemrogram dan analis menganalisis operasi alternatif dan memecah masalah menjadi bagian yang lebih kecil[18].

2.3.15 PHP

Pada awalnya, PHP berarti *Personal Home Page*, tetapi sekarang lebih dikenal sebagai *Preprocessor Hypertext* yang digunakan untuk membuat web dinamis. PHP berjalan pada server-side yang terintegrasi dengan HTML. PHP disebut dengan *Server Side Scripting* yang artinya dalam setiap menjalankan PHP, perlu membutuhkan *web server* dalam menjalankannya[19].

2.3.16 Javascript

JavaScript adalah bahasa pemrograman yang sering digunakan dalam meningkatkan sisi interaktif dan segi dinamis dari *website*. JavaScript memberi kemampuan kepada pemrogram untuk menambahkan berbagai fitur kompleks kepada halaman web, seperti pembaruan konten secara langsung, peta interaktif, animasi 2D/3D, slider video/musik, dan fitur menarik lain. Javascript membuat

halaman web lebih menarik tidak hanya dari segi visual, tetapi juga responsif terhadap interaksi pengguna, untuk meningkatkan pengalaman pengguna[19].

2.3.17 Basis Data

Basis data adalah kumpulan informasi yang disusun secara sistematis yang dapat diakses dan dikelola melalui sistem manajemen basis data. Basis data terdiri dari entitas yang saling terkait satu sama lain melalui relasi. Basis data digunakan untuk menyimpan data yang diperlukan oleh aplikasi atau sistem informasi dan memungkinkan pengguna untuk menyimpan, mengakses, dan mengelola data dengan mudah[19].

2.3.18 MySQL

MySQL adalah salah satu sistem manajemen basis data (DBMS) yang paling terkenal dan paling banyak digunakan di seluruh dunia. MySQL digunakan untuk menyimpan, mengelola, dan mengakses data dalam basis data. MySQL sering digunakan dalam pengembangan aplikasi web karena kemudahan penggunaannya, kinerja yang cepat, dan kemampuan untuk menangani jumlah data yang besar. MySQL dapat digunakan secara gratis oleh komunitas pengembang di seluruh dunia karena bersifat terbuka[19].

2.4 State of The Art

State of the art didasarkan pada penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai acuan, termasuk jurnal-jurnal terkait topik ini. Ringkasan penelitian sebelumnya yang telah digunakan sebagai acuan disajikan dalam tabel 2.2.

Tabel 2.2 State of The Art

No	Penulis	Judul	Tahun	Perbedaan	Persamaan
1	Nurul Mutiah	<i>Performance Measurement and Monitoring Information System Using Performance</i>	2022	Fokus pada pengukuran dan pemantauan kinerja program pembinaan praja	Menggunakan metode <i>Performance Dashboard</i>

No	Penulis	Judul	Tahun	Perbedaan	Persamaan
		<i>Dashboard Method</i>			
2	H. Wijoyo, A. Ariyanto, A. Sudarsono, dan K. Dwi Wijayanti,	Sistem Informasi Manajemen	2021	Hanya menjelaskan tentang sistem informasi manajemen	Teori tentang Sistem
3	UIN ALAUDDIN MAKASSAR	Buku Pedoman Monitoring dan Evaluasi	2020	Hanya menjelaskan tentang pedoman monitoring dan evaluasi	Teori tentang Monitoring dan Evaluasi
4	M. Asir	Peran manajemen risiko dalam meningkatkan kinerja perusahaan: studi manajemen sumber daya manusia	2023	Hanya menjelaskan tentang peran manajemen risiko dalam meningkatkan kinerja perusahaan	Teori tentang Kinerja
5	M. S. RAIHANTO	Pembuatan Dashboard Data Bisnis Sebagai Alat Bantu Dalam Pengambilan Keputusan (Studi Kasus : Nassay Farm And Fishery)	2021	fokus pada penggunaan dashboard sistem informasi manajemen untuk perusahaan pertanian dan perikanan	Teori tentang Dashboard
6	K. Bugwandeem and M. Ungerer	<i>Exploring the design of performance dashboards in relation to achieving organisational strategic goals</i>	2019	Fokus pada <i>performance dashboards</i> dan hubungannya dengan pencapaian tujuan strategis organisasi	Teori tentang <i>Performance Dashboard</i>
7	C. Adi Wijaya	Konsep Key Performance Indicator, Kompensasi Financial, dan Penghargaan: Mendongkrak Kinerja Karyawan	2023	fokus pada analisis kinerja karyawan di BPR Kawan Malang, dengan mempertimbangkan faktor-faktor Key Performance Indicator	Teori tentang <i>Key Performance Indicator</i>
8	I. Is. Tomu, F. Djeden, E. Setiawan, and I. Sukmawati,	Analisis Proses Bisnis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK) Menggunakan <i>Business Process</i>	2024	penelitian ini mengidentifikasi potensi perbaikan, dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan menggunakan BPMN.	Teori tentang <i>business modelling process notation</i>

No	Penulis	Judul	Tahun	Perbedaan	Persamaan
		<i>Modelling Notation (BPMN)</i>			
9	A. A. Putra, D. A. Tuffahati, H. Setiawan Fauzi, I. H. Febriliyan, and A. Saifudin,	Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Perpustakaan SMK Pesat Bogor	2023	Hanya menjelaskan implementasi rancangan sistem informasi peminjaman dan pengembalian buku	Teori tentang <i>Data Flow Diagram</i> , <i>Entity Relationship Diagram</i> , <i>Flowchart</i>
11	S. T. Arisantoso	Perancangan dan Pemrograman Web : Memahami HTML, CSS, JavaScript, PHP, serta Web Hosting Secara Praktis	2023	Hanya menjelaskan bagaimana memahami PHP, Javascript, Mysql dalam pembangunan <i>website</i>	Teori tentang PHP, Javascript, Basis data, MySQL