

Laporan Monitoring dan Evaluasi TI

Implementasi KPI dan Dashboarding di Rumah Sakit Mitra Keluarga



Nabila Kumala Gantari	(5026211016)
Sari Drajad Arum Puspito	(5026211035)
Andira Yulianengtias	(5026211038)
Nadila Nur Sholekah	(5026211041)
Rania Pratyska	(5026211042)
Alya Resti Saraswati	(5026211057)
Vasya Ayu Karmina	(5026211091)
Maharani Putri Efendi	(5026211095)
Zahrina Candrakanti	(5026211100)
Maulidiya Meilani	(5026211121)

DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI ELEKTRO DAN INFORMATIKA Cerdas
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER SURABAYA
2023

Daftar Isi

Daftar Isi	2
Daftar Gambar	3
Daftar Tabel.....	4
BAB 1: Pendahuluan.....	5
1.1. Latar Belakang	5
1.2. Tujuan.....	5
1.3. Manfaat.....	6
BAB 2: Tinjauan Literatur	7
2.1. Konsep Monitoring	7
2.2. Konsep Evaluasi	7
2.3. Monitoring dan Evaluasi TI	8
2.4. IT Balanced Scorecard	8
BAB 3: Profil Perusahaan	10
3.1. Company Profile	10
3.2. Visi Misi Perusahaan	10
3.3. Model Bisnis	10
3.4. Layanan Berbasis TI.....	16
BAB 4: Pembahasan	17
4.1. KPI Mitra Keluarga	17
4.1.1. Deskripsi Data.....	17
4.1.2. Key Performance Indicator (KPI)	18
4.2. Dashboarding	27
4.2.1. Orientasi Pengguna (OP)	27
4.2.2. Keunggulan Operasional (KO)	30
4.2.3. Kontribusi Bisnis (KB)	33
4.2.4. Orientasi Masa Depan (OM).....	37
4.3. Kekurangan pada Dashboard yang Dibuat	40
4.4. Video Promosi Dashboard	41
BAB 5: Kritik dan Saran Mata Kuliah MEOTI	42
Daftar Pustaka.....	44

Daftar Gambar

Gambar 1. Logo Rumah Sakit Mitra Keluarga	10
Gambar 2. Platform Rumah Sakit Mitra Keluarga	12
Gambar 3. Promosi Rumah Sakit Mitra Keluarga	12
Gambar 4. Layanan Edukasi Rumah Sakit Mitra Keluarga.....	13
Gambar 5. Business Model Canvas RS Mitra Keluarga	16
Gambar 6. Dashboard Aspek Orientasi Pengguna	28
Gambar 7. Dashboard Aspek Keunggulan Operasi	31
Gambar 8. Dashboard Aspek Kontribusi Bisnis	34
Gambar 9. Dashboard Aspek Orientasi Masa Depan.....	37

Daftar Tabel

Tabel 1. Deskripsi Data dalam Pembuatan IT BSC	17
Tabel 2. Susunan KPI berdasarkan IT BSC	19

BAB 1: Pendahuluan

1.1.Latar Belakang

Memasuki era bisnis digital yang saat ini berkembang pesat dan bersifat kompetitif, tingkat akurasi dalam pengelolaan informasi suatu organisasi menjadi salah satu faktor keberhasilannya. Sedangkan itu, data yang merupakan sumber terbentuknya informasi memiliki kompleksitas yang sangat tinggi, tercermin pada suatu Perusahaan besar seiring berjalannya waktu. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi suatu organisasi, dalam mengelola dan mengoptimalkan kinerja operasional organisasi untuk mencapai keunggulan kompetitif. Pemanfaatan matriks *Key Performance Indicator* (KPI) dapat menjadi salah satu solusi dalam pengukuran kinerja operasional organisasi. Dilanjutkan dengan pembuatan suatu laman *dashboard* untuk menggambarkan visualisasi pencapaian kinerja, kegiatan pengukuran, pemantauan, dan evaluasi perolehan tujuan organisasi dapat dilakukan secara holistik.

Indikator-indikator yang didefinisikan pada KPI disusun dalam suatu *scorecard* dengan pembobotan penilaian antar indikator menjadi suatu *Balanced Scorecard* (BSC). Analisis evaluasi dan pemantauan kinerja operasional suatu organisasi atau pelayanan yang berbasis teknologi informasi (IT) dapat dilakukan melalui penerapan IT BSC. Dalam kartu penilaian ini, terdapat empat perspektif penilaian yang dapat dilakukan. Keempat perspektif itu disusun dengan pembobotan indikator yang berbeda-beda, namun berkaitan, sehingga dapat menjadi acuan terhadap tingkat keberhasilan organisasi dalam usahanya mencapai tujuan.

Dalam proses implementasinya, proses pembuatan KPI dan *dashboard* tidak serta merta berfungsi hanya untuk mengukur kinerja operasional organisasi. Penerapan KPI dan *dashboard* secara tidak langsung memiliki beberapa manfaat lainnya, seperti transparansi informasi, penyelarasan pencapaian dengan tujuan, dan pengambilan keputusan yang didukung oleh data. Oleh sebab itu, dokumen laporan ini dirancang atas dasar untuk perencanaan dan pengerjaan suatu kasus KPI dan *dashboard* pada suatu organisasi. Kekurangan dalam penulisan laporan ini juga dapat dijadikan sebagai referensi penulisan dan bahan evaluasi oleh orang lain.

1.2.Tujuan

Laporan monitoring dan evaluasi terhadap pemanfaatan teknologi informasi pada Rumah Sakit Mitra Keluarga bertujuan untuk memberikan hasil analisis dalam bentuk dashboarding dengan menggunakan alat manajemen seperti implementasi IT Balance Scorecard (BSC) dan pengukuran Key Performance Indicator (KPI). IT BSC digunakan untuk mengukur kinerja teknologi informasi dari berbagai perspektif, seperti keuangan, pelanggan, proses internal, dan pertumbuhan dan pembelajaran. Pengukuran Key Performance Indicators (KPI) digunakan untuk mengidentifikasi dan mengukur KPI yang relevan untuk menilai kinerja

teknologi informasi secara spesifik. Hasil analisis dari kedua alat manajemen tersebut diharapkan dapat efektif bagi pemangku kepentingan Rumah Sakit Mitra Keluarga dalam mengambil keputusan yang tepat. Perancangan dashboard kinerja Rumah Sakit Mitra Keluarga tetap memperhatikan aspek kinerja operasional organisasi khususnya dalam penerapan layanan TI berbasis website. Sehingga, secara keseluruhan dan dalam konteks evaluasi laporan ini dapat mendukung untuk menilai sejauh mana teknologi informasi telah dimanfaatkan di Rumah Sakit Mitra Keluarga.

1.3.Manfaat

Manfaat yang didapatkan dari perancangan dashboard kinerja Rumah Sakit Mitra Keluarga , yaitu:

1. Memberikan gambaran tentang efektivitas implementasi teknologi informasi dalam mendukung operasional rumah sakit.
2. Mencapai visi dan misi strategis Rumah Sakit Mitra Keluarga dengan integrasi IT BSC dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi secara seimbang dan terukur.
3. Memberikan indikator kuantitatif yang dapat diukur untuk mengevaluasi pencapaian tujuan teknologi informasi.
4. Menyediakan dashboard yang mudah dimengerti untuk memahami kinerja teknologi informasi, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif.
5. Mengidentifikasi area khusus di mana teknologi informasi berbasis website dapat memberikan nilai tambah dan meningkatkan kinerja operasional.

BAB 2: Tinjauan Literatur

2.1.Konsep Monitoring

Dalam konteks literatur, konsep monitoring telah menjadi fokus perhatian para peneliti dan praktisi dalam berbagai bidang. Monitoring merupakan kegiatan internal yang dilakukan secara berkala dan berkesinambungan, bertujuan untuk mengumpulkan data mengenai aktivitas program, output, dan hasil, dengan tujuan untuk memantau dan menilai kinerja (Hardlife dan Zhou, 2013). Pemantauan yang efektif dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana suatu program berjalan, menciptakan kesempatan untuk mengidentifikasi potensi perbaikan, dan memastikan bahwa tujuan yang diinginkan dapat tercapai secara optimal. Pemantauan diidentifikasi sebagai elemen kunci dalam manajemen kinerja yang berkelanjutan, memberikan landasan data yang diperlukan untuk evaluasi dan perbaikan. Sejalan dengan itu, Jones et al. (2019) menyoroti pentingnya pemantauan dalam konteks proyek pengembangan perangkat lunak, di mana pemantauan yang tepat dapat membantu mendeteksi masalah secara dini dan meningkatkan efisiensi pelaksanaan proyek.

Dengan demikian, pemahaman konsep monitoring tidak hanya relevan dalam kerangka evaluasi kinerja organisasi, tetapi juga dalam berbagai konteks aplikatif. Pemantauan yang teliti dapat membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan suatu program atau kegiatan. Oleh karena itu, pemantauan bukan hanya sekadar aktivitas administratif, melainkan suatu strategi yang esensial untuk mencapai keberhasilan dalam pelaksanaan berbagai inisiatif.

2.2.Konsep Evaluasi

Evaluasi, sebagai suatu proses yang melibatkan pengumpulan informasi terkait kinerja atau fungsi suatu entitas, memainkan peran penting dalam konteks pengambilan keputusan. Fungsi utama evaluasi adalah memberikan informasi yang bermanfaat bagi para pengambil keputusan untuk merancang kebijakan berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan (Hardlife dan Zhou, 2013). Konsep evaluasi tidak hanya berfokus pada pengukuran hasil, tetapi juga melibatkan pemahaman mendalam terhadap proses, dampak, dan konteks yang mempengaruhi kinerja suatu entitas.

Menurut Smith dan Brown (2018), evaluasi berperan sebagai alat yang efektif dalam membantu para pengambil keputusan. Mereka menekankan bahwa evaluasi tidak hanya berfungsi sebagai refleksi terhadap kinerja masa lalu, tetapi juga sebagai landasan untuk menginformasikan kebijakan dan strategi masa depan. Sejalan dengan itu, Johnson et al. (2019) menekankan bahwa evaluasi yang komprehensif tidak hanya melibatkan pengumpulan data

kuantitatif, tetapi juga pemahaman mendalam terhadap konteks sosial, ekonomi, dan politik yang dapat memengaruhi keberhasilan suatu kebijakan atau program.

Dengan demikian, evaluasi bukan hanya sekadar suatu proses administratif, melainkan suatu pendekatan holistik yang melibatkan pemahaman mendalam terhadap berbagai dimensi kinerja dan dampak. Evaluasi memberikan landasan yang kuat bagi para pengambil keputusan untuk merancang kebijakan yang lebih efektif dan responsif terhadap tuntutan konteks yang terus berubah.

2.3. Monitoring dan Evaluasi TI

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, sistem informasi menjadi bagian yang semakin penting dalam organisasi. Sistem informasi digunakan untuk berbagai keperluan, mulai dari pengelolaan data, pengambilan keputusan, hingga layanan kepada pelanggan. Untuk memastikan bahwa sistem informasi berjalan dengan baik dan dapat memberikan manfaat bagi organisasi, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi TI. Monitoring dan evaluasi TI adalah dua kegiatan yang saling berkaitan dan saling melengkapi dalam pengelolaan teknologi informasi (TI). Monitoring dan evaluasi TI adalah aktivitas audit yang dilakukan untuk memastikan pengelolaan sistem informasi yang sudah terarah dalam kerangka audit untuk perbaikan yang dilakukan pada kerangka perbaikan berkelanjutan dan penyesuaian terhadap kepatutan apakah sistem yang dijalankan sesuai atau tidak dengan standard yang berlaku (R. Sarno, 2009). Monitoring dan evaluasi TI bertujuan untuk menentukan apakah aset sistem informasi perusahaan bekerja secara efektif dan terintegrasi dalam mencapai tujuan organisasinya. Proses ini mencakup pengumpulan bukti-bukti melalui berbagai teknik, termasuk survei, wawancara, observasi, dan review dokumentasi.

Dengan demikian, monitoring dan evaluasi TI merupakan upaya untuk memastikan bahwa sistem informasi perusahaan beroperasi secara efektif, terintegrasi dengan kegiatan lainnya, dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Teknik audit berbantuan komputer menjadi penting untuk menganalisis data elektronik dan memberikan wawasan yang diperlukan dalam konteks monitoring dan evaluasi TI.

2.4. IT Balanced Scorecard

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, perlu dilakukan pengukuran kinerja khususnya untuk teknologi informasi. Hal ini bertujuan untuk mengukur dan mengevaluasi efektivitas serta kontribusi teknologi informasi berdasarkan hasil pengukuran yang telah

dilakukan. Proses pengukuran kinerja teknologi informasi menjadi esensial guna memastikan bahwa investasi dan implementasi teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah yang optimal sesuai dengan tujuan bisnis dan strategi organisasi. IT Balanced Scorecard menjadi metode yang tepat untuk menilai seberapa baik kinerja divisi TI dalam mendukung pengambilan keputusan demi sejalan dengan visi, misi, dan tujuan perusahaan berdasarkan empat perspektif. Masing-masing perspektif yang ada pada IT Balanced Scorecard dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Perspektif Orientasi Pengguna (*Customer Orientation*): perspektif yang mengevaluasi kinerja IT berdasarkan cara pandang pengguna bisnis (pelanggan) dan lebih jauh lagi pelanggan dari unit bisnis yang ada. Dalam perspektif ini, perusahaan mengidentifikasi pelanggan dan segmen pasar yang akan dimasuki. Dengan perspektif ini, maka perusahaan dapat menyelaraskan berbagai ukuran pelanggan, seperti: kepuasan, loyalitas, retensi, akuisisi, profitabilitas dengan pelanggan sendiri atau segmen pasar
2. Perspektif Kontribusi Bisnis (*Business Contribution*): Perspektif ini mengevaluasi kinerja Departemen IT berdasarkan pandangan dari manajemen eksekutif, para direktur, dan shareholder. Evaluasi IT dipisahkan menjadi dua macam : Jangka pendek berupa evaluasi finansial Jangka panjang yang berorientasi pada proyek dan fungsi IT itu sendiri.
3. Perspektif Keunggulan Operasional (*Operational Excellence*): Perspektif ini menilai kinerja IT berdasarkan efektivitas dan efisiensi dari proses-proses IT yang dinilai oleh pihak manajemen.
4. Perspektif Orientasi di masa depan (*Future Orientation*): Perspektif ini menilai kinerja IT berdasarkan cara pandang departemen IT itu sendiri terhadap tantangan di masa depan. Kemampuan organisasi dalam menghadapi tantangan di masa depan harus direncanakan sejak dini. Pihak manajemen harus dapat mengetahui tren di masa depan dan membuat langkah-langkah dalam mengantisipasinya (Arofah et al., 2012).

BAB 3: Profil Perusahaan

3.1. Company Profile



Gambar 1. Logo Rumah Sakit Mitra Keluarga

Sejak pendiriannya pada tahun 1989, PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk telah menorehkan jejak yang kuat dalam pelayanan kesehatan di Indonesia. Dengan kantor pusat yang berlokasi di Jakarta, perusahaan ini telah meneguhkan reputasinya sebagai penyedia layanan kesehatan berkualitas tinggi. Melalui komitmen yang teguh untuk memberikan pelayanan yang prima dan dinamis, PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk terus mengembangkan jaringan rumah sakitnya sebagai tempat yang ramah bagi keluarga dalam menjaga dan memulihkan kesehatan. Dengan 26 rumah sakitnya yang tersebar di Pulau Jawa, perusahaan ini tidak hanya menjangkau berbagai kalangan masyarakat, tetapi juga menjadikan akses terhadap pelayanan kesehatan lebih mudah dijangkau.

Pertumbuhan PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk sebagai penyedia layanan kesehatan tidak hanya tercermin dari jumlah rumah sakit yang mereka miliki, tetapi juga dari upaya mereka dalam meningkatkan mutu dan inovasi dalam bidang kesehatan. Dengan fokus pada kenyamanan dan kualitas layanan bagi pasien dan keluarga mereka, perusahaan ini terus berusaha menjaga standar yang tinggi dalam penanganan kesehatan. Melalui dedikasi yang kuat terhadap pengembangan fasilitas dan pelayanan yang komprehensif, PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk telah berhasil menjadi salah satu pilihan utama dalam pelayanan kesehatan di Indonesia.

3.2. Visi Misi Perusahaan

Visi: Menjadi penyedia layanan kesehatan terdepan yang berfokus pada pelanggan

Misi: Berkomitmen untuk mengoptimalkan kualitas hidup orang banyak dengan pelayanan yang penuh kasih sayang, terpercaya dan fokus pada pelanggan.

3.3. Model Bisnis

Berikut ini merupakan rincian dari aspek yang terdapat pada *Business Model Canvas* untuk PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk:

a. Customer Segment

Rumah Sakit Mitra Keluarga menargetkan berbagai segmen pelanggan, termasuk:

- Individu
- Keluarga
- Perusahaan
- Asuransi kesehatan

Rumah sakit ini menawarkan berbagai layanan kesehatan yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing segmen pelanggan. Misalnya, untuk individu, rumah sakit ini menawarkan layanan kesehatan umum dan rawat jalan. Untuk keluarga, rumah sakit ini menawarkan layanan kesehatan ibu dan anak, serta layanan kesehatan gigi dan mulut. Untuk perusahaan, rumah sakit ini menawarkan layanan kesehatan karyawan, serta layanan kesehatan untuk kelompok berisiko tinggi.

b. Value Proposition

Rumah Sakit Mitra Keluarga menawarkan berbagai nilai proposisi kepada pelanggannya, termasuk:

- Layanan kesehatan yang berkualitas namun terjangkau
- Layanan kesehatan yang nyaman dan mudah di akses
- Layanan yang lebih komprehensif dan terpadu di seluruh jaringan rumah sakit.

Rumah sakit ini memiliki tim dokter dan staf medis yang berpengalaman . Selain itu, dilengkapi dengan fasilitas dan teknologi yang modern untuk memberikan layanan kesehatan yang terbaik kepada pasien. Layanan hemodialisis baru untuk pasien BPJS saat ini juga sedang dikembangkan di rumah sakit Sumber Kasih, Subang, yang rencananya akan diluncurkan pada tahun 2023.

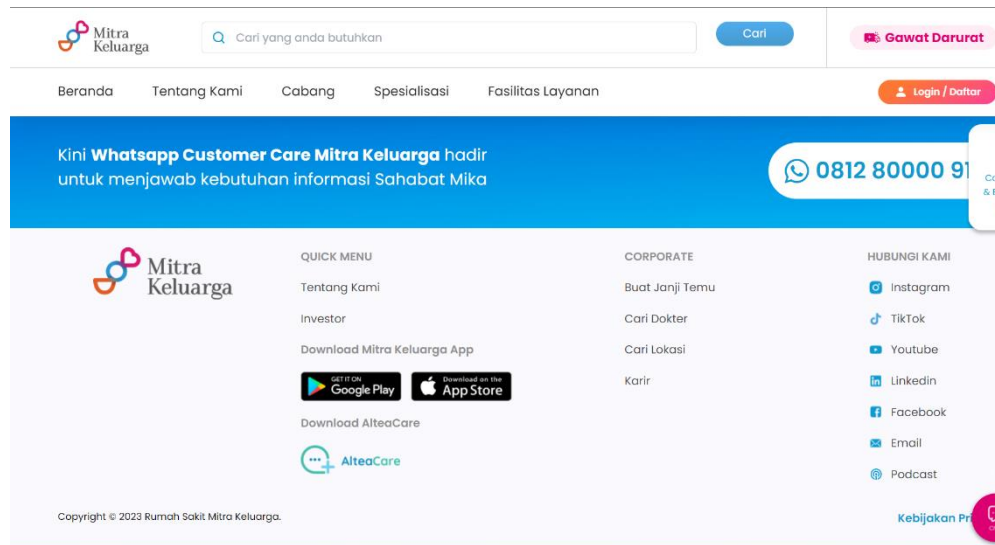
c. Channel

Rumah Sakit Mitra Keluarga menggunakan berbagai saluran untuk menjangkau pelanggannya, termasuk:

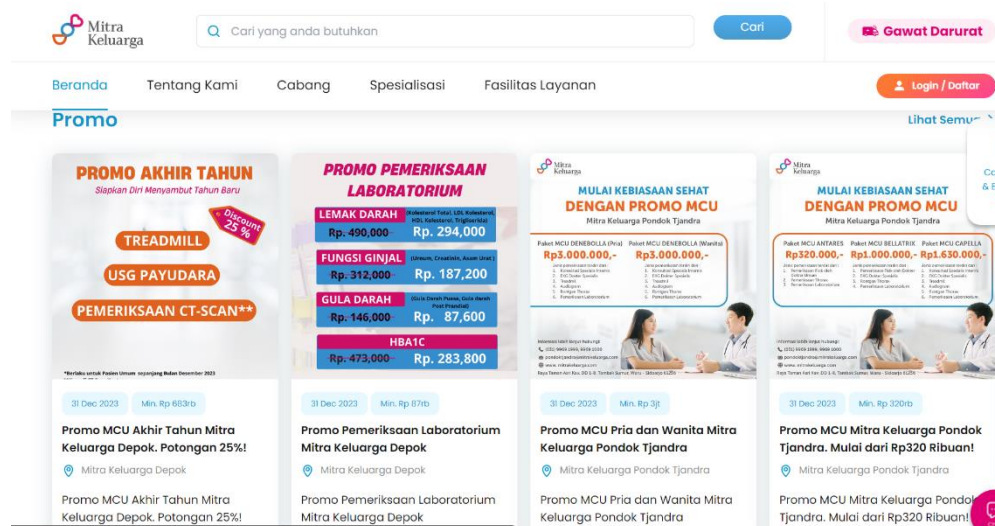
- Website
- Media sosial
- Promosi offline
- Kerja sama dengan pihak ketiga

Rumah sakit ini memiliki website yang informatif dan mudah diakses di link <https://www.mitrakeluarga.com/> . Selain itu, aktif di media sosial untuk berkomunikasi

dengan pelanggannya, misalkan ada di Instagram dengan username @mitrakeluarga dan lain sebagainya yang ditunjukkan oleh gambar di bawah.



Gambar 2, Platform Rumah Sakit Mitra Keluarga



Gambar 3. Promosi Rumah Sakit Mitra Keluarga

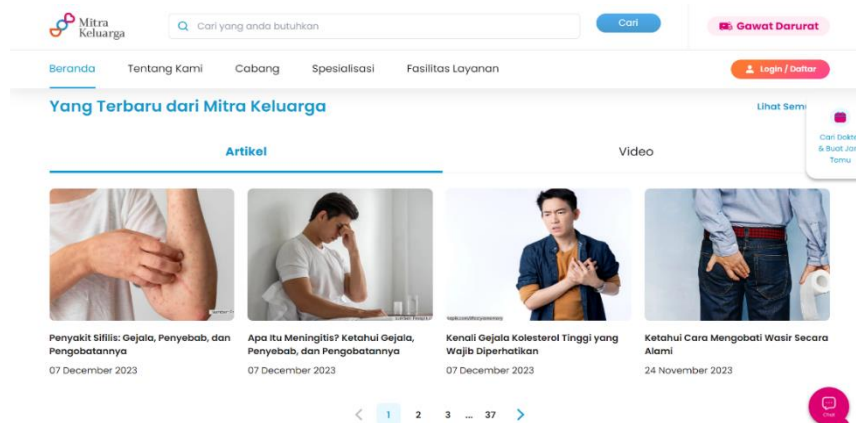
Rumah Sakit Mitra Keluarga kerap mengadakan promosi secara *offline* maupun *online* untuk menarik pelanggan baru. Rumah sakit ini juga bekerja sama dengan pihak ketiga, seperti perusahaan asuransi kesehatan, untuk menjangkau pelanggan yang lebih luas.

d. Customer Relationship

Rumah Sakit Mitra Keluarga membangun hubungan yang baik dengan pelanggannya melalui berbagai cara, termasuk:

- Layanan pelanggan yang responsif
- Program loyalitas pelanggan
- Kegiatan edukasi kesehatan
- Menjadi penyedia layanan kesehatan terdepan yang fokus pada pelanggan.

- Memperluas dan memperkuat platformnya guna terus menyempurnakan layanannya kepada pelanggan.
- Berkomitmen untuk mengoptimalkan kualitas hidup orang banyak dengan pelayanan yang penuh kasih sayang, terpercaya dan fokus pada pelanggan.



Gambar 4. Layanan Edukasi Rumah Sakit Mitra Keluarga

Rumah sakit ini memiliki tim layanan pelanggan yang responsif untuk menjawab pertanyaan dan keluhan pelanggan. Program loyalitas pelanggan yang ditawarkan untuk memberikan apresiasi kepada pelanggan yang setia. Rumah sakit ini juga mengadakan kegiatan edukasi kesehatan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan.

e. Revenue Stream

Rumah Sakit Mitra Keluarga memperoleh pendapatan dari berbagai sumber, termasuk:

- Biaya rawat inap
- Biaya rawat jalan
- Biaya operasi
- Biaya laboratorium
- Biaya radiologi
- Biaya rehabilitasi medis

Rumah sakit ini mengenakan biaya kepada pasien untuk layanan kesehatan yang diberikan. Biaya yang dikenakan bervariasi tergantung pada jenis layanan dan tingkat keparahan penyakit.

f. Key Resources

Rumah Sakit Mitra Keluarga memiliki berbagai sumber daya yang penting untuk menjalankan bisnisnya, termasuk:

- Tim dokter dan staf medis yang berpengalaman
- Fasilitas dan teknologi yang modern
- Sistem informasi yang terintegrasi

Rumah sakit ini terus berinvestasi dalam sumber daya manusia, fasilitas, dan teknologi untuk memberikan layanan kesehatan yang terbaik kepada pelanggannya. Pada rumah sakit ini terdapat beberapa komite, diantaranya Komite Etik, Komite Keperawatan, Komite Medis, Komite Farmasi & Terapi, Komite Mutu & Keselamatan Pasien, Komite Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3), Komite Pencegahan & Pengendalian Infeksi (PPI). Lalu direkturnya yaitu : Ir. Rustiyan Oen, MBA. sebagai Direktur Utama , Joyce Vidyayanti Handajani, MBA. sebagai Direktur, dr. Esther Maria Ramono, MM. sebagai Direktur, dan dr. Nurvantina Pandina, MM. Direktur

g. Key Activities

Rumah Sakit Mitra Keluarga melakukan berbagai kegiatan untuk menjalankan bisnisnya, termasuk:

- Mengelola fasilitas dan peralatan medis
- Menjalani hubungan dengan pelanggan
- Melakukan riset dan pengembangan
- Aktivitas pemasaran
- Aktivitas investasi
- Aktivitas audit

Rumah sakit ini berkomitmen untuk memberikan layanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau. Rumah sakit ini juga terus berinovasi untuk meningkatkan layanan kesehatan yang ditawarkan.

h. Key Partnerships

Rumah Sakit Mitra Keluarga bekerja sama dengan berbagai pihak untuk menjalankan bisnisnya, termasuk:

- Perusahaan asuransi Kesehatan seperti mandiri inhealth
- Perusahaan farmasi seperti kalbe farma

- Perusahaan penyedia peralatan medis
- Klien korporasi lainnya

Rumah sakit ini bekerja sama dengan perusahaan asuransi kesehatan untuk memberikan layanan kesehatan kepada nasabah asuransi. Selain itu, juga bekerja sama dengan perusahaan farmasi untuk menyediakan obat-obatan dan peralatan medis. Rumah sakit ini juga bekerja sama dengan perusahaan penyedia peralatan medis untuk mendapatkan peralatan medis yang modern.

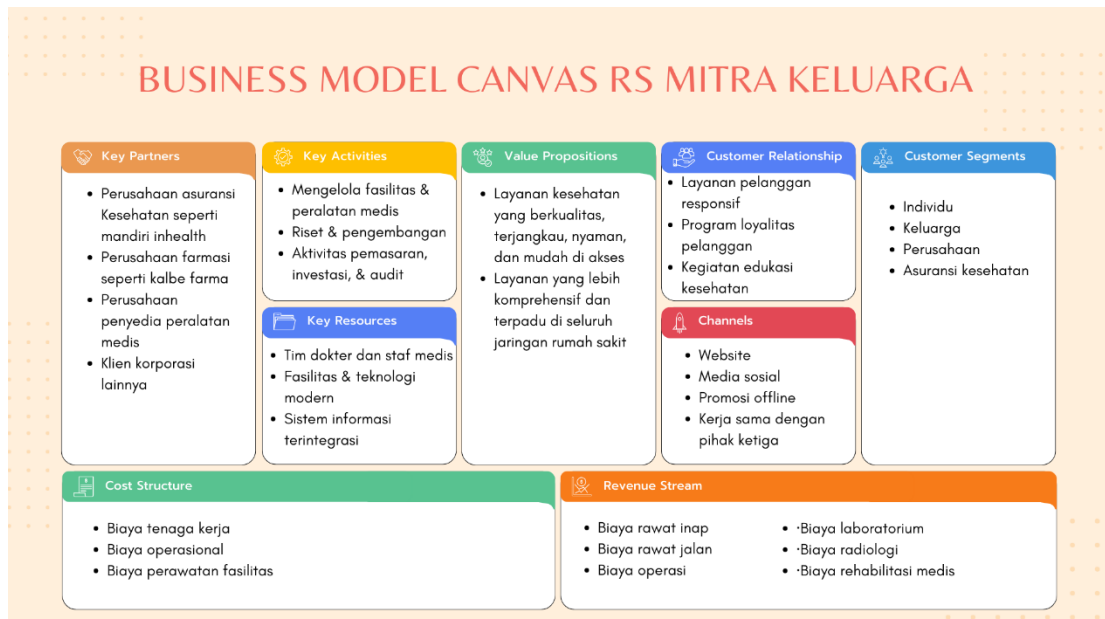
i. Cost Structure

Rumah Sakit Mitra Keluarga memiliki biaya yang tinggi untuk menjalankan bisnisnya, termasuk:

- Biaya tenaga kerja
- Biaya operasional
- Biaya perawatan fasilitas

Rumah sakit ini terus berupaya untuk menekan biaya operasional untuk meningkatkan profitabilitas.

Secara keseluruhan, business model Rumah Sakit Mitra Keluarga dapat dikatakan efektif. Rumah sakit ini telah berhasil memberikan layanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau kepada pelanggannya. Rumah sakit ini juga terus berinovasi untuk meningkatkan layanan kesehatan yang ditawarkan. Gambar di bawah ini merupakan rangkumannya.



Gambar 5. Business Model Canvas RS Mitra Keluarga

3.4.Layanan Berbasis TI

Mitra Keluarga telah mengambil langkah maju dalam pelayanan dengan kehadiran situs web yang informatif. Dengan keberadaannya, pengguna, baik pasien yang telah menjadi bagian dari rumah sakit maupun calon pasien yang ingin mengetahui lebih lanjut, dapat mengakses informasi yang diperlukan secara efisien. Salah satu keunggulan utama situs web ini adalah kemampuannya untuk memberikan informasi terkait jadwal praktik dokter di berbagai cabang rumah sakit Mitra Keluarga. Hal ini mempermudah pasien dalam merencanakan kunjungan mereka sesuai dengan jadwal yang tersedia, memberikan kenyamanan dan kejelasan dalam proses pelayanan medis.

Tidak hanya itu, kegunaan situs web ini juga tercermin dalam kemudahannya untuk digunakan. Antarmuka yang ramah pengguna memungkinkan pengunjung untuk menavigasi situs dengan lancar, mencari informasi yang dibutuhkan tanpa kesulitan. Fitur yang disediakan seperti membuat janji temu dengan dokter secara online juga menjadi nilai tambah yang signifikan, karena hal ini memungkinkan pasien untuk mengatur jadwal pertemuan dengan dokter secara praktis dan cepat. Dengan begitu, Mitra Keluarga tidak hanya memperluas akses informasi kepada khalayak, tetapi juga meningkatkan kenyamanan serta kemudahan bagi pasien dalam pengelolaan perawatan kesehatan mereka.

BAB 4: Pembahasan

4.1.KPI Mitra Keluarga

4.1.1. Deskripsi Data

Dalam implementasi IT BSC, dashboard visualisasi yang dibuat menggunakan Power BI dapat membantu untuk menyampaikan informasi dan data mengenai kinerja dan pencapaian yang terkait dengan KPI (Key Performance Indicator) dari setiap perspektifnya. Dashboard ini berfungsi sebagai tampilan yang menampilkan data dan informasi dalam bentuk grafik, tabel, atau elemen visual lainnya yang mudah dipahami oleh pengguna. Selain itu, pembuatan dashboard di PowerBI membantu dalam analisis data yang telah terkumpul dan memungkinkan pelacakan kinerja PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk. Ini memungkinkan PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk untuk melakukan prediksi kinerja masa depan berdasarkan data historis yang telah terdokumentasi. Berikut adalah data-data yang diperlukan untuk IT Balanced Scorecard (IT BSC) setiap perspektif

Tabel 1. Deskripsi Data dalam Pembuatan IT BSC

Perspektif	Data yang Dibutuhkan
Orientasi Pengguna (OP)	<ul style="list-style-type: none">• Jumlah permintaan terkait TI dan jangka waktu untuk memberikan tanggapan pertama• Skor dari kepuasan pelanggan setiap bulan• Jumlah keluhan terkait TI dan jumlah keluhan yang diselesaikan• Total jumlah pelanggan yang diperoleh kuartal ini dan kuartal sebelumnya.
Keunggulan Operasional (KO)	<ul style="list-style-type: none">• Data sistem operasi TI• Data Identifikasi Proses Bisnis• Data proyek TI• Laporan insiden kebocoran data• Data sistem pemantauan layanan dan dokumen SLA

Kontribusi Bisnis (KB)	<ul style="list-style-type: none"> • Total biaya operasional IT, jumlah pengguna atau pasien • Nilai total realisasi anggaran biaya operasional IT, nilai total keuntungan pada tahun ini • Pendapatan, Laba Bruto, Laba Usaha, Laba sebelum Pajak, Laba Tahun Berjalan • Data penggunaan server, penyimpanan data, dan sumber daya IT lainnya • Data waktu penggunaan aset TI, dan total periode waktu (jumlah jam selama sebulan)
Orientasi Masa Depan (OM)	<ul style="list-style-type: none"> • Data jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan dan data seluruh jumlah karyawan • Data jumlah karyawan yang telah menyelesaikan pelatihan dan data kualitatif atau kuantitatif yang mengukur hasil yang diharapkan dari pelatihan dan sejauh mana itu tercapai. • Data hasil dari penilaian kompetensi yang diberikan oleh penilai, seperti atasan langsung atau rekan sejawat, skala penilaian yang digunakan (1 hingga 10), dan daftar kompetensi atau kriteria yang dinilai dalam penilaian. • Skor kepuasan karyawan tiap bulan

4.1.2. Key Performance Indicator (KPI)

Secara umum, KPI adalah suatu alat ukur yang bisa menggambarkan efektivitas dari perusahaan dalam mencapai tujuan bisnisnya. KPI atau Key Performance Indicator biasanya digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kesuksesan dalam pencapaian target. Dalam konteks IT-BSC, KPI dapat digunakan untuk mengevaluasi dan memantau kinerja dari sistem TI yang ada pada Perusahaan. KPI perlu dimonitor melalui Balanced Scorecard yang dirancang khusus untuk membantu organisasi dalam melacak, mengelola, dan memahami kinerja mereka terhadap tujuan dan strategi jangka panjang. Oleh karena itu, pembuatan KPI didasarkan pada perspektif yang ada pada balanced scorecard.

Dalam menyusun KPI, tahap awal melibatkan identifikasi tujuan strategis organisasi. Setelah itu, KPI yang telah disusun dihubungkan dengan masing-masing perspektif IT-BSC, seperti orientasi pengguna, keunggulan operasional, kontribusi bisnis, dan orientasi masa depan. Penting untuk memastikan bahwa setiap KPI mencerminkan tujuan strategis dalam perspektif tertentu dan memberikan informasi yang berharga terkait dengan kemajuan menuju tujuan strategis. Terakhir, perlu menetapkan target atau sasaran yang spesifik untuk setiap KPI. Langkah ini membantu dalam evaluasi kinerja dan pengukuran apakah organisasi berhasil mencapai tujuan strategisnya.

Berikut adalah Key Performance Indicators (KPI) yang telah ditetapkan dari PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk.

Tabel 2. Susunan KPI berdasarkan IT BSC

Perspektif	Key Performance Indicator (KPI)	Deskripsi KPI	Scope (Jangka Waktu)	Target
Orientasi Pengguna (OP)	Rata-rata waktu yang diperlukan untuk memberikan respon pertama terkait	Indikator ini digunakan untuk mengukur waktu respons awal layanan pelanggan TI, yaitu periode antara pelanggan menghubungi dengan permintaan hingga menerima konfirmasi	Setiap 3 bulan	≤ 4 jam

	permasalahan TI	respons pertama dari tim dukungan teknis		
	Data yang diperlukan	Jumlah permintaan terkait TI dan jangka waktu untuk memberikan tanggapan pertama		
	Formula Pengukuran	$\frac{\text{Total waktu tanggapan pertama}}{\text{Jumlah permintaan atau masalah}}$		
	Persentase rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman penggunaan TI	Tujuan dari indikator ini adalah untuk mengawasi dan memeriksa tingkat kepuasan pengguna dalam lingkup teknologi informasi	Setiap 3 bulan	≥ 4
	Data yang diperlukan	Skor dari kepuasan pelanggan setiap bulan		
	Formula Pengukuran			
	Persentase rata-rata pemenuhan permintaan atau resolusi atas keluhan terkait layanan TI	Indikator ini memiliki berfungsi dalam mengukur tingkat keberhasilan terpenuhinya suatu permintaan atas keluhan yang disampaikan oleh pelanggan/pengguna layanan TI selama pengoperasiannya	Setiap 3 bulan	$\geq 80\%$
	Data yang diperlukan	Jumlah keluhan terkait TI dan jumlah keluhan yang diselesaikan		
	Formula Pengukuran	$\frac{\Sigma \text{Keluhan masuk yang terselesaikan}}{\Sigma \text{Permintaan atas keluhan yang masuk}} \times 100\%$		

	Persentase Tingkat Retensi Pengguna Layanan TI	Indikator ini memiliki tujuan untuk memantau tingkat retensi pengguna saat ini (pasien rumah sakit) yang loyal dalam menggunakan layanan TI yang disediakan oleh rumah sakit	Setiap 3 bulan	$\geq 60\%$
	Data yang diperlukan	Total jumlah pelanggan yang diperoleh kuartal ini dan kuartal sebelumnya		
	Formula Pengukuran	$\frac{\Sigma \text{jumlah pelanggan awal} - \text{jumlah pelanggan baru}}{\Sigma \text{jumlah pelanggan awal}} \times 100\%$		
Keunggulan Operasional (KO)	Persentase Downtime Sistem TI	Indikator ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana sistem TI mengalami kegagalan atau downtime dan memahami sejauh mana sistem TI dapat berjalan dengan ketersediaan dan stabilitas yang baik	Setiap 3 bulan	$\leq 3\%$
	Data yang diperlukan	Data sistem operasi TI		
	Formula Pengukuran	$\frac{\Sigma \text{Total waktu downtime}}{\Sigma \text{Total waktu operasional}} \times 100\%$		
	Persentase Proses Bisnis Didukung TI	Indikator ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana IT telah mendukung proses bisnis yang ada pada Rumah Sakit Mitra Keluarga	Setiap 6 bulan	$\geq 70\%$
	Data yang diperlukan	Data Identifikasi Proses Bisnis		

	Formula Pengukuran	$\frac{\Sigma \text{Proses bisnis didukung TI}}{\Sigma \text{Proses bisnis}} \times 100\%$		
	Rata-rata Waktu Penyelesaian Proyek TI	Indikator ini bertujuan untuk mengukur rata-rata waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proyek dengan dukungan TI pada Rumah Sakit Mitra Keluarga	Setiap 3 bulan	≤ 90 hari
	Data yang diperlukan	Data proyek TI		
	Formula Pengukuran	$\frac{\Sigma \text{Waktu penyelesaian proyek yang didukung TI}}{\Sigma \text{Proyek yang didukung TI}}$		
	Persentase Kebocoran Data	Indikator ini bertujuan untuk mengukur jumlah kebocoran data yang terjadi dan mengetahui kualitas keamanan TI Rumah Sakit Mitra Keluarga	Setiap 3 bulan	$\leq 0.005\%$
	Data yang diperlukan	Laporan insiden kebocoran data		
	Formula Pengukuran	$\frac{\Sigma \text{Kejadian kebocoran data}}{\Sigma \text{Data yang dipantau}} \times 100\%$		
	Tingkat Pemenuhan Persyaratan Layanan TI (Service Level Agreement - SLA)	Indikator ini mengukur sejauh mana sistem TI memenuhi persyaratan layanan yang telah ditetapkan dalam SLA. Layanan yang dimaksud adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), Sistem	Setiap 6 bulan	$\geq 75\%$

		Informasi Pendaftaran Online Pemeriksaan Kesehatan (SIPOPK), Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Kesehatan (SIAPK), dan Sistem Informasi Keuangan (SIK)		
Kontribusi Bisnis (KB)	Rata-rata IT Cost per User	Indikator ini bertujuan untuk mengukur rata-rata biaya operasional IT yang dikeluarkan per karyawan di rumah sakit	Setiap Tahun	Mengurangi IT cost per user dari tahun sebelumnya
	Data yang diperlukan	Total biaya operasional IT, jumlah pengguna atau pasien		
	Formula Pengukuran	$\frac{\sum \text{Biaya operasional TI}}{\sum \text{Karyawan pengguna TI}} \times 100\%$		
	Persentase Return on IT Operational	Indikator ini bertujuan untuk mengetahui berapa persen efisiensi dari biaya operasional yang dikeluarkan untuk IT jika dibandingkan dengan profit yang didapatkan setiap tahunnya	Setiap Tahun	$\geq 25\%$
	Data yang diperlukan	Nilai total realisasi anggaran biaya operasional IT, nilai total keuntungan pada tahun ini		
	Formula Pengukuran	$\frac{\sum \text{Keuntungan total tahun ini}}{\sum \text{Realisasi anggaran TI tahun ini}} \times 100\%$		
	Persentase Laba Penggunaan IT	Indikator ini berfungsi untuk mengetahui selisih antara pendapatan dan	Setiap 3 bulan	1.5 Miliar Rupiah

		biaya operasional , termasuk biaya overhead		
	Data yang diperlukan	Pendapatan, Laba Bruto, Laba Usaha, Laba sebelum Pajak, Laba Tahun Berjalan		
	Formula Pengukuran	<i>Laba atau rugi = total pendapatan – total beban</i>		
	Persentase Penggunaan Sumber Daya TI	Indikator ini bertujuan untuk mengukur seberapa efisien rumah sakit menggunakan sumber daya IT, seperti server, penyimpanan data, dll.	Setiap 3 bulan	<=80%
	Data yang diperlukan	Data penggunaan server, penyimpanan data, dan sumber daya IT lainnya		
	Formula Pengukuran	$\frac{\Sigma \text{Penggunaan sumber daya aktual TI}}{\Sigma \text{Kapasitas total sumber daya TI yang tersedia}} \times 100\%$		
	Presentase Utilisasi Aset TI	Indikator ini bertujuan untuk memantau dan mengevaluasi sejauh mana aset TI seperti website , Sistem rujukan pasien dan sistem medis lainnya digunakan untuk menyokong operasi rumah sakit.	Setiap 3 bulan	>=70%
	Data yang diperlukan	Data waktu penggunaan aset TI, dan total periode waktu (jumlah jam selama sebulan)		
	Formula Pengukuran	$\frac{\Sigma \text{Waktu penggunaan aset TI}}{\Sigma \text{Waktu yang dapat digunakan}} \times 100\%$		
Orientasi Masa Depan	Partisipasi dalam Pelatihan	Indikator ini mengukur berapa banyak karyawan yang berpartisipasi dalam pelatihan teknologi dan	Setiap 3 bulan	>=80%

		pengembangan keterampilan. KPI ini mencerminkan komitmen karyawan untuk meningkatkan kemampuan mereka.		
	Data yang diperlukan	Data jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan dan data seluruh jumlah karyawan		
	Formula Pengukuran	$\frac{\Sigma \text{Karyawan hadir}}{\Sigma \text{Karyawan hadir seharusnya}} \times 100\%$		
	Tingkat Penerapan Hasil Pelatihan	Indikator ini mengukur sejauh mana karyawan mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh dalam pelatihan dalam pekerjaan mereka sehari-hari.	Setiap 3 bulan	$\geq 60\%$
	Data yang diperlukan	Data jumlah karyawan yang telah menyelesaikan pelatihan dan data kualitatif atau kuantitatif yang mengukur hasil yang diharapkan dari pelatihan dan sejauh mana itu tercapai.		
	Formula Pengukuran	$\frac{\Sigma \text{Karyawan yang efektif dalam menerapkan hasil pelatihan}}{\Sigma \text{Karyawan yang mengikuti pelatihan}} \times 100\%$		
	Skor Kompetensi Karyawan	Indikator ini bertujuan untuk mengukur kompetensi dan keterampilan karyawan dalam teknologi dan pengembangan perangkat lunak. Ini bisa dievaluasi melalui tes atau peer evaluation.	Setiap 3 bulan	≥ 7
	Data yang diperlukan	Data hasil dari penilaian kompetensi yang diberikan oleh penilai, seperti atasan langsung atau rekan sejawat, skala		

		penilaian yang digunakan (1 hingga 10), dan daftar kompetensi atau kriteria yang dinilai dalam penilaian.		
	Formula Pengukuran	$\frac{\sum \text{Nilai kompetensi karyawan}}{\sum \text{Kompetensi yang dinilai}}$		
	Peringkat Kepuasan Kerja Karyawan	Indikator ini bertujuan untuk mengukur dan memastikan kesejahteraan karyawan dengan menganalisis tingkat kepuasan kerja yang mereka alami. Selain itu, indikator ini juga dapat digunakan sebagai alat evaluasi bagi perusahaan untuk merencanakan perbaikan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan karyawan di masa depan.	Setiap 3 bulan	$\geq 70\%$
	Data yang diperlukan	Skor kepuasan karyawan tiap bulan		
	Formula Pengukuran	$\frac{\sum \text{Skor kepuasan karyawan TI}}{\sum \text{Karyawan TI yang mengisi skor}} \times 100\%$		

Berikut adalah bobot untuk setiap aspek dalam setiap perspektif untuk Key Performance Indicators (KPI) di IT-Balanced Scorecard (IT-BSC):

Perspektif 1 - Orientasi Pengguna (25%):

- Rata-rata waktu yang diperlukan untuk memberikan respon pertama terkait permasalahan TI (7%)
- Persentase rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman penggunaan TI (8%)

- Persentase rata-rata pemenuhan permintaan atau resolusi atas keluhan terkait layanan TI (7%)
- Persentase Tingkat Retensi Pengguna Layanan TI (3%)

Perspektif 2 - Keunggulan Operasional (25%):

- Persentase Downtime Sistem TI (6%)
- Persentase Proses Bisnis Didukung TI (7%)
- Rata-rata Waktu Penyelesaian Proyek TI (8%)
- Persentase Kebocoran Data (4%)
- Tingkat Pemenuhan Persyaratan Layanan TI (Service Level Agreement - SLA) (5%)

Perspektif 3 - Kontribusi Bisnis (25%):

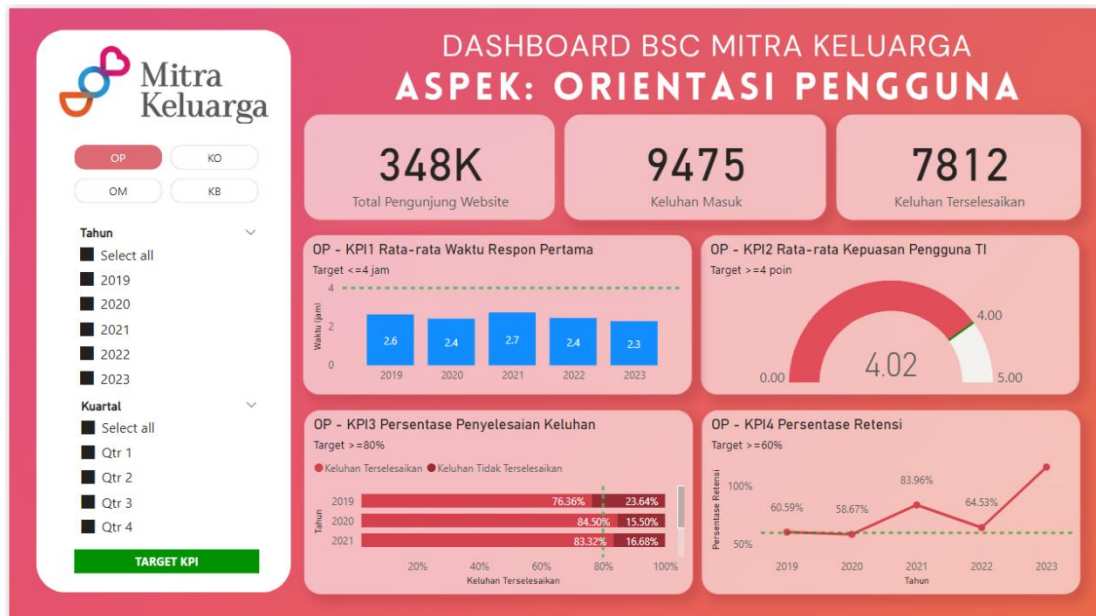
- Rata-rata IT Cost per User (6%)
- Presentase Return on IT Operational (7%)
- Presentase Laba Penggunaan IT (6%)
- Persentase Penggunaan Sumber Daya TI (3%)
- Presentase Utilisasi Aset TI (3%)

Perspektif 4 - Orientasi Masa Depan (25%):

- Partisipasi dalam Pelatihan (5%)
- Tingkat Penerapan Hasil Pelatihan (5%)
- Skor Kompetensi Karyawan (8%)
- Peringkat Kepuasan Kerja Karyawan (7%)

4.2.Dashboarding

4.2.1. Orientasi Pengguna (OP)



Gambar 6. Dashboard Aspek Orientasi Pengguna

Dashboard Power BI di PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk berperan penting dalam membantu para pemangku kepentingan menilai Key Performance Indicators (KPI) dengan fokus pada perspektif Orientasi Pengguna (OP). Tampilan visual yang mudah dimengerti pada dashboard ini memungkinkan para pemangku kepentingan untuk dengan cepat memantau, menganalisis, dan mengevaluasi dampak serta efektivitas hasil visualisasi Power BI. Dalam konteks Orientasi Pengguna, terdapat empat KPI yang digunakan untuk mengukur kinerja PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk, disajikan melalui dashboard Power BI dengan pemisahan berdasarkan tahun dan kuartal.

Untuk Informasi yang dapat ditampilkan melalui Dashboard Orientasi Pengguna diatas antara lain, sebagai berikut :

- Menampilkan Perbedaan Performa Antar 5 Cabang
Menampilkan perbedaan kinerja di antara lima cabang secara visual dan terstruktur adalah tujuan utama. Ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai performa relatif dari setiap cabang, memungkinkan pemantauan efisien dan pemahaman yang mendalam terhadap prestasi masing-masing cabang. Dengan memvisualisasikan data performa, perbandingan yang akurat dapat diperoleh, memfasilitasi identifikasi area kekuatan dan perbaikan potensial di setiap cabang. Hal ini mendukung pengambilan keputusan yang terinformasi serta memungkinkan perencanaan strategis yang lebih baik guna meningkatkan kinerja keseluruhan cabang-cabang tersebut.
- Dapat Melihat Kualitas Pelayanan Pelanggan secara IT

Berdasarkan OP-KPI1,OP-KPI2,OP-KPI3, dan OP-KPI4 terdapat beberapa peningkatan di 5 cabang untuk beberapa Kuartal, peningkatan ini ditunjukkan dengan hubungan pelayanan pelanggan secara IT hingga skor kepuasan Pelanggan terhadap layanan IT Mitra Keluarga terhadap Survei yang diberikan oleh perusahaan digambarkan dengan Dashboard Orientasi Pelanggan.

Untuk Penggunaan Dashboard Orientasi Masa Depan ini terdapat beberapa filter yang dapat digunakan yaitu antara lain :

- Cabang
Filter Cabang sendiri merepresentasikan OM-KPI 1, OM-KPI 2, OM-KPI 3, dan OM-KPI 4 dalam 5 cabang Perusahaan Mitra Keluarga untuk daerah Kelapa Gading, Kalideres, Gading Serpong, Kemayoran, dan Pamulang
- Tahun
Untuk Filter tahun dalam Orientasi Masa Depan menggunakan rentang 5 tahun yaitu dari tahun 2019 hingga tahun 2023
- Kuartal
Sedangkan untuk Filter Kuartal sendiri terbagi menjadi 4 kuartal dimana masing-masing kuartal merepresentasikan 3 bulan Target sesuai data yang telah ditetapkan diawal sehingga jika mengikuti Tahun yang berjumlah 12 bulan terdapat 4 Kuartal

Lalu yang terakhir dalam Dashboard BSC Mitra Keluarga Aspek Orientasi Pelanggan ini yaitu Evaluas. Dimana Evaluasi sendiri adalah proses menilai efektivitas dan efisiensi dari kegiatan monitoring. Evaluasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa monitoring yang dilakukan telah memenuhi tujuannya, yaitu untuk mengumpulkan data dan informasi yang akurat dan tepat waktu, serta untuk memantau kemajuan dan kinerja dari suatu kegiatan atau program. Evaluasi untuk setiap Aspek dapat dijabarkan sebagai berikut untuk setiap KPInya:

a. KPI1 Rata-rata Waktu Respon Pertama

KPI pertama berkaitan dengan waktu rata-rata respon awal terhadap permasalahan TI yang dihadapi oleh tim pengembang IT. Sasaran yang ditetapkan adalah agar waktu rata-rata tersebut kurang dari atau sama dengan 4 jam. Dalam KPI ini, penilaian dilakukan berdasarkan kualitas pelayanan atau solusi yang diberikan oleh tim pengembang IT terhadap permasalahan TI yang muncul. Evaluasi hasil

menunjukkan bahwa PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk berhasil mencapai target tersebut.

b. KPI2 Rata-rata Kepuasan Pengguna TI

KPI kedua difokuskan pada penilaian rata-rata skor kepuasan pengguna terhadap layanan TI yang disediakan oleh Mitra Keluarga. Pengukuran kepuasan pengguna dilakukan dengan skala 0 hingga 5, di mana 5 mengindikasikan tingkat kepuasan tertinggi. Target rata-rata setiap tiga bulan ditetapkan sebesar 4 poin. Evaluasi ini dilakukan dengan mempertimbangkan kepuasan pelanggan di setiap cabang dan tahunnya. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pelanggan berada di atas target yang telah ditetapkan.

c. KPI3 Persentase Penyelesaian Keluhan

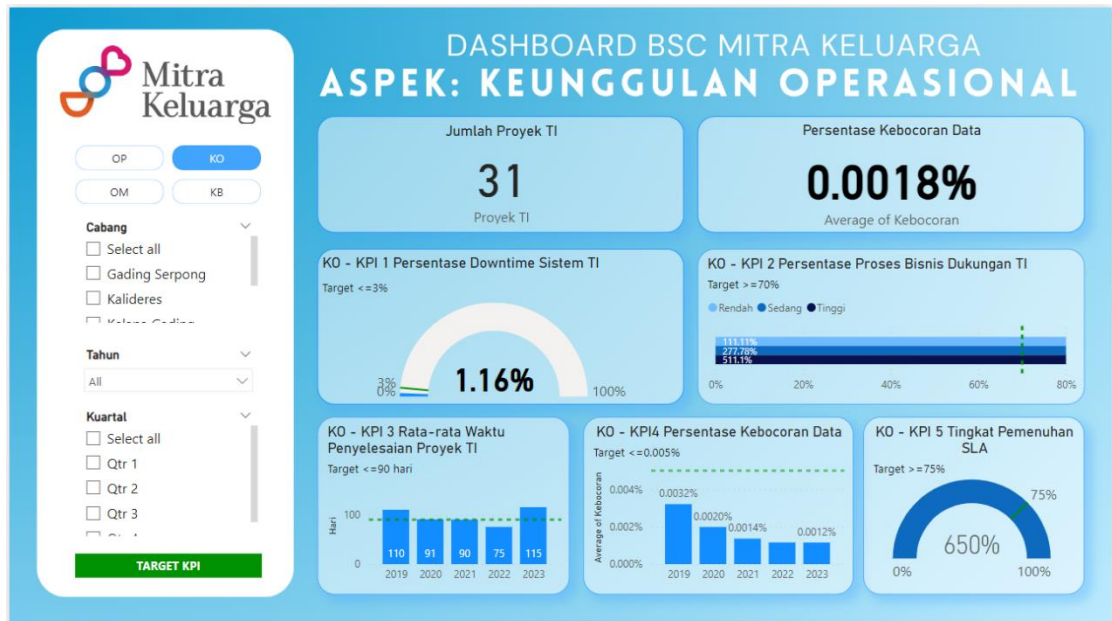
Untuk mengukur keberhasilan dalam menanggapi keluhan pelanggan, tujuan yang ditetapkan adalah mencapai atau melebihi 80%. Penilaian didasarkan pada efektivitas solusi yang diberikan untuk keluhan pelanggan terbanyak dengan kualitas terbaik. Namun, terlihat bahwa hasil evaluasi rata-rata tingkat keberhasilan pada tahun 2019, 2022, dan 2023 tidak memenuhi target yang telah ditetapkan. Ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan selama periode tersebut perlu mendapat perhatian lebih lanjut agar dapat meningkatkan kinerja sesuai dengan harapan.

d. KPI4 Persentase Retensi

Dengan maksud untuk mengawasi jumlah pelanggan TI yang dapat dipertahankan, evaluasi dilakukan berdasarkan persentase pelanggan TI yang memenuhi target di atas 60%. Hasil evaluasi menunjukkan potensi untuk meningkatkan retensi pelanggan pada tahun tersebut.

4.2.2. Keunggulan Operasional (KO)

Dashboard Power BI berperan dalam membantu para pemangku kepentingan untuk menilai Key Performance Indicators (KPI) dalam perspektif Keunggulan Operasional (KO) pada PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk. Melalui tampilan visual yang *user friendly* pada dashboard ini, para pemangku kepentingan dapat dengan mudah memonitor, menganalisis, dan mengevaluasi dampak serta efektivitas hasil visualisasi yang digunakan dalam Power BI. Dalam perspektif Keunggulan Operasional (KO), terdapat lima KPI yang digunakan untuk mengukur kinerja PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk yang dilihat berdasarkan cabang, tahun dan kuartal.



Gambar 7. Dashboard Aspek Keunggulan Operasi

Untuk Informasi yang dapat ditampilkan melalui Dashboard Kontribusi Bisnis diatas antara lain, sebagai berikut:

- Menampilkan Perbedaan Performa Antar 5 Cabang
 Menampilkan perbedaan kinerja di antara lima cabang secara visual dan terstruktur. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai performa aspek-aspek kontribusi bisnis dari setiap cabang.
- Jumlah Proyek TI
 Berkaitan dengan KO-KPI3, angka jumlah proyek TI didapatkan dari perhitungan banyaknya proyek yang menggunakan dukungan TI. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi spesifik berapa banyak proyek TI yang telah dikerjakan oleh Mitra Keluarga.
- Presentase Kebocoran Data
 Chart presentase kebocoran data menampilkan rata-rata banyaknya kebocoran data dari jumlah keseluruhan nilai KO-KPI4. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi presentasi kebocoran data secara general. Sehingga informasi ini dilihat tanpa penggunaan filter, karena sudah mencakup data semua cabang dari tahun 2019 – 2023.

Untuk penggunaan dashboard ini, terdapat beberapa filter yang dipakai yaitu :

- Cabang

Filter Cabang sendiri merepresentasikan KO-KPI 1, KO-KPI 2, KO-KPI 3, KO-KPI 4, dan KO-KPI5 dalam 5 cabang Perusahaan Mitra Keluarga untuk daerah Kelapa Gading, Kalideres, Gading Serpong, Kemayoran, dan Pamulang

- Tahun

Filter tahun dalam aspek Keunggulan Operasional menggunakan rentang 5 tahun yaitu dari tahun 2019 hingga tahun 2023

- Kuartal

Filter Kuartal terbagi menjadi 4 kuartal dimana masing-masing kuartal merepresentasikan 3 bulan Target sesuai data yang telah ditetapkan diawal sehingga jika mengikuti Tahun yang berjumlah 12 bulan terdapat 4 Kuartal

Setelah menggunakan filter, pengguna dashboard dapat menekan tombol “TARGET KPI” untuk menampilkan target di setiap aspeknya. Selain itu, Dashboard BSC Mitra Keluarga ini dapat digunakan untuk Evaluasi. Dimana evaluasi sendiri adalah proses menilai efektivitas dan efisiensi dari kegiatan monitoring. Evaluasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa monitoring yang dilakukan telah memenuhi dari setiap aspek Keunggulan Operasional. Evaluasi untuk setiap aspek dapat dijabarkan sebagai berikut untuk setiap KPInya:

- a. KPI1 Persentase Downtime Sistem TI

Melalui visualisasi gauge/speedometer pada KPI ini, kita dapat dengan jelas melihat perkembangan persentase downtime dari tahun ke tahun. Meskipun pada tahun 2019 hampir mencapai target 3%, namun implementasi perbaikan dan manajemen yang efektif telah membawa dampak positif, menurunkan persentase downtime menjadi hanya 0,5% pada kuartal ke-3 tahun 2023. Hal ini mencerminkan upaya dan keberhasilan dalam meningkatkan kinerja dan stabilitas sistem TI dari waktu ke waktu.

- b. KPI2 Persentase Proses Bisnis Dukungan TI

Dengan menggunakan visualisasi bar chart horizontal pada KPI ini, kita dapat memantau peningkatan persentase implementasi teknologi informasi (TI) di setiap prosbi (proses bisnis) rumah sakit Mitra Keluarga. Setiap tahunnya, terlihat peningkatan yang signifikan dalam penerapan TI di berbagai proses bisnis,

mencapai target yang diinginkan pada tahun 2023. Penting untuk dicatat bahwa filter prosbi ini tidak memerlukan pemilihan cabang, karena implementasi TI bersifat sentral dan terpusat. Hal ini menunjukkan efektivitas strategi dan keberhasilan dalam menjalankan inisiatif TI secara menyeluruh tanpa terkendala pada tingkat cabang.

c. KPI3 Rata-rata Waktu Penyelesaian Proyek TI

Dalam KPI ini, digunakan visualisasi card sebagai ringkasan informasi utama, didukung dengan bar chart sebagai penjelasan visual lebih rinci. KPI ini fokus pada mengukur waktu tanggapan pertama terkait permasalahan TI oleh tim IT developer. Diharapkan bahwa rata-rata waktu respon pertama ini dapat memenuhi target yang ditetapkan, yaitu kurang dari atau sama dengan 4 jam. Sayangnya, terdapat pencapaian di tahun 2022 yang tidak mencapai target tersebut, dengan rata-rata waktu respon pertama melebihi 90 hari. Perincian melalui bar chart memberikan gambaran lebih terperinci tentang perbandingan waktu respon pertama antara kurun waktu tertentu. Hal ini menunjukkan area yang perlu ditingkatkan untuk memastikan pemenuhan target KPI ke depannya.

d. KPI4 Persentase Kebocoran Data

KPI keempat bertujuan untuk memonitor persentase kebocoran data setiap cabang setiap tiga bulan. Penggunaan bar chart sebagai visualisasi memungkinkan pengamatan terhadap tren perubahan dari waktu ke waktu. Rata-rata setiap cabang menunjukkan tren penurunan, memberikan gambaran positif terkait pengelolaan keamanan data. Dengan demikian, perusahaan dapat mengambil inisiatif lebih lanjut berdasarkan pemahaman visual ini untuk menjaga dan meningkatkan keamanan data di masa mendatang.

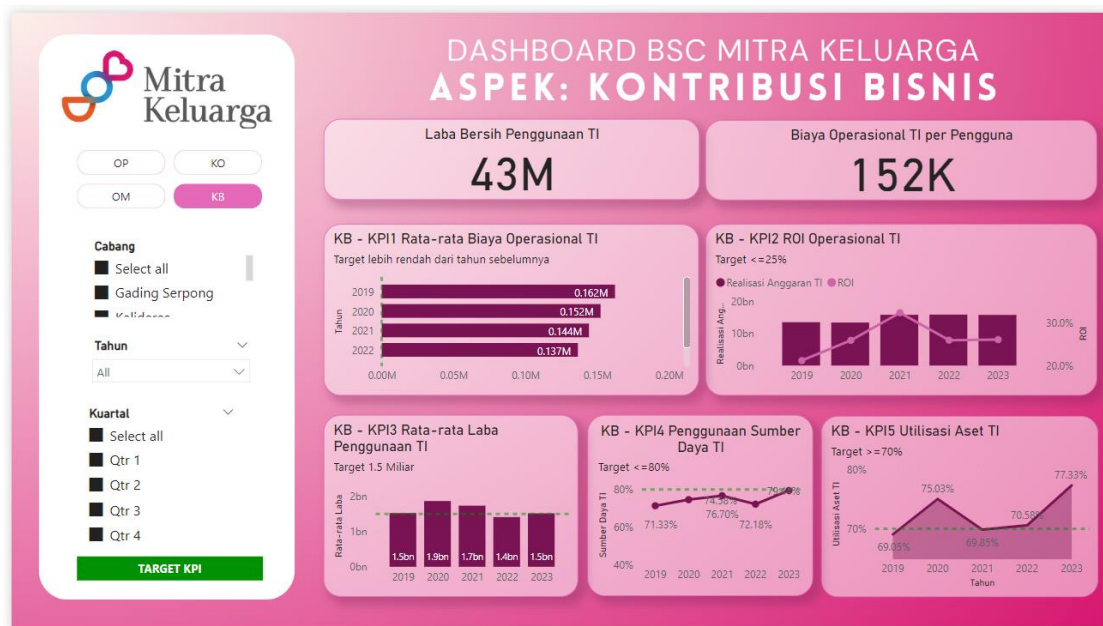
e. KPI5 Tingkat Pemenuhan SLA

KPI 5 menilai sejauh mana layanan TI memenuhi SLA. Visualisasinya menggunakan speedometer dan dihitung per semester. Nilai dilihat tidak per cabang, tetapi memerlukan pemilihan tahun dan kuartal. Target tidak terpenuhi di kuartal 4 tahun 2021, menunjukkan perlu adanya evaluasi dan perbaikan sistem TI yang belum memenuhi SLA.

4.2.3. Kontribusi Bisnis (KB)

Dashboard Power BI berperan dalam membantu para pemangku kepentingan untuk menilai Key Performance Indicators (KPI) dalam perspektif Kontribusi Bisnis

(KB) pada PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk. Melalui tampilan visual yang *user friendly* pada dashboard ini, para pemangku kepentingan dapat dengan mudah memonitor, menganalisis, dan mengevaluasi dampak serta efektivitas hasil visualisasi yang digunakan dalam Power BI. Dalam perspektif Kontribusi Bisnis (KB), terdapat lima KPI yang digunakan untuk mengukur kinerja PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk yang dilihat berdasarkan cabang, tahun dan kuartal.



Gambar 8. Dashboard Aspek Kontribusi Bisnis

Untuk Informasi yang dapat ditampilkan melalui Dashboard Kontribusi Bisnis diatas antara lain, sebagai berikut:

- Menampilkan Perbedaan Performa Antar 5 Cabang
Menampilkan perbedaan kinerja di antara lima cabang secara visual dan terstruktur. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai performa aspek-aspek kontribusi bisnis dari setiap cabang.
- Laba Bersih Penggunaan TI
Berdasarkan aspek KB-KPI1 dan KB-KPI2 yang saling berkaitan, didapatkan perhitungan laba bersih dari pendapatan yang dikurangi dengan biaya operasional perusahaan. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi spesifik mengenai laba bersih perusahaan di setiap cabang sesuai waktu yang diinginkan.
- Biaya Operasional TI per Pengguna
Berdasarkan KB-KPI1, biaya operasional TI per pengguna didapatkan dengan mengambil langsung nilai dari kolom rata-rata IT user cost. Hal ini bertujuan

untuk mendapatkan informasi spesifik biaya per penggunaannya sesuai filter yang telah ditetapkan.

Untuk penggunaan dashboard ini, terdapat beberapa filter yang dipakai yaitu :

- Cabang

Filter Cabang sendiri merepresentasikan KB-KPI 1, KB-KPI 2, KB-KPI 3, KB-KPI 4, dan KB-KPI5 dalam 5 cabang Perusahaan Mitra Keluarga untuk daerah Kelapa Gading, Kalideres, Gading Serpong, Kemayoran, dan Pamulang

- Tahun

Filter tahun dalam aspek Kontribusi Bisnis menggunakan rentang 5 tahun yaitu dari tahun 2019 hingga tahun 2023

- Kuartal

Filter Kuartal terbagi menjadi 4 kuartal dimana masing-masing kuartal merepresentasikan 3 bulan Target sesuai data yang telah ditetapkan diawal sehingga jika mengikuti Tahun yang berjumlah 12 bulan terdapat 4 Kuartal

Setelah menggunakan filter, pengguna dashboard dapat menekan tombol “TARGET KPI” untuk menampilkan target di setiap aspeknya. Selain itu, Dashboard BSC Mitra Keluarga ini dapat digunakan untuk Evaluasi. Dimana evaluasi sendiri adalah proses menilai efektivitas dan efisiensi dari kegiatan monitoring. Evaluasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa monitoring yang dilakukan telah memenuhi dari setiap aspek Kontribusi Bisnis. Evaluasi untuk setiap aspek dapat dijabarkan sebagai berikut untuk setiap KPInya:

- a. KPI1 Rata-Rata Biaya Operasional TI

KPI1 membantu mengukur rata-rata biaya operasional IT per karyawan dengan target penurunan setiap tahun. Dalam analisisnya, filter mencakup pilihan tahun dan kuartal, dan dapat dieksplorasi dengan penggunaan filter select cabang dan seluruhnya. Data yang dihasilkan dari KPI ini memberikan wawasan penting terkait efisiensi operasional IT dan memungkinkan evaluasi kinerja seiring berjalannya waktu.

- b. KPI2 ROI Operasional TI

KPI 2 berfokus pada pengukuran Return on Investment (ROI) di Rumah Sakit Mitra Keluarga setiap tahun, dengan target lebih dari atau sama dengan 25%. Dalam analisisnya, filter mencakup pilihan tahun dan kuartal, serta dapat dieksplorasi melalui penggunaan filter select cabang dan seluruhnya. Data yang dihasilkan dari

KPI ini memberikan gambaran tentang efektivitas investasi dan memungkinkan evaluasi strategi keuangan rumah sakit. KPI ini menjadi indikator kritis dalam mengukur nilai dan dampak finansial dari keputusan investasi dalam konteks pelayanan kesehatan.

c. KPI3 Rata-Rata Laba Penggunaan TI

Kontribusi bisnis melibatkan dampak positif yang diberikan oleh suatu perusahaan atau entitas bisnis terhadap berbagai aspek, termasuk ekonomi, sosial, dan lingkungan. Laba bersih dari penggunaan Teknologi Informasi (TI) secara keseluruhan telah mencapai jumlah yang tertera pada dashboard. Laba bersih dihitung dari pendapatan, total biaya, dan beban yang tercermin dalam laporan keuangan perusahaan. Untuk rata-rata laba TI per kuartal, baik di setiap cabang maupun secara keseluruhan, sudah melampaui target sebesar 1,5 miliar, dengan persentase terendah terjadi pada tahun 2022 dan persentase tertinggi pada tahun 2020. Hal ini berlaku untuk semua cabang, dan biaya operasional TI dihitung per tahun. Data ini memberikan gambaran komprehensif tentang kontribusi bisnis perusahaan dalam aspek keuangan dan efisiensi operasionalnya.

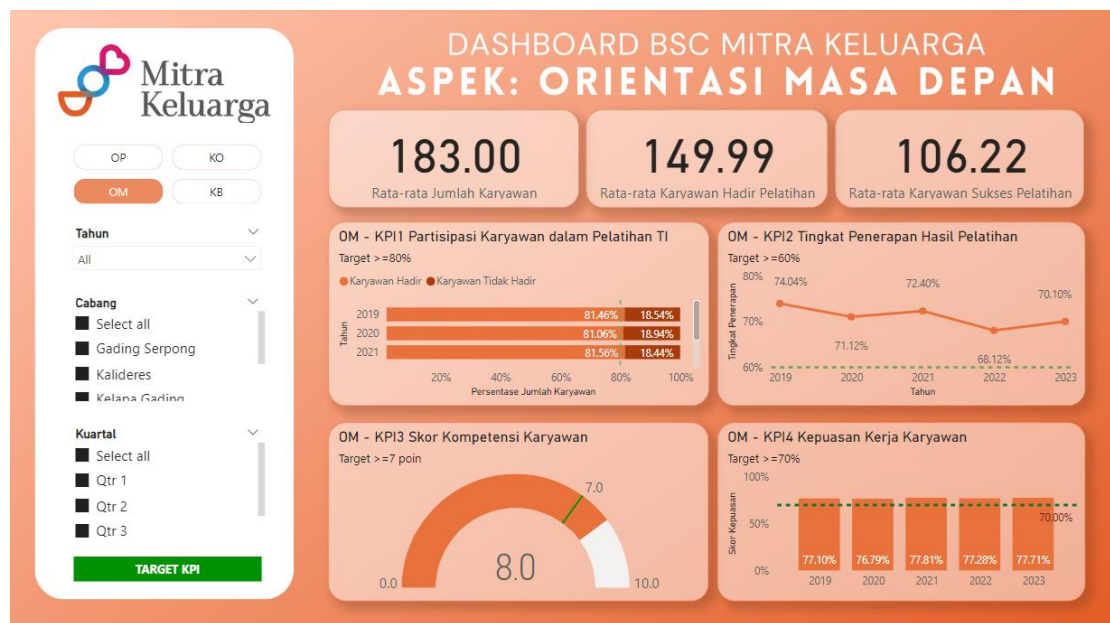
d. KPI4 Penggunaan Sumber Daya TI

Dalam rangka mengukur efisiensi penggunaan sumber daya IT di rumah sakit, fokus diberikan pada pengelolaan penyimpanan data. Target yang ditetapkan adalah agar penggunaan penyimpanan data tidak melebihi 80% dari kapasitas total yang tersedia. Untuk mencapai tujuan ini, dilakukan pemantauan secara berkala setiap tiga bulan sekali. Data yang digunakan mencakup informasi tentang penggunaan penyimpanan data dan kapasitas total yang ada. Dengan mengatur batas target dan melakukan pemantauan berkala, rumah sakit dapat memastikan pengelolaan sumber daya IT yang efisien untuk mendukung operasionalnya.

e. KPI5 Utilisasi Aset TI

KPI ini dirancang untuk memonitor dan mengevaluasi sejauh mana aset TI digunakan untuk mendukung operasional rumah sakit. Target yang ditetapkan adalah bahwa aset TI harus digunakan setidaknya sebesar 70%. Data yang digunakan untuk evaluasi mencakup informasi tentang jumlah aset yang terpakai, waktu aktual penggunaan aset, dan waktu yang dapat dihabiskan menggunakan aset tersebut. Evaluasi dilakukan secara berkala setiap tiga bulan untuk memastikan bahwa aset TI dimanfaatkan secara optimal dalam mendukung kegiatan operasional rumah sakit.

4.2.4. Orientasi Masa Depan (OM)



Gambar 9. Dashboard Aspek Orientasi Masa Depan

Dashboard Power BI di PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk berperan penting dalam membantu para pemangku kepentingan menilai *Key Performance Indicators* (KPI) dengan fokus pada perspektif Orientasi Masa Depan (OM). Tampilan visual yang mudah dipahami pada dashboard ini memungkinkan para pemangku kepentingan untuk dengan cepat memantau, menganalisis, dan mengevaluasi dampak serta efektivitas hasil visualisasi Power BI. Dalam konteks Orientasi Masa Depan, terdapat empat KPI yang digunakan untuk mengukur kinerja PT Mitra Keluarga Karyasehat Tbk, disajikan melalui dashboard Power BI dengan pemisahan berdasarkan cabang, tahun, dan kuartal.

Untuk Informasi yang dapat ditampilkan melalui Dashboard Orientasi Masa Depan diatas antara lain, sebagai berikut :

- Menampilkan Perbedaan Performa Antar 5 Cabang

Menampilkan perbedaan kinerja di antara lima cabang secara visual dan terstruktur adalah tujuan utama. Ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai performa relatif dari setiap cabang, memungkinkan pemantauan efisien dan pemahaman yang mendalam terhadap prestasi masing-masing cabang. Dengan memvisualisasikan data performa, perbandingan yang akurat dapat diperoleh, memfasilitasi identifikasi area kekuatan dan perbaikan potensial di setiap cabang. Hal ini mendukung pengambilan keputusan yang terinformasi serta memungkinkan perencanaan strategis yang lebih baik guna meningkatkan kinerja keseluruhan cabang-cabang tersebut.

- **Dapat Melihat Tren Kinerja Karyawan**
Berdasarkan OM-KPI2, OM-KPI3, dan OM-KPI4 terdapat beberapa peningkatan di 5 cabang untuk beberapa Kuartal, peningkatan ini ditunjukkan dengan hubungan pelatihan karyawan hingga skor kepuasan karyawan Mitra Keluarga terhadap Survei yang diberikan oleh perusahaan digambarkan dengan Dashboard Orientasi Masa Depan.
- **Rata-Rata Jumlah Karyawan**
Rata-rata jumlah karyawan di perusahaan Mitra Keluarga memiliki peran signifikan dalam menentukan jumlah keseluruhan karyawan pada kelima cabang dan tahun yang spesifik, dengan menggunakan filter yang telah disediakan. Ini memungkinkan pengukuran secara akurat terhadap seberapa besar angkatan kerja yang ada pada setiap cabang perusahaan Mitra Keluarga, memberikan informasi yang relevan dan terperinci untuk pemantauan dan analisis.
- **Rata-Rata Karyawan Hadir dan Sukses pelatihan**
Rata-rata jumlah karyawan di perusahaan Mitra Keluarga memiliki peran signifikan dalam menentukan jumlah keseluruhan karyawan pada kelima cabang dan tahun yang spesifik, dengan menggunakan filter yang telah disediakan. Ini memungkinkan pengukuran secara akurat terhadap seberapa besar angkatan kerja yang ada pada setiap cabang perusahaan Mitra Keluarga, memberikan informasi yang relevan dan terperinci untuk pemantauan dan analisis.
- **Dapat Melihat Target Ketercapaian Orientasi Masa Depan**
Dari Penggambaran Visualisasi oleh Dashboard Aspek Orientasi Masa Depan ini, dapat dilihat apakah Data mengenai Kinerja Karyawan sudah memenuhi targetnya dengan penanda pada Visual menggunakan Formula Target untuk setiap Aspek orientasi Masa Depan.

Untuk Penggunaan Dashboard Orientasi Masa Depan ini terdapat beberapa filter yang dapat digunakan yaitu antara lain:

- **Cabang**
Filter Cabang sendiri merepresentasikan OM-KPI 1, OM-KPI 2, OM-KPI 3, dan OM-KPI 4 dalam 5 cabang Perusahaan Mitra Keluarga untuk daerah Kelapa Gading, Kalideres, Gading Serpong, Kemayoran, dan Pamulang

- Tahun

Untuk Filter tahun dalam Orientasi Masa Depan menggunakan rentang 5 tahun yaitu dari tahun 2019 hingga tahun 2023

- Kuartal

Sedangkan untuk Filter Kuartal sendiri terbagi menjadi 4 kuartal dimana masing-masing kuartal merepresentasikan 3 bulan Target sesuai data yang telah ditetapkan diawal sehingga jika mengikuti Tahun yang berjumlah 12 bulan terdapat 4 Kuartal

Lalu yang terakhir dalam Dashboard BSC Mitra Keluarga Aspek Orientasi Masa Depan ini yaitu Evaluasi. Dimana evaluasi adalah proses menilai efektivitas dan efisiensi dari kegiatan monitoring. Evaluasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa monitoring yang dilakukan telah memenuhi tujuannya, yaitu untuk mengumpulkan data dan informasi yang akurat dan tepat waktu, serta untuk memantau kemajuan dan kinerja dari suatu kegiatan atau program. . Evaluasi untuk setiap Aspek dapat dijabarkan sebagai berikut untuk setiap KPInya:

- a. KPI1 Partisipasi Karyawan dalam Pelatihan TI

KPI ini mengukur tingkat partisipasi karyawan dalam pelatihan TI. Target yang ditetapkan adalah 80% atau lebih. Evaluasi terhadap KPI ini menunjukkan bahwa beberapa cabang belum mencapai target, yaitu Kalideres pada tahun 2019, Gading Serpong pada tahun 2021 dan 2022, serta Kemayoran pada tahun 2019. Evaluasi ini membantu mengidentifikasi area di mana partisipasi karyawan perlu ditingkatkan dengan memantau evaluasi di setiap cabang dan tahunnya.

- b. KPI2 Tingkat Penerapan Hasil Pelatihan

Fokus utama dari Key Performance Indicators (KPI) ini adalah untuk menilai kemampuan karyawan dalam menerapkan pengetahuan yang diperoleh dari pelatihan Teknologi Informasi (TI). Tujuan yang telah ditetapkan adalah mencapai tingkat penerapan pengetahuan sebesar 60% atau lebih. Saat dilakukan evaluasi, terungkap bahwa hanya cabang Kalideres pada tahun 2019 yang belum mencapai target tersebut, sementara cabang-cabang lainnya telah memenuhi standar yang telah ditetapkan. Hasil evaluasi ini memberikan wawasan penting untuk mengidentifikasi area di mana perlu dilakukan perbaikan dalam implementasi pengetahuan yang diperoleh dari pelatihan TI.

- c. KPI3 Skor Kompetensi Karyawan

Fokus utama KPI ini adalah mengevaluasi penilaian karyawan yang dilakukan oleh rekan sejawat atau HRD berdasarkan kompetensi yang dimiliki. Target yang ditetapkan adalah mencapai atau melebihi 70%. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa cabang Gading Serpong, Kelapa Gading, dan Kemayoran telah berhasil mencapai atau melampaui target yang ditetapkan. Proses evaluasi ini membantu mengidentifikasi cabang-cabang yang telah berhasil dalam menilai dan mengembangkan kompetensi karyawan mereka.

d. KPI4 Kepuasan Kerja Karyawan

Fokus utama dari KPI ini adalah untuk mengevaluasi skor penilaian karyawan, yang dievaluasi oleh rekan sejawat atau pihak HRD berdasarkan bidang kompetensi yang dikuasai. Target yang ditetapkan adalah mencapai atau melebihi 70%. Berdasarkan hasil evaluasi, terlihat bahwa cabang Gading Serpong, Kelapa Gading, dan Kemayoran telah berhasil mencapai atau melampaui target yang telah ditetapkan. Evaluasi ini membantu mengenali cabang-cabang yang telah sukses dalam menilai dan meningkatkan kompetensi karyawan mereka.

4.3. Kekurangan pada Dashboard yang Dibuat

Dashboard *monitoring* dan evaluasi adalah instrumen yang sangat penting bagi sebuah perusahaan atau organisasi dalam mengelola dan mengevaluasi kinerja suatu sistem perusahaan. Namun, *dashboard* yang telah dibuat untuk RS Mitra Keluarga terdapat kekurangan terletak pada kurang fokusnya pada aspek *monitoring* yang komperhensif. Meskipun *dashboard* yang telah dibuat menyajikan informasi yang cukup dalam bentuk visual yang mudah dipahami, tetapi tidak menyediakan fitur untuk pemantauan yang mendalam. Hal ini mengakibatkan perusahaan tidak dapat memahami tren atau perubahan yang sedang terjadi secara *real time*.

Implementasi *dashboard* saat ini telah menampilkan informasi untuk evaluasi rutin RS Mitra Keluarga pada jangka waktu kuartal maupun tahunan, tetapi kurang memfasilitasi aspek *monitoring* yang terintegrasi secara langsung. Hal tersebut dapat menghambat kemampuan untuk merespons dengan cepat terhadap perubahan yang terjadi sehingga mengurangi fleksibilitas dalam mengambil keputusan yang tepat pada saat yang diperlukan. Meskipun terdapat kekurangan terhadap aspek *monitoring*, *dashboard* evaluasi yang telah dibuat dapat memberikan pandangan yang jelas dan terstruktur mengenai kinerja sistem atau proses tertentu kepada RS Mitra Keluarga.

Pada implementasinya saat ini, *dashboard* secara visual dapat mempermudah pemahaman informasi secara cepat dan efisien, kondisi tersebut telah memenuhi syarat

untuk menjadi alat yang sangat berharga bagi manajer atau tim pengambil keputusan. Pelaksanaan evaluasi secara teratur masih memungkinkan untuk mengukur kinerja operasional organisasi secara menyeluruh, mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, serta membantu dalam penyusunan strategi perbaikan jangka panjang. Dengan melakukan perbaikan pada fungsi *monitoring*-nya, sistem *dashboard* dan evaluasi dapat menjadi instrumen yang lebih holistik dan efektif dalam mendukung pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.

4.4.Video Promosi Dashboard

Video promosi untuk implementasi *dashboard* pada RS Mitra Keluarga telah diunggah pada platform online YouTube dan dapat ditonton [di sini](#) atau pada link berikut.

Link video: <https://youtu.be/Jel1ZfDCTDg?si=mXyBul3F1FO7LjUj>

BAB 5: Kritik dan Saran Mata Kuliah MEOTI

Berikut ini merupakan kritik dan saran dari masing-masing anggota kelompok untuk pembelajaran mata kuliah Monitoring dan Evaluasi Organisasi TI:

1. Akan lebih baik jika saat progress pembuatan dashboard tidak hanya dengan asisten, tetapi ditemani juga oleh dosen pengampu. Hal ini bertujuan agar *dashboard* yang telah dibuat tidak terdapat banyak kesalahan di akhir pertemuan mata kuliah, karena juga mendapat masukan dari dosen pengampu.
2. Selama mengampu mata kuliah MEOTI ini, tugas yang diberikan setiap minggunya sangat membantu dalam meningkatkan semangat belajar dan menjadi lebih rajin belajar. Namun, pada saat asistensi untuk beberapa tugas lebih baik dijelaskan secara rinci dan antar asisten dapat memberikan informasi satu suara agar tidak adanya tumpang tindih informasi yang diberikan.
3. Selama proses pembuatan *dashboard*, lebih baik jika dosen pengampu turut mengawasi dan hadir selama penyampaian progres. Hal ini dapat membantu memantau perkembangan pengerjaan dashboard sehingga kesalahan yang mungkin terjadi selama proses pengerjaan dapat diidentifikasi lebih awal. Dengan demikian, kesalahan tersebut tidak akan bersifat fatal, karena dosen pengampu kemungkinan besar akan mengetahui masalah tersebut saat pengerjaan dashboard telah selesai.
4. Selama mengikuti mata kuliah MEOTI ini, menurut saya sudah baik. Setiap pertemuan selalu diterapkan diskusi yang interaktif antara dosen dengan mahasiswa. Pertemuan-pertemuan tersebut membuat saya lebih memahami konsep-konsep yang diajarkan. Akan tetapi, pada saat pertemuan terakhir kemarin terdapat miskomunikasi untuk penugasan praktikum. Mungkin dapat dipertimbangkan untuk memberikan penjelasan lebih mendalam sebelum kelas diberikan kepada asisten atau juga bisa dengan turut hadir disetiap pertemuan progress dengan asisten. Menurut saya, kehadiran dosen bersama asisten bisa memberikan arahan yang lebih jelas terkait pembuatan dashboard.
5. Selama praktikum, sebaiknya dosen pengampu juga ikut serta untuk mengawasi jalannya praktikum, mungkin tidak setiap pertemuan, tetapi beberapa kali untuk memastikan apakah informasi yang disampaikan kepada asisten sudah tersampaikan dengan baik atau belum.
6. Jikalau memang dirancang sebagai pertemuan tanpa dosen pengampu selama masa asistensi, setidaknya penentuan materi ajar dan kriteria penilaian pembuatan *dashboard* ditentukan secara detail oleh dosen. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari penilaian

secara subjektif dan berbeda-beda antar asisten yang satu dengan lainnya, serta memastikan hasil akhir pembuatan *dashboard* tetap sesuai dengan yang diharapkan oleh dosen pengampu.

7. Untuk Evaluasi Selama Perkuliahan MEOTI ini termasuk Baik, Baik dalam Pengerjaan Tugasnya hingga Asistensi yang telah menemani hingga perkuliahan berakhir. Mungkin ada beberapa hal saran yang akan saya sampaikan, salah satunya yaitu terdapat langkah yang kurang seperti pengumpulan data dan pembuatan Video Promosi. Sebaiknya, Pengumpulan Data dilakukan secara aktual agar promosi Dashboard dapat diterapkan oleh Mitra Keluarga secara langsung dengan perijinan Formal.
8. Saran saya untuk mata kuliah MEOTI ini adalah, pada saat final presentasi praktikum , dosen pengampu dapat hadir dan menyaksikan bersama asisten, sehingga feedback dan informasi pengumpulan final bisa didapatkan dengan jelas, karena kemarin ternyata terdapat beberapa perbedaan dengan yang diinginkan dosen. Saran saya juga diberi pengetahuan tentang HKI, apa saja yang tidak diperbolehkan dalam hki, apakah menggunakan logo dari perusahaan lain diperbolehkan dan lain sebagainya.
9. Selama perkuliahan MEOTI, saya telah mendapatkan banyak insight baru tentang materi terkait monitoring dan evaluasi terhadap kebermanfaatan teknologi informasi. Saran saya, dalam pembelajaran yang dilakukan dengan asisten pada periode akhir-akhir ini tetap melibatkan dosen untuk setiap progressnya. Asisten harus senantiasa berkoordinasi dengan dosen agar tidak terjadi simpang pendapat di akhir perkuliahan. karena untuk perancangan dashboard, sebelumnya sudah aman ketika bersama asisten namun ternyata masih terdapat evaluasi dari dosen.
10. Sebaiknya ketika progress final dari dosen pengampu hadir supaya bisa menilai hasil *final project* dari mahasiswa secara langsung dan juga dosen pengampu bisa menyampaikan informasi – informasi yang dirasa masih kurang dalam pembuatan dashboard.bf

Daftar Pustaka

- Arofah,N., Sholiq, Nisafani, A.,M. (2012). Penyusunan IT Balanced Scorecard Untuk Pengukuran Kinerja Divisi IT Di PT. Pertamina UPMS V Surabaya. Jurnal Teknik POMITS.
- Hardlife, Z., & Zhou, G. (2013). "Utilisation of Monitoring and Evaluation Systems by Development Agencies: The Case of the UNDP in Zimbabwe." American International Journal of Contemporary Research, 3(3), 70-81.
- Jones, E., Riley, T., & Ridley, M. (2019). "The importance of monitoring in the context of software development projects." Project Management Journal, 40(6), 32-41.
- R. Sarno.(2019). Audit Sistem Informasi & Teknologi Informasi. Surabaya: ITS Press.
- Smith, C., & Brown, L. (2018). "Monitoring as a key element of continuous performance management." International Journal of Production Research, 56(12), 3604-3616.