



UWHS

**PERANCANGAN *DASHBOARD* MONITORING KEPUASAN
PASIENT DENGAN MENERAPKAN *BUSINESS
INTELLIGENCE (BI)* MENGGUNAKAN *POWER BI* DI UPTD
PUSKESMAS MIJEN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar
sarjana Informatika Medis

KARTIKA RAHMA DEVI

NIM : 2109014

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA MEDIS PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS WIDYA HUSADA SEMARANG**

Juli, 2025

PERSETUJUAN SIAP UJIAN SKRIPSI

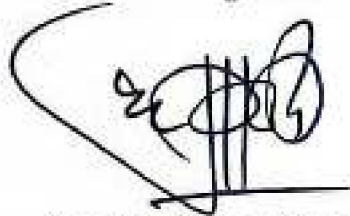
Judul : Perancangan *Dashboard* Monitoring Kepuasan Pasien
Dengan Menerapkan *Business Intelligence* (BI)
Menggunakan *Power BI* di UPTD Puskesmas Mijen
Nama Mahasiswa : Kartika Rahma Devi
NIM : 2109014

Siap dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada; 29/ Juli/ 2025

Menyetujui,

Pembimbing Utama



(Harsono, S.Kom., M.Kes)

NUPTK : 9234755656130103

Pembimbing Pendamping



(Dr. Ambar Dwi Erawati, S.Si.T., M.H.Kes)

NUPTK : 7852759660231172

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kartika Rahma Devi

Tempat tanggal lahir : Semarang, 12 November 2002

NIM : 2109014

Program Studi : S1 Informatika Medis

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul **“Perancangan Dashboard Monitoring Kepuasan Pasien dengan Menerapkan *Business Intelligence* (BI) Menggunakan *Power BI* di UPTD Puskemas Mijen”** adalah hasil karya saya, dan dalam naskah ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar Sarjana Informatika Medis di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain baik sebagian atau keseluruhan, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan diterbitkan dalam sumber kutipan atau daftar pustaka.
2. Apabila ternyata dalam naskah laporan tugas kahir studi ini dapat dibuktikan terdapat unsur- unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan hak bebas *royalty* non eksklusif. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 29 Juli 2025



(Kartika Rahma Devi)

ABSTRAK

Kartika Rahma Devi

Perancangan *Dashboard* Monitoring Kepuasan Pasien dengan Menerapkan *Business Intelligence* (BI) Menggunakan *Power BI* di UPTD Puskesmas Mijen

11 lampiran depan + 47 Halaman + 4 tabel + 22 gambar + 7 lampiran akhir

Latar Belakang: Data kepuasan pasien di Puskesmas Mijen disajikan secara manual tanpa sistem real-time, sehingga diperlukan solusi berbasis *Business Intelligence* (BI) untuk mendukung evaluasi layanan secara cepat dan terarah.

Metode : Penelitian ini menggunakan metode perancangan sistem berbasis *Business Intelligence* (BI) dan melakukan analisis data menggunakan pendekatan BI melalui *Power BI* untuk menghasilkan visualisasi data kepuasan pasien dalam bentuk *dashboard* interaktif.

Hasil Penelitian: *Dashboard* yang dirancang berhasil menampilkan informasi penting seperti total ulasan, rata-rata rating, tren bulanan, dan kategori aspek pelayanan dalam bentuk visual yang informatif. fitur interaktif seperti *searching* juga mendukung eksplorasi data yang efisien.

Kesimpulan: Penerapan *dashboard* berbasis BI di UPTD Puskesmas Mijen terbukti efektif dalam memantau kepuasan pasien secara real-time, membantu manajemen dalam evaluasi layanan, serta mempercepat pengampilan keputusan.

Kata Kunci: *Business Intelligence*, *Power BI*, Kepuasan Pasien, *Dashboard*.

Referensi: 35 (2015-2025)

ABSTRACT

Kartika Rahma Devi

Development of a Patient Satisfaction Monitoring Dashboard by Applying Business Intelligence (BI) Using Power BI at UPTD Puskesmas Mijen

11 Front Appendices + 47 Pages + 4 Tables + 22 Images + 7 End Appendices

Background: Patient satisfaction data at Puskesmas Mijen is presented manually without a real-time system. Therefore, a solution based on Business Intelligence (BI) is needed to support fast and well-directed service evaluation.

Method: This study applies a Business Intelligence (BI) design method and conducts data analysis using a BI approach through Power BI to generate a visualization of patient satisfaction data in the form of an interactive dashboard.

Research Results: The designed dashboard successfully displays essential information such as total review, average ratings, monthly trends, and complaint categories in informative visual formats. Interactive features such as searching also support efficient data exploration.

Conclusion: The implementation of a BI-based dashboard at UPTD Puskesmas Mijen has proven effective in monitoring patient satisfaction in real-time, assisting management in service evaluation, and accelerating decision making.

Keywords: Business Intelligence, Power BI, Patient Satisfaction, Dashboard.

References: 35 (2015-2025)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena kasih dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Perancangan *Dashboard* Monitoring Kepuasan Pasien dengan Menerapkan *Business Intelligence* (BI) Menggunakan *Power BI* di UPTD Puskesmas Mijen.” Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat persyaratan akademis untuk menyelesaikan gelar Sarjana Informatika Medis pada Universitas Widya Husada Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Prof.Dr. Chandrasa Soekardi,DEA selaku Rektor Universitas Widya Husada Semarang
2. Bapak Sigit Sugiharto, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Informatika Medis Program Sarjana Universitas Widya Husada Semarang
3. Bapak Harsono S.Kom.,M.Kes. selaku Dosen Pembimbing Utama, atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Dr. Ambar Dwi Erawati, S.Si.T., M.H.Kes selaku Dosen Pembimbing Pendamping, atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Dosen pengajar, staff, dan karyawan Informatika Medis Universitas Widya Husada Semarang.
6. Pihak dan staff-staff Puskesmas Mijen yang telah membantu penulis dalam penelitian ini.
7. Teristimewa untuk kedua orangtua saya, Bapak Zaenudin dan Ibu Mugiyati yang telah memberikan kasih sayangnya, perhatian, dan dukungan moril maupun materil tanpa henti bagi penulis serta menguatkan penulis dalam doa-doanya. Orangtua motivator terbesar saya untuk terus melangkah meraih mimpi-mimpi akan masa depan.

8. Kedua kakak saya tercinta Ika Permata Sari dan Dina Antika Mahaliyani terima kasih atas doanya, perhatian, dukungan dan bantuannya.
9. Kepada diri sendiri, terimakasih telah berjuang dan berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Untuk Rizky Putra Budiarjo terimakasih atas kehadirannya yang telah membantu dan mensupport penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman angkatan 2021 Informatika Medis Universitas Widya Husada Semarang yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran saat di perkuliahan.

Mengingat keterbatasan dan kemampuan penulis tentu skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan masukan yang bermanfaat dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, 29 Juli 2025

Penyusun



Kartika Rahma Devi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
PERSETUJUAN SIAP UJIAN SKRIPSI.....	2
PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	3
ABSTRAK	4
KATA PENGANTAR	6
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL.....	10
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR LAMPIRAN.....	12
DAFTAR SINGKATAN	13
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat	Error! Bookmark not defined.
E. Keaslian Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
B. Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kerangka Konsep	Error! Bookmark not defined.
B. Analisis Kebutuhan	Error! Bookmark not defined.
C. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Etika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN BAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum UPTD Puskesmas Mijen.....	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.

C. Bahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Atribut Dashboard.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Pengujian sistem	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Tampilan Google Review Puskesmas Mijen **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 2 Tampilan data excel **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 3 Get Data → excel workbook..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 4 Data transform..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 5 Data load **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 6 Settingan ukuran frame **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 7 Sketsa perancangan dashboard..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.8 *Activity Diagram* Rating **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.9 *Activity Diagram* Total ulasan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.10 *Activity Diagram* Lokasi **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 11 *Activity Diagram* Kategori pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 12 *Activity Diagram* Rating perbulan .. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 13 *Activity Diagram* Komplain..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 14 *Activity Diagram* Fitur searching.... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 15 Card total ulasan..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 16 Card rating keseluruhan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 17 Card lokasi **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 18 Diagram kategori pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 19 Line chart rating perbulan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 20 Isi komplain..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 21 Fitur searching..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 22 Visualisasi Dashboard **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat persetujuan judul skripsi

Lampiran 2 Surat permohonan izin studi pendahuluan

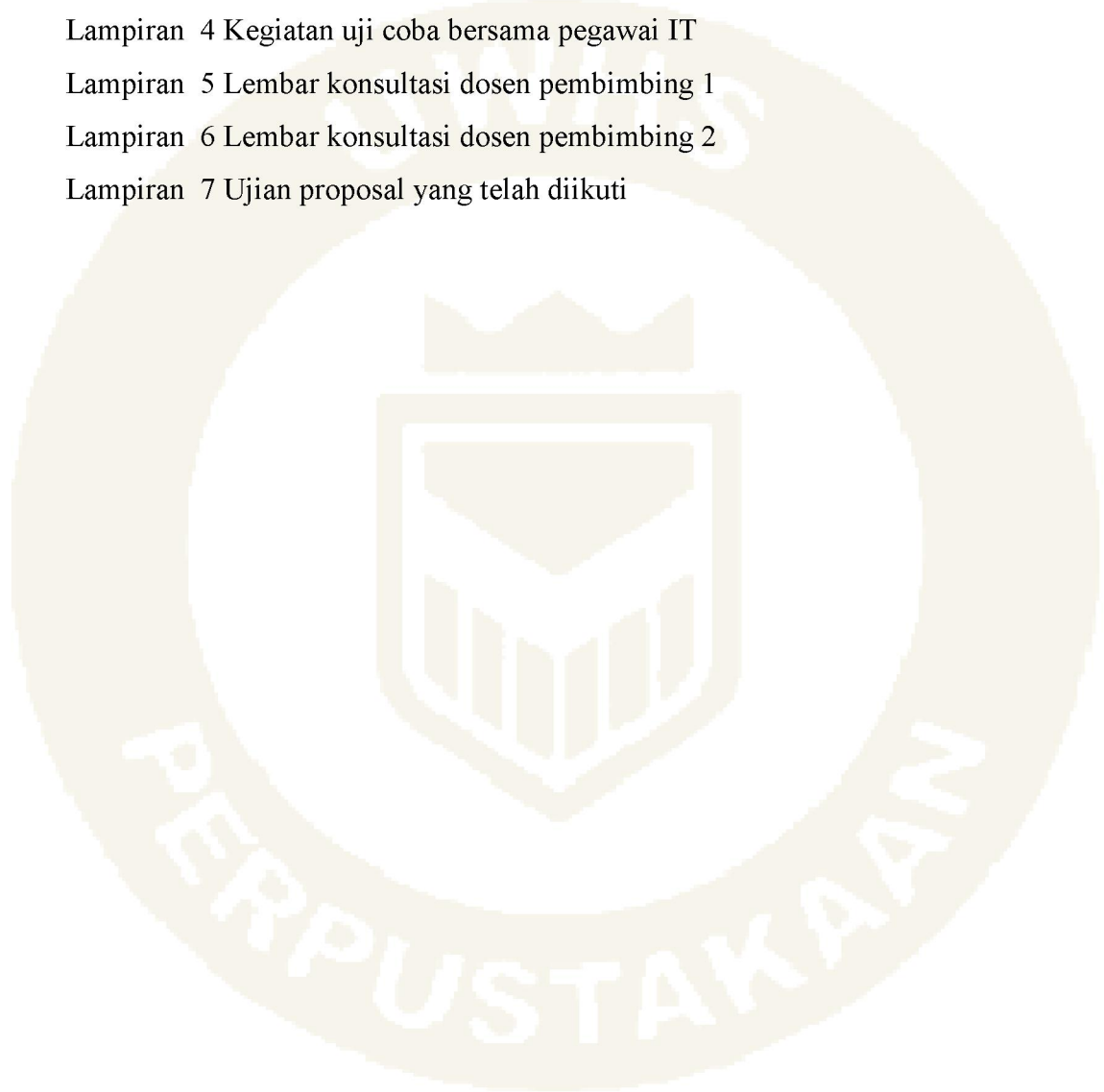
Lampiran 3 Surat balasan permohonan izin studi pendahuluan

Lampiran 4 Kegiatan uji coba bersama pegawai IT

Lampiran 5 Lembar konsultasi dosen pembimbing 1

Lampiran 6 Lembar konsultasi dosen pembimbing 2

Lampiran 7 Ujian proposal yang telah diikuti



DAFTAR SINGKATAN

BI	: <i>Business Intelligence</i>
BPM	: <i>Business Performance Management</i>
CPU	: <i>Central Processing Unit</i>
GB	: <i>Gigabyte</i>
GHz	: <i>Gigahertz</i>
ETL	: <i>Extract, Transform, Load</i>
IMPACT	: <i>Interactive, More data history, Personalized, Analytical, Collaborative</i>
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
KPI	: <i>Key Performance Indikator</i>
Puskesmas	: Pusat Kesehatan Masyarakat
RAM	: <i>Random Access Memory</i>
SDM	: Sumber Daya Manusia
SMART	: <i>Synergetic, Monitor, Accurate, Responsive, Timely</i>
SSD	: <i>Solid-State Drive</i>
UPTD	: Unit Pelaksana Teknis Daerah
5S	: Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun