

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap warga negara yang dijamin oleh negara untuk mewujudkan kehidupan yang sehat dan sejahtera. Pemerintah pusat dan Pemerintah daerah bertanggung jawab untuk merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina, dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, merata, dan terjangkau oleh masyarakat (UU Nomor 17, 2023).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan di Indonesia. Puskesmas berfungsi sebagai unit pelaksana teknis dari Dinas Kesehatan Kota atau kabupaten yang memiliki tanggung jawab untuk menjalankan program pembangunan kesehatan di wilayah kerja. Sebagai Lembaga yang bersifat fungsional, puskesmas menyelenggarakan layanan kesehatan secara menyeluruh, terpadu, merata, mudah dijangkau, dan diterima oleh masyarakat dengan melibatkan partisipasi aktif masyarakat dan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan serta teknologi yang sesuai, dan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah serta masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, dengan tetap menjaga kualitas pelayanan kesehatan perorangan (Rosa, 2019).

Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang semakin berkualitas. Pasien tidak hanya mengharapkan pengobatan yang tepat, tetapi juga pelayanan yang ramah, cepat dan profesional. Kepuasan pasien menjadi prioritas utama dalam menjaga reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas. Puskesmas harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan memanfaatkan sistem informasi berbasis teknologi untuk memantau dan meningkatkan kualitas pelayanan secara *real-time*.

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan karena mencerminkan kualitas layanan di fasilitas kesehatan. Pemahaman mengenai tingkat kepuasan pasien sangat berguna bagi instansi terkait sebagai bahan evaluasi terhadap program yang sedang berlangsung serta membantu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan (Titik, 2015).

Penggunaan teknologi informasi yang tepat menjadi pendekatan strategis dalam meningkatkan efektivitas pemantauan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Salah satu pendekatan tersebut adalah penerapan *Business Intelligence* (BI), yang memungkinkan penyajian data dalam bentuk *dashboard* interaktif untuk mempermudah proses visualisasi, analisis, dan pemantauan secara *real-time*. *Dashboard* BI mampu mengelola data kepuasan pelanggan secara efisien dan meningkatkan kualitas layanan (Rohman Hidayat, Hanif Kurniawan and Bimo Hendrawan, 2024). Power BI merupakan salah satu *tools Business Intelligence* yang unggul karena kemudahan penggunaannya dan kemampuan visualisasi data yang interaktif. *tools* ini terbukti efektif dalam memvisualisasikan data secara interaktif, mudah digunakan, dan mendukung pengambilan keputusan secara cepat, sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian “Pemanfaatan Power BI untuk Menganalisis dan Memvisualisasikan Data Penjualan di PT XYZ (Febrianti, Studi and Informasi, 2024) .

UPTD Puskesmas Mijen merupakan salah satu puskesmas di daerah Kota Semarang yang berkomitmen memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada masyarakat. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan, puskesmas ini terus berupaya meningkatkan kualitas layanannya, terutama dalam aspek kepuasan pasien.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti diketahui bahwa pemantauan dan evaluasi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Mijen belum dilakukan secara *real-time*. Puskesmas Mijen melalui *Google Review* untuk pengelolaan data kepuasan pasien. Namun, pengelolaan data

kepuasan pasien yang belum terintegrasi dan *up-to-date* menyebabkan pihak manajemen kesulitan dalam melakukan monitoring serta evaluasi capaian mutu pelayanan secara cepat dan tepat. Hal ini ditunjukkan dengan belum adanya pengelompokan yang jelas terhadap jumlah keluhan serta bagian pelayanan yang paling sering dikeluhkan, sehingga informasi yang tersedia kurang terstruktur dan belum memberikan gambaran menyeluruh mengenai aspek-aspek pelayanan yang perlu diperbaiki.

Berdasarkan latar belakang tersebut, diperlukan perancangan sistem informasi berupa dashboard monitoring kepuasan pasien yang berbasis *Business Intelligence* (BI). *Dashboard* merupakan tampilan visual yang menyajikan informasi penting secara ringkas, interaktif, dan real-time, sehingga memudahkan pihak manajemen dalam memantau kinerja pelayanan secara menyeluruh. Dengan adanya dashboard ini, diharapkan manajemen Puskesmas dapat memantau tingkat kepuasan pasien secara lebih efektif dan mengambil langkah perbaikan dengan segera jika diperlukan. Penelitian sebelumnya oleh Rahmatika Pratama Santi and Reysha Irsyalina (2024) menunjukkan bahwa penerapan dashboard berbasis BI pada Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru mampu meningkatkan efisiensi pemantauan mutu pelayanan. Mereka merancang lima dashboard (informasi umum, monitoring, evaluasi, Analisa capaian, dan clustering), dan hasil pengujian sistem menunjukkan tingkat penerimaan pengguna mencapai 90%. Hal ini membuktikan bahwa dashboard BI sangat efektif dalam menyajikan data kesehatan untuk mendukung evaluasi mutu layanan.

Oleh karena itu, penulis mengambil judul penelitian "**Perancangan Dashboard Monitoring Kepuasan Pasien dengan Menerapkan *Business Intelligence* (BI) Menggunakan *Power BI* di UPTD Puskemas Mijen**". Judul ini dipilih dengan harapan bahwa penerapan *Business Intelligence* (BI) pada dashboard monitoring dapat meningkatkan efektivitas pemantauan data kepuasan pasien, sehingga mendukung manajemen dalam melakukan evaluasi dan pengambilan keputusan secara optimal.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana rancangan *dashboard* monitoring **kepuasan pasien** dengan menerapkan *Business Intelligence* (BI) di UPTD Puskemas Mijen agar dapat menyajikan data secara *real-time* dan mendukung pengambilan keputusan yang cepat dan tepat?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan umum dari penelitian ini adalah merancang *dashboard* monitoring kepuasan pasien dengan menerapkan *Business Intelligence* (BI) di UPTD Puskemas Mijen agar dapat menyajikan data secara *real-time* dan mendukung pengambilan keputusan yang cepat dan tepat.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis permasalahan dan kebutuhan sistem informasi dalam pengelolaan data kepuasan pasien di UPTD Puskemas Mijen.
- b. Mengembangkan dashboard monitoring kepuasan pasien berbasis *Business Intelligence* (BI) yang mampu menyajikan data secara *real-time* dan memberikan *visualisasi* data yang akurat dan informatif.

D. Manfaat

1. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat bagi peneliti dalam menambah wawasan dan pengalaman dalam merancang *dashboard* monitoring berbasis *Business Intelligence* (BI) serta mengaplikasikan teori yang telah dipelajari ke dalam praktik nyata.

2. Manfaat bagi puskesmas

Penelitian ini bermanfaat bagi puskesmas dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan data kepuasan pasien melalui penerapan *dashboard* monitoring secara *real-time*, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat.

3. Manfaat bagi universitas

Universitas akan mendapatkan kontribusi akademis dari hasil penelitian ini, yang dapat digunakan sebagai bahan ajar atau referensi dalam pengembangan kurikulum terkait sistem informasi kesehatan dan teknologi informasi, serta meningkatkan reputasi institusi dalam bidang penelitian kesehatan.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Rahmatika Pratama Santi and Reysha Irsyalina, 2024	Penerapan <i>Business Intelligence</i> dan <i>Prescriptive Analytics</i> pada Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit di Kota Pekanbaru.	<i>Dashboard Business Intelligence</i> yang terdiri dari 5 jenis <i>dashboard</i> (informasi umum, monitoring, evaluasi, analisa capaian, dan <i>clustering</i>) untuk memudahkan analisis data mutu layanan kesehatan di Kota Pekanbaru. Pengujian dengan metode <i>User Acceptance Test</i> (UAT) menunjukkan tingkat penerimaan sebesar 90%, membuktikan bahwa sistem ini efektif dalam mendukung pengambilan keputusan dan strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan.	Penelitian ini berfokus pada <i>visualisasi</i> indikator mutu layanan rumah sakit di bawah Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, sedangkan penulis berfokus pada monitoring kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Mijen.

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
2.	Christian, 2022	Implementasi <i>Business Intelligence</i> dalam Menganalisis Data Menggunakan <i>Tableau</i> Pada Toko Citra Tama	<i>Dashboard visualisasi</i> data yang dibuat dengan <i>Tableau Public</i> mampu menyajikan informasi operasional dan transaksi secara efektif, sehingga mendukung manajemen Toko Citra Tama dalam pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat.	Menggunakan <i>Tableau Public</i> untuk <i>visualisasi</i> data operasional perusahaan daging, sedangkan penelitian penulis menggunakan <i>Power BI</i> untuk memonitoring kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Mijen
3.	Devi, Indradewi and Arthana, 2023	<i>Dashboard Monitoring Alumni dengan Teknologi Business Intelligence</i> pada Sistem <i>Tracer Study</i> Undiksha	Monitoring alumni yang dikembangkan berhasil menampilkan informasi <i>tracer study</i> secara informatif, menarik, dan mudah dipahami melalui empat halaman utama: Utama, Pekerjaan, Persebaran Alumni, dan Sumber Dana. <i>Dashboard</i> ini dinyatakan berfungsi dengan baik berdasarkan hasil pengujian UAT oleh empat penguji kunci.	Penelitian ini membahas pengembangan <i>dashboard</i> monitoring hasil <i>tracer study</i> alumni di lingkungan Universitas Pendidikan Ganesha, sedangkan penulis membahas pengembangan <i>dashboard</i> monitoring kepuasan

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
				pasien di UPTD Puskesmas Mijen.



