

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Perancangan**

###### **a. Pengertian Perancangan**

Perancangan merupakan suatu proses pemilihan serta pemikiran yang menghubungkan fakta-fakta menurut asumsi-asumsi yang berkaitan dengan masa tiba dengan menggambarkan serta merumuskan kegiatan-kegiatan tertentu yang diyakini dibutuhkan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu serta menguraikan bagaimana pencapaiannya (Cahyaningtyas and Iriyani, 2015).

Perancangan menurut (Nur Azis, 2020) adalah proses untuk menentukan sesuatu yang akan dibuat dengan menggunakan cara yang beragam dan didalamnya berisi penjelasan mengenai rincian komponen dan keterbatasan saat proses pembuatannya.

Perancangan adalah sebuah proses atau tahapan untuk membuat atau merencanakan sesuatu dengan menggunakan teknik tertentu guna merumuskan tujuan yang dicapai. Proses perancangan bertujuan untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, perancangan juga dilakukan untuk merancang suatu sistem baru atau memperbaiki sistem yang telah ada sehingga menjadi lebih baik, biasanya proses ini mencakup tahapan perancangan input, putput, dan file secara terstruktur dan sistematis (Fauzi *et al.*, 2022).

Berdasarkan beberapa definisi diatas, perancangan sebagai suatu proses pemikiran dan pemilihan metode yang bertujuan untuk merumuskan dan menggambarkan kegiatan tertentu guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perancangan melibatkan penggunaan teknik tertentu dalam menyusun komponen secara terstruktur agar menghasilkan produk yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Selain itu, perancangan juga dilakukan untuk merancang sistem baru atau memperbaiki sistem yang telah ada sehingga menjadi lebih baik. Proses perancangan umumnya mencakup tahapan perancangan *input*, *output*, dan *file* secara sistematis dengan mempertimbangkan keterbatasan yang mungkin terjadi selama proses pembuatannya.

b. Tahapan Perancangan

Tahapan perancangan sistem adalah merancang sistem dengan terperinci berdasarkan hasil analisis sistem, sehingga menghasilkan model sistem baru (Mahdiana, 2011). Berikut tahapan-tahapan perancangan menurut Mahdiana :

1) Perancangan *Output*

Perancangan output tidak dapat diabaikan, karena laporan yang dihasilkan harus memudahkan bagi setiap unsur manusia yang membutuhkan.

2) Perancangan *Input*

Tujuan dari perancangan input yaitu dapat mengefektifkan biaya pemasukan data, mencapai keakuratan yang tinggi, dan dapat menjamin pemasukan data yang akan diterima dan dimengerti oleh pemakai.

3) Perancangan Proses Sistem

Tujuan dari perancangan proses sistem adalah menjaga agar proses data lancar sehingga dapat menghasilkan informasi yang benar dan mengawasi proses dari sistem.

4) Perancangan *Database*

*Database* sistem adalah mengintegrasikan kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya.

5) Tahapan Perancangan Kontrol

Tujuan perancangan ini agar keberadaan sistem setelah diimplementasikan dapat memiliki kehandalan dalam mencegah kesalahan , kerusakan, serta kegagalan proses sistem.

## 2. *Dashboard*

### a. Pengertian *dashboard*

*Dashboard* merupakan tampilan visual mengenai informasi penting untuk mencapai suatu tujuan. Tampilan visual ini dapat diatur dalam satu layar agar pengguna lebih mudah untuk melakukan pemantauan kinerja dari organisasi (Januarita, D., & Dirgahayu, 2015).

*Dashboard* adalah alat komunikasi yang biasanya menyediakan metrik utama pada sistem tertentu dalam tampilan terpadu. Konsep sentral *dashboard* adalah *stakeholder*, *8on*, dan visualisasi komponen (B. Mayer and R. Weinreich, 2017).

Menurut (Rasmussen, N. H., Bansal, M., & Chen, 2009), ada beberapa macam tipe dari *dashboard* mengemukakan 3 buah tipe *dashboard* yaitu :

- 1) *Dashboard strategis*: *Dashboard strategis* digunakan untuk mendukung manajemen level strategis memberikan informasi dalam membuat keputusan bisnis, memprediksi peluang, dan memberikan arahan pencapaian tujuan strategis.
- 2) *Dashboard taktis*: *Dashboard* tipe ini berfokus pada proses analisis untuk menentukan penyebab dari suatu kondisi atau kejadian tertentu.
- 3) *Dashboard operasional*: *Dashboard operasional* yang berfungsi sebagai pendukung pengelolaan dari aktifitas proses bisnis yang spesifik. Fokus pada pengelolaan aktifitas dan kejadian yang tidak berubah secara konstan.

### b. Karakteristik *Dashboard*

Karakteristik *dashboard* yang efektif dapat dirumuskan dalam konsep “*SMART*” (*Synergetic, Monitor, Accurate, Responsive, Timely*) dan “*IMPACT*” (*Interactive, More data history, Personalized, Analytical, Collaborative*).

Karakteristik “*SMART*” berikut ini :

- 1) *Sinergetic* yaitu memiliki tampilan yang mudah dipahami oleh pengguna dengan mengumpulkan berbagai informasi menjadi satu dalam satu layar.
- 2) *Monitor* yaitu menampilkan *Key Performance Indikator* (KPI) yang dibutuhkan dalam pembuatan keputusan kemudian disesuaikan dengan tujuan pembuatan dashboard tersebut.
- 3) *Accurate* yaitu informasi yang disajikan bersifat akurat dan dapat dipercaya.
- 4) *Responsive* yaitu dapat merespon parameter yang telah didefinisikan, dengan memberikan alert untuk dapat memberikan notifikasi bagi pengguna.
- 5) *Timely* yaitu menampilkan informasi terkini untuk pengambilan keputusan.

Karakteristik “*IMPACT*” berikut ini :

- 1) *Interactive* yaitu pengguna dapat melakukan drill-down dan mendapatkan informasi lebih detail.
- 2) *More data history* yaitu pengguna dapat melihat riwayat sejarah KPI, untuk mengetahui kondisi sekarang.
- 3) *Personalized* yaitu penyajian informasi harus spesifik untuk setiap jenis pengguna sesuai dengan hak aksesnya.
- 4) *Analytical* yaitu memberikan fasilitas bagi pengguna untuk melakukan analisis.
- 5) *Collaborative* yaitu pemberian fasilitas pertukaran laporan antara pengguna mengenai hasil pengamatan dashboard masing – masing.
- 6) *Trackability* yaitu memberikan kesempatan bagi pengguna untuk mengkostumasi metrik yang dilacaknya.



### 3. Kepuasan Pasien

#### a. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan sebagai: rasa puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Kepuasan dapat diartikan juga sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang terhadap mengkonsumsi suatu produk atau jasa didalam mendapatkan pelayanan suatu jasa sesuai dengan harapannya.

Kepuasan berkaitan dengan mutu atau kualitas pelayanan. Pasien merupakan konsumen yang merasa puas pada suatu pelayanan apabila mendapatkan kemudahan dalam proses pelayanan (Pohan, 2007). Kepuasan pasien merupakan indikator paling penting bagi puskesmas. Kepuasan pasien merupakan asset yang sangat berharga bagi puskesmas, karena jika pasien merasa puas maka mereka akan melakukan kunjungan lagi ke puskesmas tersebut. Namun, jika pasien merasa kurang puas mereka akan berpikir dua kali untuk berkunjung lagi di puskesmas tersebut.

Kepuasan pasien adalah data-data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan (Sri, 2020).

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah menerima pelayanan yang dirasakan dan membandingkan dengan harapannya (Yulfa Yulia, 2017).

b. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan

Menurut (Nursalam, 2016) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu :

1) Kualitas Produk atau Jasa

Pasien akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas.

2) Harga

Harga merupakan aspek penting namun terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

3) Emosional

Pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memilih pelayanan kesehatan yang sudah mempunyai pandangan, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4) Kinerja

Wujud dari kinerja ini misalnya : kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan jasa pengobatan terutama keperawatan. Pada waktu penyembuhan yang relative cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan.

5) Estetika

Estetika merupakan daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh pancaindera. Misalnya : keramahan perawat, peralatan yang lengkap dan sebagainya.

#### 6) Karakteristik Produk

Produk ini merupakan kepemilikan yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk meliputi penampilan bangunan, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.

#### 7) Pelayanan

Pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

#### 8) Lokasi

Lokasi meliputi letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih institusi pelayanan kesehatan. Semakin dekat dan mudah dijangkau serta mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan pasien.

#### 9) Fasilitas

Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang rawat inap. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan, namun institusi pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian fasilitas dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.

#### 10) Komunikasi

Komunikasi yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

#### 11) Suasana

Suasana meliputi keamanan dan keakraban. Suasana yang tenang, nyaman, sejuk dan indah sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhan. Selain itu tidak hanya bagi pasien namun juga untuk orang yang berkunjung, sehingga akan terkesan bagi pengunjung institusi pelayanan kesehatan tersebut.

#### 12) *Desain Visual*

*Desain visual* meliputi dekorasi ruangan, bangunan dan desain jalan yang tidak rumit. Tata ruang dan dekorasi ikut menentukan kenyamanan.

#### c. Aspek Kualitas Pelayanan

Ada beberapa aspek atau faktor yang digunakan konsumen atau pengguna jasa dalam menentukan kualitas pelayanan. Menurut Zeithamal, Berry dan Parasuraman dalam penelitian terdahulu (Rosa, 2019) menyatakan bahwa lima aspek pokok yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Bukti langsung (*Tangibles*), mencakup fasilitas, perlengkapan kerja, serta sarana komunikasi. Aspek ini sering dimanfaatkan oleh perusahaan jasa untuk memperkuat citra, sekaligus mendukung kelancaran dan mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- 2) Keandalan (*Reliability*), adalah kemampuan perusahaan memberikan layanan sesuai janji secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan, termasuk dalam hal prosedur, penyelesaian masalah,, dan penentuan harga, sehingga pelanggan percaya pada konsistensi layanan yang diberikan.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), aspek ini menggambarkan kesediaan staf untuk memberikan bantuan kepada pelanggan serta menghadirkan pelayanan yang cepat dan sigap. Fokusnya terletak pada keseriusan dan ketepatan dalam merespons



berbagai kebutuhan pelanggan baik berupa permintaan, pertanyaan, keluhan, maupun permasalahan yang dihadapi.

- 4) Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, serta kepercayaan yang dimiliki staf dalam memberikan pelayanan. Aspek ini menekankan pentingnya rasa aman, terbebas dari bahaya risiko, maupun keraguan sehingga pelanggan merasa yakin dan tidak mengalami ketidakpastian dalam menerima layanan.
- 5) Empati (*Empathy*), mencakup kemampuan menjalin komunikasi yang efektif, memberikan perhatian secara personal, serta memahami kebutuhan pelanggan. Inti dari empati terletak pada bagaimana pelayanan disampaikan, baik secara individual maupun umum. Pelanggan diperlakukan sebagai individu yang penting dan istimewa.

#### 4. *Business Intelligence* (BI)

##### a. Pengertian *Business Intelligence* (BI)

*Business Intelligence* adalah sebuah struktur yang dimulai dari penyimpanan data lalu mengintegrasikan data yang telah dikumpulkan berbagai sumber lalu menyajikan sebagai informasi yang berguna untuk pendukung pengambilan keputusan. *Business Intelligence* juga cara untuk mengumpulkan, menyimpan, mengorganisasikan, membentuk ulang data serta menyediakan informasi berupa data aktivitas bisnis internal maupun eksternal perusahaan yang mudah diakses untuk dianalisis untuk berbagai kegiatan manajemen Rekha(2015) dalam (Christian, 2022).

*Business Intelligence* adalah kataegori yang umumnya digunakan pada aplikasi dan teknologi untuk mengumpulkan, menyimpan, menganalisis dan menyediakan akses pada data yang dapat membantu pengguna dari kalangan perusahaan agar dapat mengambil kebijakan yang lebih baik dan tepat sesuai dengan kebutuhan (Oktavian and Rumaisa, 2022).

Menurut (Dwiputra Wijaya and Gantini, 2019) *Business Intelligence* merupakan sebuah proses untuk melakukan ekstraksi data-data operasional perusahaan dan mengumpulkannya dalam sebuah data *warehouse* yang selanjutnya diproses menggunakan berbagai analisis statistik dalam proses data mining sehingga didapat berbagai kecenderungan atau pola dari data.

*Business Intelligence* merupakan evolusi dari sistem pendukung keputusan, namun bukan termasuk kategori produk atau sistem melainkan kombinasi dari arsitektur, teknik, *analytical tools* dan koleksi operasional yang berintegrasi terhadap aplikasi pengambilan keputusan yang memungkinkan pelaku bisnis dapat dengan mudah akses ke data bisnis untuk membantu melakukan analisis bisnis. BI terdapat 4 komponen utama, sebagai berikut (Febrianti, Studi and Informasi, 2024) :

1) *Data Warehouse*

Sumber data BI yang berisi data historis yang sudah terorganisasi dan diringkas serta memiliki akses ke data saat ini juga, sehingga pengguna dapat mudah melihat, memanfaatkan, dan menjadikan sebagai pendukung keputusan yang real time.

2) *Business Analytics*

Kumpulan *tools* untuk membantu pengguna menganalisis data dari data *warehouse* dan mentransformasikan data menjadi pengetahuan.

3) *Business Performance Management (BPM)*

Portofolio aplikasi dan metodologi dalam *framework* BI yang menyediakan *tools* bagi pengguna untuk monitoring dan menganalisis performa bisnis lebih baik.

4) *User Interface*

Penyampaian informasi ke pengguna berbentuk *dashboard* atau *tools* lain untuk *visualisasi* informasi.

b. Manfaat *Business Intelligence*

Berikut manfaat dari *Business Intelligence* dalam berbisnis :

- 1) Meningkatkan nilai dari suatu data dan informasi yang diinginkan karena data dan informasi dapat diintegrasikan.
- 2) Memudahkan dalam mengambil sebuah kesimpulan dari keadaan bisnis yang dimana mudah diakses dan dimengerti.
- 3) Membantu manajemen untuk mengambil keputusan yang lebih baik dan bijaksana.
- 4) Memudahkan pengukuran kinerja perusahaan dan meningkatkan efisiensi biaya.

c. *Power BI*

*Power BI* adalah sebuah gabungan dari *services*, *apps*, dan *connectors*. *Power BI* merupakan sebuah *tools* yang dapat digunakan untuk membuat laporan (*report*) dan *visualisasi* serta sebagai rujukan dalam membuat analisis dan keputusan oleh mereka yang berkepentingan (Purwanti, I Nyoman Yudi Anggara Wijaya, S.Kom., M.T and Ketut Queena Fredlina, S.Si., M.Si., 2020). Adapun komponen *Power BI*, sebagai berikut :

- 1) *Power Query: self-service Extract Transform, and Load (ETL) tools*. Menjalankan Excel add-in, yang menerima data dari berbagai sumber untuk dimanipulasi ke dalam bentuk form dan memuatnya ke Excel
- 2) *Power Pivot*: data dalam memori komponen pemodelan yang memungkinkan agregasi dan perhitungan penyimpanan data sangat cepat.
- 3) *Power View*: sebuah interaktif alat *visualisasi* yang menyediakan *drag-anddrop interface* untuk membangun visualisasi secara cepat dan mudah dari data dalam Excel.
- 4) *Power Map: visualisasi* data dalam bentuk tiga dimensi (3-D) yang memungkinkan melihat informasi dengan cara baru. *Power Map* memungkinkan pengguna menemukan wawasan yang tidak ditemukan dalam dua dimensi (2-D).

- 5) *Power Q&A*: membantu untuk membentuk pertanyaan dengan penyajian *restatement*, *autocompletion* dan tekstual lain, dan alat bantu visual
- 6) *Power BI Desktop*: menempatkan analitik di ujung jari pengguna dengan penulisan laporan intuitif. *Drag-and-Drop* untuk menempatkan konten dimana pengguna inginkan pada *flexible and fluid canvas* Cepat dalam menemukan pola ketika pengguna menjelajahi satu tampilan terpadu visualisasi interaktif yang terhubung.

Adapun manfaat menggunakan *Power BI*, sebagai berikut :

- 1) Mudah digunakan
- 2) Informasi yang disajikan lebih efektif
- 3) Pengambilan sebuah keputusan lebih cepat dan akurat
- 4) Menggunakan eksplorasi data intuitif bahasa yang mudah dipahami
- 5) Koneksi *hibrida* aman (Akbar *et al.*, 2018).

## 5. Puskesmas

### a. Pengertian Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan uaya kesehatan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan terhadap individu dan masyarakat di wilayah kerjanya. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang mengutamakan upaya promotive dan preventif, tanpa mengabaikan kuratif dan rehabilitatif (Permenkes RI No 43, 2019).

Penyelenggaraan Puskesmas dilakukan dengan prinsip paradigma sehat, pertanggungjawaban wilayah, dan keterpaduan layanan. Selain sebagai tempat pelayanan medis dasar, Puskesmas juga berperan dalm edukasi, pencegahan penyakit, dan pemberdayaan masyarakat untuk menciptakan lingkungan hidup yang sehat (Permenkes RI No 19, 2024).



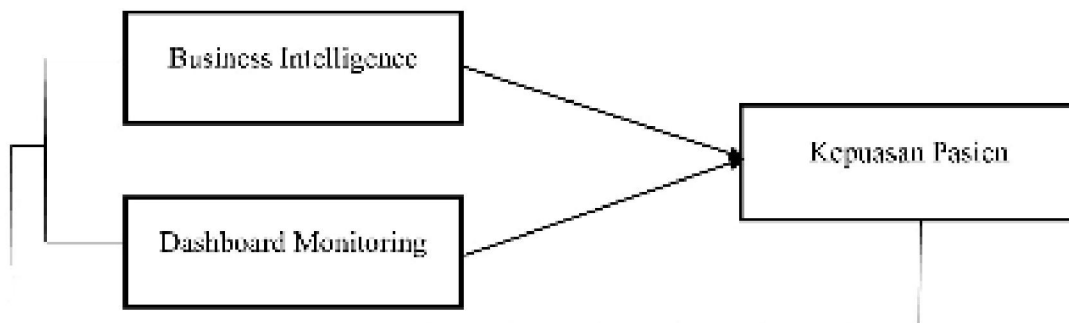
b. Tujuan Puskesmas

Tujuan penyelenggaraan Puskesmas adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah melalui pelayanan yang merata, terjangkau, dan berkualitas.

Berdasarkan Pasal 2 Permenkes No. 43 Tahun 2019 menyebutkan bahwa Puskesmas bertujuan untuk :

- 1) Mewujudkan wilayah kerja Puskesmas yang sehat.
- 2) Meningkatkan peran serta masyarakat untuk hidup sehat.
- 3) Menyediakan akses pelayanan kesehatan yang berkualitas, adil, dan terjangkau.
- 4) Memberikan perlindungan risiko kesehatan masyarakat.
- 5) Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya.

**B. Kerangka Teori**



**Gambar 2. 1 Kerangka Teori**

Sumber : (Afiana, 2023)