

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PUSKESMAS
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN KANO**

(Studi Kasus: Puskesmas Kluet Selatan Kab. Aceh Selatan)

Tugas Akhir

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Dari

Syarat-Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik

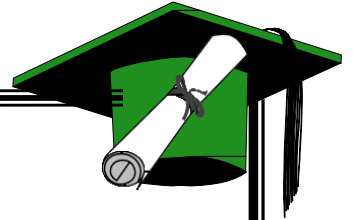
OLEH:

NAMA : AFRIANA

NIM :1805903030024



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
ACEH BARAT
2022**



Lembar persembahan

Puji Syukur Kepada Allah SWT. Atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan kripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat beriringkan salam selalu dan senantiasa terlimpahkan dan tcurahkan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW.

Ibunda & Ayahnda Tercinta

Sebagai tanda bukti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada ibu tercinta (Karimah) dan ayah tersayang (Karimin) yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, ridha dan cinta kasih sayang yang tiada terhingga, yang tidak mungkin dapat kubalas dengan selembar kertas yang kutuliskan didalam kata persembahan ini. semoga ini menjadi langkah awal untk membuat ibu dan ayah bahagia. terimakasih untuk segala motivasi yang selalu menyirami kasih sayangmu yang selalu mendoakanku, menasehatiku serta meridhaiku melakukan hal yang lebih baik.

Terimakasih ibu dan terimakasih ayah.

Kakakku & Abangku

Terimakasih kepada kakakku (desi darma yanti) & abangku (riski amanda) kalian telah menjadi penyemangat dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Besar keinginan hati ini untuk menjadi harapan keluarga yang baik. Semoga aku mampu menjadi kebanggan bagi keluarga.

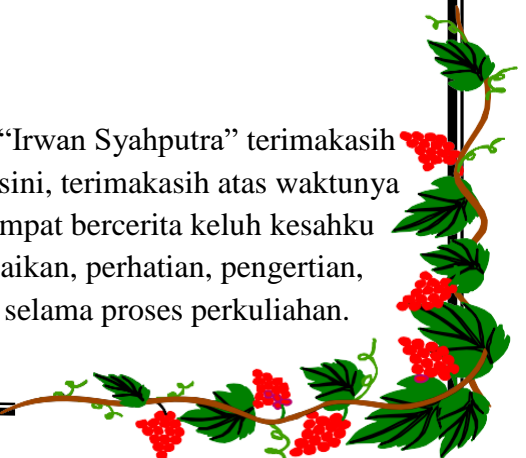
Adikku

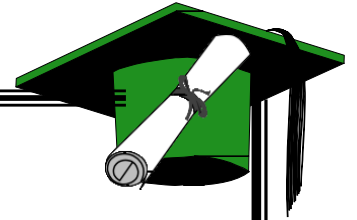
Terimakasih kepada adikku (Muharta) yang telah banyak membantu membiayai selama masa perkuliahanku, dan sudah bersedia menjadi tempat bercerita keluh kesahku dalam segala hal serta selalu memberikan semangat dalam penulisan kripsi ini.

Tak lupa berterimakasih kepada seluruh keluarga besar saya, terkhusus dari pihak ibu dan ayah.

Someone special

Untuk seseorang yang sangat special bagi saya abangda "Irwan Syahputra" terimakasih dalam beberapa tahun ini ikut menghiasi perjalananku disini, terimakasih atas waktunya hingga sampai detik ini, dan sudah bersedia menjadi tempat bercerita keluh kesahku selama ini, terimakasih atas suportnya, dukungan, kebaikan, perhatian, pengertian, nasehat serta uang jajan yang diberikan kepada saya selama proses perkuliahan.





Dosen Pembimbing Tugas Akhirku...

Ibu SOFIYANURRIYANTI, ST., MT.

selaku dosen pembimbing tugas akhir saya, terimakasih banyak ibu yang selalu sabar dalam membimbing penulisan tugas akhir ini. Doa yang tak pernah henti untuk ibu sofianurriyanti, ST., M.T agar selalu diberi kesehatan, kebaikan, kebahagiaan dan kelancaran serta kemudahan rezeki ibu. Terimakasih ibu sudah banyak membantu dan menuntun saya selama ini dari awal sampai akhir, sudah dinasehati, sudah diajari dan sudah di bimbing. Saya tidak akan pernah lupa semua kebaikan dan bantuan yang telah ibu berikan kepada saya. Terimakasih juga atas kesabaran ibu selama membimbing.

Terimakasih banyak ibu..., ibu adalah terbaik bagi saya... 😊

Dosen Penguji Tugas Akhirku...

Bapak ARIE SAPUTRA, S.T., M.Si.

Ibu NISSA PRASANTI, S.Si., M.T

Selaku dosen penguji tugas akhir saya, terimakasih atas saran dan masukan yang membangun karya tulis ini agar menjadi lebih baik lagi. Doa yang selalu ada untuk bapak agar diberi kesehatan, kebaikan, kebahagiaan, serta kelacaran dan kemudahan rezekinya.

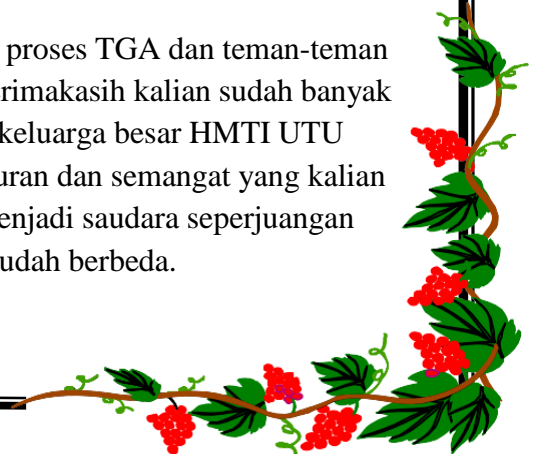
Seluruh Dosen Pengajar S1 & S2 Teknik Industri...

Terimakasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yang sangat berarti yang telah bapak ibu berikan kepada saya selama ini.

Teman seperjuangan Teknik industri angkatan 2018

Terimakasih kepada Fajrawi, ST sudah membantu proses TGA dan teman-teman seperjuanganku Teknik Industri angkatan 2018 terimakasih kalian sudah banyak membantu dalam perkuliahan selama ini dan keluarga besar HMTI UTU terimakasih atas bantuan, dukungan, nasehat, hiburan dan semangat yang kalian berikan selama ini, semoga kita akan tetap menjadi saudara seperjuangan selamanya walaupun jalan kita sudah berbeda.

Afriana S.T



PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : AFRIANA

Nim : 1805903030024

Judul tugas akhir : “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PUSKESMAS MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN KANO (STUDI KASUS DIPUSKESMAS KLUET SELATAN KAB. ACEH SELATAN)”

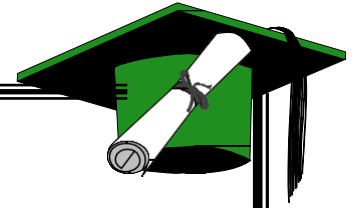
Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh Gelar Strata 1 Program Studi Teknik Industri di Universitas Teuku Umar.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Prodi Teknik Industri di Universitas Teuku Umar.
3. Apabila ternyata dalam skripsi saya terdapat bagian-bagian yang memenuhi unsur penjiplakan, maka saya akan mendapatkan sanksi sebagaimana semestinya.

Alue Peunyareng, 03 November 2022

*Materai
10.000*

AFRIANA
NIM. 1805903030024



MOTTO

“Ada yang senantiasa berdoa untukmu sampai dia lupa berdoa untuk dirinya sendiri, dialah ayah ibumu tanpa doa kedua orang tua kita tidak akan mendapatkan kesuksesan”

(Indra Sjafri)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum (golongan) kecuali kaum (golongan) itu sendiri yang mengubahnya”

(QS.Ar-Ra’du: 11)

“jangan tunda pekerjaanmu sampai hari besok, sementara kau bisa mengerjakannya hari ini”

(Benjamin Franklin)

“keberhasilan itu bukanlah selalu milik orang yang pintar, namun keberhasilan itu adalah milik orang yang senantiasa berusaha”

(BJ. Habibie)

“kalua kamu tidak pernah mencoba, bagaimana kamu bias tau kalua disitu ada kesuksesan”

(Jon Ruskin)

“jadilah seperti bunga yang memberikan keharumannya bahkan pada tangan yang telah merusaknya

(Ali Bin Abi Thalib)

~AFRIANA, S.T~



RIWAYAT HIDUP



AFRIANA, S.T dilahirkan di Desa Kedai Runding, Kecamatan Kluet Selatan Kabupaten Aceh Selatan Pada Tanggal 15 Januari 2000, merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan Ayahnda Karimin Dan Ibunda Karimah. Penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar pada Tahun 2012 di MIN Kedai Runding Kecamatan Kluet Selatan Kabupaten Aceh Selatan, kemudia dilanjutkan Menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama Pada Tahun 2015 Di MTSN Suaq Bakung Kecamatan Kluet Selatan Kabupaten Aceh Selatan, menyelesaikan Sekolah Menengah Atas Pada Tahun 2018 Di SMA Negeri 1 Kluet Selatan Kecamatan Kluet Selatan Kabupaten Aceh Selatan dan menyelesaikan Pendidikan strata (S-1) Pada Bidang Manajemen Rekayasa Industri Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Teuku Umar Meulaboh Kabupaten Aceh Barat Provinsi Aceh Pada Tahun 2022.

ABSTRAK

Puskesmas kluet selatan merupakan puskesmas induk yang berada di Kecamatan Kluet selatan. Sesuai dengan misinya, puskesmas harus memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sehingga dapat meningkatkan kesehatan masyarakat dan lingkungannya. Tujuan penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan pasien dari hasil atribut GAP kinerja aktual dengan harapan pasien, sehingga akan diketahui seberapa besar tingkat kepuasan pelayanan yang sudah diberikan untuk pasien dan memberikan solusi alternative dalam perbaikan. Metode yang digunakan adalah metode SERVQUAL dan KANO. Hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode servqual terhadap lima dimensi kualitas jasa yaitu *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty* ditemukan masih ada kesenjangan, nilai GAP terbesar pada dimensi.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Metode Service Quality, Metode Kano*

KATAPENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat Hidayah dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **"Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Puskesmas Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL Dan KANO Di Puskesmas Studi Kasus Di Puskesmas Kluet Selatan Kab. Aceh Selatan"**. Salawat berserta salam tidak lupa penulis panjatkan kepada pangkuan baginda Nabi Besar Muhammad SAW karena dengan berkat perjuangan beliau kita dapat hidup sejahtera di bumi Allah SWT

Laporan Tugas Akhir ini di susun sebagai syarat wajib untuk menyelesaikan Strata 1 (satu) kuliah di Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Teuku Umar, Meulaboh Aceh Barat. Tugas akhir merupakan sarana bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu dan pengalaman yang teorinya telah didapat selama mengikuti perkuliahan, agar mendapatkan satu pengetahuan baru dari hasil laporan akhir yang dilakukan.

Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, penulis telah mendapatkan begitu banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ishak Hasan, M. Si. selaku Rektor Universitas Teuku Umar.
2. Dr. Ir. M. Isya, M.T, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Teuku Umar.
3. Nissa Prasanti, S. Si, M.T sebagai Ketua Program Studi Teknik

Industri,

4. Sofiyannurriyanti, S.T., M.T sebagai Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya dan terimakasih atas segala kesabaran dan dorongansemangatnya selama membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Arie Saputra, S.T., M.Si selaku Dewan Penguji I Tugas Akhir, terimakasih atas masukan dan sarannya demi kesempurnaan dalam penulisan tugas akhirini.
6. Nissa Prasanti, S.Si., M.T selaku Dewan Penguji II Tugas Akhir, terimakasihatas masukan dan sarannya demi kesempurnaan dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Kedua Orang Tua tercinta yang telah memberikan segala dukungan dan semangat yang luar biasa serta doa kepada Anakmu ini sehingga Anakmuini dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Pihak Puskesmas Kecamatan Kluet Selatan yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian dan bersedia menerima dan bekerjasamadengan baik.
9. Sahabat-sahabat yang telah membantu dan selalu mendukung penulis serta teman-teman seperjuangan angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih atas dukungan serta bantuannya baik secara moril maupun materil.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dilihat dari isi maupun pembahasan. Oleh karena itu, penulis mengharap kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Meulaboh, 15 Mei 2022

Penulis

Afriana

NIM. 1805903030024

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.5.1 Batasan Masalah	6
1.5.2 Asumsi Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pengertian Pelanggan.....	9
2.1.1 Kepuasan pelanggan	9
2.1.2 Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen	10
2.2 Pengertian Kualitas	11
2.2.1 Dimensi Kualitas.....	11
2.2.2 Prinsi-Prinsi Kualitas Pelayanan	13
2.3 Pengertian Jasa.....	14
2.3.1 Kualitas Jasa.....	14
2.4 Metode Servqual	15
2.5 Metode kano.....	16
2.6 Kuisisioner.....	19

2.7 Posisi Penelitian	20
2.6.1 Uji Validitas	20
2.6.2 Uji Reliabilitas	20
2.8 Posisi Penelitian	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Waktu Penelitian.....	25
3.2.1 Tempat Penelitian	25
3.2.2 Waktu Penelitian.....	26
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.3 Kerangka Konseptual.....	27
3.4 Populasi Dan Sampel	29
3.5 Rancangan Penelitian.....	31
3.5.1 Pendahuluan	32
3.5.2 Pengumpulan Data	32
3.5.3 Pengolahan Data.....	33
3.5.4 Menentukan Skala Likert.....	33
3.5.5 Uji Validitas Data	34
3.5.6 Uji Reliabilitas Data	35
3.5.7 Pengukuran Serqual.....	36
3.5.8 Pengukuran Kano	37
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	40
4.1 Pengumpulan Data	40
4.2 Penentuan Jumlah Sampel Dan Langkah Pembuatan Kuisisioner	40
4.3 Uji Validitas Data.....	45
4.4 Uji Reabilitas Data	54
4.5 Pengolahan data perhitungan data <i>service quality</i>	55
4.6 Pengolahan dan perhitungan data metode kano	58
4.6.1 menentukan klasifikasi tiap atribut layanan berdasarkan kategori	

Kano	58
4.6.2 tabulasib berdasarkan kebutuhan pelanggan dalam kategori	
Kano	64
4.6.3 menentukan kategori kano untuk tiap atribut layanan	66
BAB V ANALISIS DAN EVALUASI	73
5.1 Analisis.....	73
5.1.1 Analisis Jumlah Sampel	73
5.1.2 Analisis Uji Validitas Dan Reabilitas Data	73
5.1.3 Analisis Gap Skor Servqual Tiap-Tiap Atribut.....	74
5.1.4 Analisis GAP Skor Tiap Dimensi <i>SERVQUAL</i>	77
5.1.5 Analisis Metode KANO	78
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	82
6.1 Kesimpulan	82
6.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

2.1 Posisi Penelitian	23
3.1 <i>Time Line</i>	27
3.2 Data Jumlah Pengunjung Aktif 2021.....	30
3.3 Kriteria Koefisien Reabilitas	37
3.4 Evaluasi Kano.....	39
4.1 Atribut Pernyataan Kuisisioner Harapan Dan Kinerja	43
4.2 Atribut Pernyataan Kuisisioner <i>Fungsional</i>	44
4.3 Atribut Pernyataan Kuisisioner <i>Disfungsional</i>	45
4.4 Hasil Uji Validitas Harapan Pasien	47
4.5 Hasil Uji Validitas Kinerja Pasien	49
4.6 Hasil Uji Validitas <i>Fungsional</i>	51
4.7 Hasil Uji Validitas <i>Disfungsional</i>	53
4.8 Hasil Uji Reabilitas Harapan Dan Kinerja Puskesmas	54
4.9 Hasil Uji Reabilitas Kano <i>Fungsional</i> Dan <i>Disfungsional</i>	55
4.10 Nilai, Harapan, Kinerja GAP Dan Rangkings	56
4.11 Nilai Harapan, Kinerja Dan Gap Tiap Dimensi	57
4.12 Evaluasi Kano	58
4.13 Hasil Kategori Kano	60
4.14 Tabulasi Kebutuhan Pasien Dalam Kategori Kano	65
4.15 Penjumlahan Tiap Atribut Layanan Jategori Kano	68
4.16 Tabulasi Tiap Atribut Layanan Kategori Kano	69
4.17 Tingkatan Atribut Kano	71

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR

3.1	Lokasi Penelitian	31
3.2	Kerangka Konseptual	34
3.3	Perancangan Penelitian.....	37

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa perkembangan saat ini persaingan antar perusahaan dalam usaha bisnis semakin ketat untuk mencapai tujuan. Salah satunya pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Keunggulan dalam suatu perusahaan jasa, fasilitas dan pelayanan juga harus mendukung dalam mencapai tujuannya yaitu dengan memberikan fasilitas pelayanan yang terbaik dan memadai.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas, guna untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Secara umum puskesmas harus memberikan pelayanan preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), kuratif (pengobatan) sampai dengan rehabilitatif (pemulihan kesehatan) baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM) (Chayatin, 2009).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan jasa (*services*) terbaik yang telah dirasakan oleh pemakai layanan yang diharapkan dapat memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan dapat menjadikan pasien/pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan bagi perusahaan yang bergerak bidang jasa sangatlah penting yaitu untuk mengukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kemudian agar pasien/pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kluet Selatan maka pelayanan yang diberikan harus berkualitas tinggi karena pelayanan yang baik dan berkualitas tinggi dapat memberikan kepuasan kepada pasien/pelanggan jasa tersebut. Dalam perkembangannya, dimensi kualitas yang semula berjumlah sepuluh kemudian di rangkum menjadi lima dimensi pokok yaitu Cepat Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati, Dan Bukti Fisik (Wijaya, 2011).

Puskesmas Kluet Selatan yang terletak di Jalan Bahagia Suaq Bakung, Kecamatan Kluet Selatan, Kabupaten Aceh Selatan. Puskesmas ini notabene masih tergolong baru karena baru di resmikan pada tahun 2016. Puskesmas ini termasuk puskesmas satu-satunya yang dijadikan pilihan utama pengguna puskesmas dari berbagai desa untuk berobat salah satunya Desa Suaq Bakung, namun ada beberapa desa yang letak wilayahnya jauh dari puskesmas tersebut sehingga harus melewati jarak tempuh yang cukup jauh untuk berobat di puskesmas ini

Berdasarkan observasi awal penulis melakukan studi observasi dan wawancara secara langsung datang ke Puskesmas Kluet Selatan. Penulis melakukan wawancara terhadap pengunjung dan beberapa petugas yang bekerja di puskesmas tersebut, bahwa pada puskesmas ini belum sepenuhnya mampu memenuhi kualitas layanan yang diinginkan oleh pengguna jasa kesehatan. Hal ini terlihat dari permasalahan yang sering dijumpai oleh pasien terhadap

pelayanan yang diberikan oleh puskesmas seperti alat perlengkapan medis kurang lengkap, kehadiran dokter tidak stabil (tidak hadir dalam setiap hari yang telah dijadwalkan), fasilitas ruang tunggu pasien kurang memadai, proses antrian yang lama/Panjang, terbatasnya obat-obatan, untuk beberapa daerah jarak tempuh menuju lokasi ke puskesmas ini cukup jauh, kurangnya ketepatan waktu perawat dalam merawat pasien, hal ini tentunya akan mempengaruhi kepuasan terhadap pasien, sehingga dengan ketidakpuasan perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan mengenai kualitas pelayanan dan atribut terhadap pelayanan yang di berikan pihak puskesmas Kecamatan Kluet Selatan, Kabupaten Aceh Selatan.

Peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit tidak hanya didasarkan pada kebijakan internal manajemen saja, tetapi juga harus memikirkan apakah jaminan kualitas tersebut benar-benar telah dirasakan oleh pengguna jasa. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan puskesmas dalam memberikan layanan perlu adanya monitoring serta perbaikan yang berkelanjutan. Untuk itu Metode yang bisa digunakan untuk mengukur bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas terhadap pasiennya/pelanggan adalah dengan menggunakan metode SERVQUAL dan KANO. Metode SERVQUAL (*service quality*) merupakan metode yang dapat mengukur tingkat kepentingan dan harapan terhadap kualitas pelayanan sehingga dapat menganalisis kemungkinan terjadinya permasalahan layanan yang diberikan oleh pihak manajemen dengan menggunakan lima dimensi utama dalam kualitas layanan yaitu Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*) (Wijaya, 2018).

Sedangkan metode KANO adalah metode yang digunakan untuk menganalisa pengaruh pemenuhan kebutuhan nasabah terhadap tingkat kepuasan konsumen, metode kano dapat membantu untuk mengklasifikasikan kebutuhan-kebutuhan dari pasien yang termasuk dalam *Must Be, One Dimensional, Attractive, Reverse, Indeffrent Dan Questionable* (Khamseh, 2011).

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan yaitu menurut oleh Herawan, (2017) dengan mengacu pada metode SERVQUAL menunjukkan bahwa dimensi SERVQUAL “*assurance*” yang paling berpengaruh Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Puskesmas X dapat dilakukan dengan: meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada kemampuan pegawai dengan menampilkan sertifikat atau pengalaman bekerja dokter Puskesmas ditempat yang mudah dilihat oleh pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Mirasaputri Dkk. (2014) dalam penelitian ini dengan menggunakan metode Kano menganalisis kategori tiap atribut pada produk cake in jar di café buncead Malang. Hasil dalam penelitian menunjukkan atribut produk cake in jar masuk dalam katertgori *must-be, one dimensional, indifferent, attractive*, tardapat 4 (empat) atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu keramahan karyawan (komunikasi, senyum, kontak mata), karyawan selalu bersikap sopan, karyawan mencatat pesanan dengan benar dan pesanan yang diantar sesuai dengan yang dipesan oleh pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mencoba melakukan penelitian terhadap masalah ini sehingga penulis tertarik untuk membuat suatu penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Puskesmas**

Dengan Menggunakan Metode Serqual Dan Kano (Studi Kasus Di Puskesmas Kluet Selatan. Kab. Aceh Selatan)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam usulan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas kluetselatan kepada pasien dengan metode SERVQUAL?.
2. Atribut-atribut apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar sesuai dengan keinginan pasien pada puskesmas kluet selatan dengan metode KANO?.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas kluet selatan dengan menggunakan metode SERVQUAL.
2. Untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan agar sesuai dengan keinginan pasien pada puskesmas Kluet Selatan dengan menggunakan metode KANO.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Untuk mempertajam kemampuan analisis dan berfikir mahasiswa yang lebih sistematis dalam menerapkan teori dan metode ilmiah yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dengan mengaplikasikannya di

lapangan.

2. Bagi Pihak Puskesmas

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk pelayanan puskesmas kedepannya dalam menentukan kebijakan, pengembangan yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap kualitas layanan.

1.5 Ruang lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini meliputi dua hal, yaitu batasan masalah dan asumsi yang digunakan dalam penelitian ini:

1.5.1 Batasan Masalah

Pembatasan masalah sangat diperlukan dalam penelitian ini, sehingga hasil yang diperoleh dapat benar-benar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Hal-hal yang membatasi lingkup penelitian ini adalah:

1. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner yang dilakukan pada pengguna jasa layanan pada puskesmas Kluet Selatan.
2. Pengambilan data pada pukul 08.00-12.00 WIB pada bagian layanan ruang tunggu pasien dan di ruang inap pasien.
3. Responden dalam bentuk kuesioner yang diberikan kepada pasien aktif.
4. Penyebaran kuesioner dilakukan dari Bulan September sampai dengan Oktober 2022.
5. Penelitian ini menggunakan metode SERQUAL dan KANO

1.5.2 Asumsi Penelitian

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas tidak mengalami

perubahan selama proses penelitian.

2. Responden paham terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuisioner.
3. Tidak adanya biaya yang dikeluarkan selama proses penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk terbentuknya sebuah penyusunan laporan yang baik maka perlu adanya sistematika penulisan agar dapat tersusun. Sistematika yang digunakan dalam penulisan laporan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini terdiri atas uraian mengenai latar belakang masalah yang menjadi alasan penelitian ini dilakukan. Dilanjutkan dengan penulisan rumusan masalah yang merupakan pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab melalui penelitian yang dilakukan. Penulisan batasan penelitian dilakukan sebagai salah satu bentuk penentuan fokus penelitian agar penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang nantinya dapat memberikan hasil penelitian yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh peneliti.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang mendukung studi literature penelitian.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan penelitian agar metodologi penelitian ini akan digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian.

BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menguraikan tentang data yang telah dikumpulkan dan pengolahannya untuk memecahkan masalah sesuai dengan langkah-langkah yang telah ditentukan.**BAB 5 PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang pembahasan-pembahasan yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi untuk dievaluasi secara ilmiah.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang diberikan peneliti kepada perusahaan

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelanggan

Secara tradisional pelanggan diartikan sebagai orang yang membeli dan memakai/menggunakan suatu produk atau jasa dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelayanan. Dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan (Sukma, 2011).

Kata pelanggan adalah istilah yang sangat akrab dengan dunia bisnis di Indonesia mulai dari pedagang kecil sampai pedagang besar, industri rumah tangga hingga industri bersekala internasional dari perusahaan yang bergerak dibidang produksi barang hingga perusahaan yang bergerak dibidang jasa sangat sangat mengerti apa arti dari kata pelanggan. Manajemen perusahaan memberikan definisi tentang pelanggan (L.L. Bean, 2001) yaitu:

1. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya.
2. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada apa keinginannya.
3. Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
4. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

2.1.1 Kepuasan Pelanggan

Menurut (Kotler, 2002) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Sehingga tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan

antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*). Pelanggan bias mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan sangat puas, senang, dan bahagia.

2.1.2 Aspek-aspek Kepuasan Konsumen

Wilke (dalam sari, 2015) menyatakan bahwa aspek-aspek dalam kepuasan konsumen diantaranya:

1. *Expectation* (Harapan)

Yang mempengaruhi kepuasan konsumen diawali pada tahap sebelum pembelian, yaitu ketika konsumen menyusun harapan tentang apa yang akan diterima dari produk.

2. *Performance* (Kinerja)

Selama kegiatan konsumsi, konsumen merasakan kinerja dan manfaat dari produk secara actual dilihat dari dimensi kepentingan konsumen.

3. *Comparisime* (Kesesuaian)

Setelah mengkonsumsi, baik harapan sebelum pembelian dan persepsi kinerja aktual dibandingkan oleh konsumen.

4. *Comfirmation* atau *Disconfirmation* (Pengesahan)

Pengesahan dari harapan konsumen, apakah harapan pra-pembeliandengan persepsi pembelian sama atau tidak.

5. *Discrepancy* (Ketidak-sesuaian)

Jika tingkat kinerja tidak sama, pengakuan ketidak-samaan menentukan perbedaan satu sama lain. Diskonfirmasi yang negatif menentukan kinerja yang aktual ada dibawah tingkat harapan maka semakin besar ketidak-puasan konsumen.

2.2 Pengertian Kualitass

Kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2005). Konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan, konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil dari pada pelayanan yang dirasakan (bermutu), dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar dari pada pelayanan yang dirasakan atau tidak bermutu (Parasuraman, 2001).

Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada orang lain melalui penyajian produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang dilayani terutama dibidang jasa, konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Pemberian kualitas pelayanan harus dimulai dari memenuhi kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen (Lupiyoadi, 2001).

2.2.1 Dimensi kualitas

Menurut (Tjiptono, 2005) aspek-aspek kulaitas pelayana diantaranya:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Adalah factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi. Tangible yang baik akan mempengaruhi pelanggan pada saat yang bersamaan aspek tangible ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk diandalkan dalam menunjukkan layanan yang dijanjikan dengan tanggungjawab dan akurat kepada pelanggan. Reliability meliputi dua aspek utama yang konsistensi kinerja (*Performance*) dua sifat dapat dipercaya (*Dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*Right from the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan layanan yang tepat waktu. Responsivitas atau daya tanggap yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat.

4. Jaminan (*Assurances*)

Merupakan perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bias bias menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Dimensi ini mungkin menjadi bagian penting dari layanan dimana pelanggan merasa aman dan terjamin, bahwa pelanggan akan dilayani oleh karyawan yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik tentang produk atau jasa yang dijual oleh produsen.

5. Empaty (*Empathy*)

Berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Kemampuan untuk mengerti keinginan pelanggan serta memperhatikan emosi atau perasaan pelanggan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan berkomunikasi yang baik.

2.2.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Menurut wolkins (dalam Tjiptono, 2005) menyebutkan enam prinsip-prinsip kualitas pelayanan diantaranya:

1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas.

2. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajemen puncak karyawan operasional wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas, aspek- aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3. Perencanaan Strategi

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dan mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

4. *Review*

Merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-terus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, konsumen maupun *stakeholder* lainnya (seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat sekitar dan lain-lain).

6. Total *Human Reward*

Merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas, setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti itu, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan pada produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.3 Pengertian Jasa

Jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dalam strategi pemasaran definisi jasa harus diamati dengan baik, karena pengertiannya sangat berbeda dengan produk berupa Barang. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat bergantung pada penelitian pelanggan terhadap kinerja yang ditawarkan oleh pihak produsen (J. Supranto, 1997).

2.3.1 Kualitas Jasa

Kualitas jasa menurut Wyckoff dalam Lovelock yang dikutip oleh (Tjiptono 2005), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

2.4 Metode SERVQUAL (*Service Quality*)

Metode SERVQUAL merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang dapat mengetahui aspek kualitas pelayanan yang perlu mendapat perbaikan. Metode ini mampu menterjemahkan ekspektasi pelanggan yang masih belum terakomodir sepenuhnya oleh pihak perusahaan, sehingga memerlukan adanya peningkatan kualitas layanan yang diberikan. Dengan integrasi dari kedua metode ini nantinya dapat menghasilkan solusi yang terbaik dalam menghadapi permasalahan, untuk itulah, diperlukan penggabungan metode SERVQUAL dan KANO untuk mendapatkan solusi yang optimal dalam melakukan perbaikan maupun peningkatan kualitas layanan (Sujatmiko, 2013).

Langkah-langkah yang perlu dilakukan pada metode SERVQUAL adalah sebagai berikut:

- a. Tentukan rata-rata nilai persepsi (\bar{p}) untuk setiap variabel.
- b. Tentukan rata-rata nilai harapan (E) untuk setiap variabel.
- c. Tentukan *servqual score* (S) untuk setiap variabel.

$$S = P - E \dots \dots \dots (2.1)$$

Menurut Apriyanto (2016) terdapat lima gap dalam metode Servqual:

1. GAP 1, Gap antara harapan pelanggan dan persepsi perusahaan (*knowledge gap*).
2. GAP 2, Gap antara persepsi perusahaan terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*).
3. GAP 3, Gap antara spesifikasi kualitas jasa serta penyampaian jasa (*delivery gap*).
4. GAP 4, Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi serta interaksi eksternal (*communications gap*).

5. GAP 5, Gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*Service Gap*).

Kelebihan metode SERVQUAL yaitu dapat lebih mendalami tentang penilaian pelanggan melalui kualitas pelayanan yaitu melalui 5 dimensi yaitu BuktiLangsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Dan Empati (*Empatyh*) (Prasetio, 2012).

2.5 Metode KANO

Model KANO merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kepuasan konsumen, dimana model ini bertujuan untuk mengategorikan atribut-atribut dari produk ataupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan, yang dikembangkan oleh Dr. Noriaki KANO Dalam modelnya, KANO membedakan enam tipe produk yang diinginkan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu (KANO, dkk, 1984):

a. *Must-be requirements atau basic needs*

Konsumen secara ekstrim akan tidak puas jika katagori ini tidak dipenuhi. Di sisi lain karena konsumen menganggap katagori ini sudah semestinya, maka pemenuhan katagori ini tidak akan meningkatkan kepuasan konsumen. *Mus-be requirements* merupakan kriteria dasar dari sebuah produk ataupun jasa. Katagori ini dipandang sebagai syarat mutlak bagi konsumen, karena mereka menganggap katagori ini sudah semestinya ada sehingga secara eksplisit tidak memuaskan mereka.

b. One-dimensional requirements atau performance needs

Untuk kebutuhan ini, kepuasan konsumen proporsional atau sebanding dengan kinerja atribut. Semakin tinggi kinerja atribut, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen. *One-dimensional requirements* secara eksplisit selalu dituntut oleh konsumen.

c. Attractive requirements atau excitements needs

Kategori ini merupakan kriteria produk yang memiliki pengaruh paling besar pada kepuasan konsumen jika diberikan. *Attractive requirements* tidak dituntut harus ada dan juga tidak diharapkan oleh konsumen. Peningkatan kepuasan konsumen yang sangat tinggi akan ditimbulkan dalam pemenuhan kategori ini. Tetapi jika tidak dipenuhi, tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan.

d. Indeferent

Kategori ini tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam jasa ataupun produk secara fungsional atau disfungsional. Misalnya suatu fasilitas *converter* yang tidak akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

e. Questionable

Kadangkala pelanggan puas atau tidak puas jika produk atau kinerja diberikan atau tidak diberikan.

f. Reverse

Kepuasan pelanggan tidak berpengaruh jika suatu produk atau jasa tidak berfungsi semestinya.

Penentuan kategori KANO untuk setiap atribut dengan menggunakan blauth's formula adalah sebagai berikut: (triton, 2002)

1. Jika (*one-dimensional + attractive + must-be*) > (*indifferent + reverse + questionable*), maka grade diperoleh dari ujung yang paling maksimum dari (*One-dimensional, attractive, must-be*).

2. Jika (*one-dimensional + attractive + must-be* < (*indifferent + reverse + questionable*)), maka grade di peroleh dari ujung yang paling maksimum dari (*indifferent, reverse, questionable*).
3. Jika (*one-dismensional + attractive + must-be*) = (*indifferent + reverse + questionable*) maka grade diperoleh yang paling maksimum diantara semua katagori KANO yaitu (*one dimensional, attractive, must-be, indifferent, reverse, questionable*).

Alasan menggunakan metode formula ini adalah karena pada dasarnya KANO terdiri dari tiga katagori yaitu *attractive, one-dimensional, dan must-be*. Akan tetapi dalam respon konsumen selalu ada dan muncul katagori *indifferent, reverse, dan questionable*.

Keuntungan penggunaan metode KANO adalah sebagai berikut :

- a. Mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai permintaan konsumen.
- b. Dapat memprioritaskan permintaan-permintaan konsumen untuk pengembangan aktivitas selanjutnya.
- c. Dapat membedakan karakteristik pangsa penjualan.
- d. Membantu dalam proses desain penjualan.
- e. Pengembangan produk yang lebih baik. Sebagai contoh perusahaan akan lebih menguntungkan jika meningkatkan atribut katagori one dimensional dan *attractive*, walaupun katagori atribut *must-be* tidak dapat dikesampingkan, karena merupakan tingkat kebutuhan dasar produk.
- f. Atribut-atribut produk dapat diketahui lebih baik sehingga kriteria produk yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan dapat diidentifikasi untuk diprioritaskan untuk pengembangannya.
- g. Metode KANO memberikan bantuan yang bernilai dalam menghadapi kondisi pada tahap pengembangan produk juga dalam mencari atribut kebutuhan pelanggan.

- h. Dengan menemukan dan memenuhi katagori *attractive* akan menciptakan perbedaan atau diferensiasi yang dapat membedakan produk dengan perusahaan pesaingnya sehingga menjadikan perusahaan lebih unggul.
- i. Katagori kebutuhan *must-be* dalam menentukan segmen pelanggan karena kebutuhan tiap segmen yang berbeda-beda.

2.6 Kuesioner

Kuesioner adalah suatu bentuk instrument pengumpulan data format pertanyaan tertulis yang dilengkapi dengan kolom dimana responden akan menuliskan jawaban atas pertanyaan yang diarahkan kepadanya. Perancangan kuesioner yang baik perlu dipahami prinsip-prinsip yang terkait dengan cara penulisan pertanyaan (*wording of queations*), cara pengukuran yaitu mengkatagorikan, membuat skala dan pengkodean (*categorized, scaled and coded*) jawaban dari respondendan kerapian (*general appearance*) kuesioner tersebut (Sinulingga, 2010).

Menurut (Grinting, 2010) kuesioner dapat dibedakan berdasarkan:

1. Berdasarkan cara menjawab
 - a. Kuesioner terbuka, yaitu memberikan kesempatan kepada responden untuk menjawab dengan kalimatnya sendiri tanpa dibatasi oleh apapun.
 - b. Kuesioner tertutup, yaitu yang telah disediakan jawabannya sehingga responden hanya tinggal memilih sesuai pilihan yang ada.
2. Berdasarkan jawaban yang diberikan
 - a. Kuesioner langsung, yaitu responden menjawab tentang dirinya atau memberikan informasi mengenai perihal pribadi.
 - b. Kuesioner tidak langsung, yaitu jika responden memberikan respon tentang perihal orang lain.
3. Berdasarkan bentuknya
 - a. Kuesioner pilihan ganda, yaitu sama seperti kuesioner tertutup dimana

terdapat pilihan jawabannya.

- b. Kueisioner isian, yaitu sama seperti kuesioner terbuka berbentuk esayy.
- c. Check list, yaitu sebuah daftar dimana responden tinggal menghubungkan tanda check list pada kolom yang sesuai.
- d. Ranting scale, yaitu pertanyaan yang diikuti oleh kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan-tingkatan, misalnya mulai dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju.

2.7 Uji Validitas Dan Reliabilitas

2.7.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Menurut (Ghozali 2016) uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrument dikatakan valid apa bila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variable yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul dan tidan menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

2.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas adalah suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik (Arikunto, 2002). Pada penelitian ini untuk mencari reabilitas instrument menggunakan rumus alpha (α) Karen instrument dalam peneltian ini berbentuk angket atau daftar pertanyaan yang skornya merupakan rentangan antara 1-5 dan uji validitas menggunakan item total dimana untuk mencari reabilitas instrumen yang skornya bukan I dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian makamenggunakan rumus alpha (α). Dalam uji reabilitas juga menggunakan SPSS, dimana SPSS memberikan fasilitas untk mengukur reabilitas dengan uji statistic conbach alpha $> 0,6$ (Ghozali, 2001).

Langkah-langkah Uji Reliabilitas dengan *software* SPSS 25 adalah sebagai berikut :

1. Mempersiapkan data yang akan diuji.
2. Buka *software* SPSS 25 dan klik *Variabel View*.
3. Pada bagian *Name* masukkan nama Item yang akan diuji dan pada *Decimal* ubah semua menjadi angka 0.
4. Klik *Data View*, data yang dimasukkan adalah data yang valid (sebelumnyadata yang sudah diuji dengan uji validitas).
5. Setelah data sudah dimasukkan maka Klik *Analyze > Scale > Reliability Analyze*.
6. Dalam kotak dialog *Reliability Analysis*, masukkan Semua Variabel ke kotak *Items*, kemudian pada bagian *Model > Alpha*.
7. Langkah berikutnya, klik *Statistics*, pada *Descriptives for > Scale if itemdeleted > Continue*
8. Langkah terakhir yaitu klik *Ok* sehingga akan muncul tampilan *output* Uji Reliabilitas.

2.8 Posisi Penelitian

Posisi penelitian terdahulu bermanfaat untuk merujuk terhadap referensi yang digunakan dalam melakukan penelitian, adapun posisi penelitian dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 2.1 Posisi Penelitian

No	Nama (tahun peneliti)	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
			Servqual dan Kano	
1	Riski, Almi. Kusumanto, Anwardi & Silvia (2021)	Aplikasi Metode Kano Dalam Menganalisis System Pelayanan Online Akademik FST UIN SUSKA Riau Pada Masa Pandemic Covid-19	√	Berdasarkan hasil pengolahan data, maka dapat disimpulkan bahwa hasil kualitas pelayanan dengan menggunakan integrasi metode <i>serqual</i> dan model kano didapatkan 20 atribut pelayanan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan. Dimana ke 5 dimensi tersebut belum dapat memuaskan kepuasan pelanggan terhadap mahasiswa karena nilai kepuasan dari ke 5 dimensi tersebut kecil dari 1 (satu) ($Q < 1$). Maka diperlukanlah prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak Akademik FST dalam upaya rekomendasi perbaikan yang cocok terhadap pelayanan.
2	Kurniawan Rezha Fajar (2016)	Upaya Peningkatan Pelayanan Pada Rsmm (Rumah Sakit Mata Masyarakat) Jawa Timur Dengan Menggunakan integrasi SERQUAL, KANO MODEL, Dan QFD	√	dengan menggunakan metode <i>serqual</i> diidentifikasi terdapat 21 atribut pelayanan yang dikelompokkan kedalam 5 dimensi atribut kualitas. Dari hasil penelitian menunjukkan GAP tidak ada yang positif itu menunjukkan bahwa pelayanan pada rsmm jatim masih buruk. Ada 5 atribut yang dianggap pelayanannya sangat buruk dengan nilai negatif sangat tinggi (>-1). Kemudian dari hasil pengklasifikasian atribut-atribut pelayanan menggunakan KANO Model, diketahui ada 20 atribut pelayanan yang termasuk kedalam katagori penting, antara 2 atribut masuk katagori A (<i>attractive</i>), 15 atribut masuk katagori O (<i>one dimensional</i>), dan 3 atribut masuk katagori M (<i>must- be</i>).

Tabel 2.2 Posisi Penelitian (Lanjutan)

3	Erinsyah Maulia R, A Rahim Matondang & Rosnani Ginting (2013)	Analisis kepuasan pelanggan dengan pendekatan metode kano serta aplikasi <i>quality function deployment</i> (Qfd) untuk meningkatkan mutu pelayanan jasa perbankan.	√	Berdasarkan hasil pengembangan model dan analisis yang dilakukan pada penelitian ini didapatkan 10 atribut pelayanan yang diurutkan berdasarkan prioritas kano yaitu peraturan mudah dipahami, kemudahan administrasi, dan pinjaman bunga ringan merupakan katagori <i>must-be</i> . Persyaratan tidak berbelit-belit, kecepatan pelayanan, banking hall yang nyaman, dan bunga yang kompetitif merupakan katagori <i>attractive</i> , sedangkan simpanan dijamin peemrintah dan tersedianya parkir nasabah merupakan katagori <i>one dimensional</i> .
4	Afiady fitsal ubaidillah, dwi sukma donoriyanto tranggono (2021)	Penerapan model kano dalam analisis kualitas pelayanan system pembelajaran yang berbasis online pada program studi Teknik industri upn “veteran” jawa timur.	√	Tingkat kepuasan responden masih belum memenuhi harapan pelanggan dan perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan. Hal itu dapat diketahui dari hasil perhitungan nilai rata-rata gap. Untuk keseluruhan atribut pelayanan yang diuji kan pada model <i>servqual</i> diperoleh nilai - 1,35294 yang berarti bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh responden lebih rendah dari pada tingkat harapan pelanggan. Maka dari itu masih perlu dilakukan usaha untuk peningkatan kualitas pelayanan. Rancangan respon teknis yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Tabel 2.3 Posisi Penelitian (Lanjutan)

5	Mirasaputri Dkk (2014)	Analisis kategori kualitas fisik dan layanan pada produk cake injar dengan menggunakan metode kano (studi kasus pada café bunchbead, malang)	√	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa atribut produk cake injar masuk dalam kategori <i>must-be</i> , <i>one-dimensional</i> , <i>indifferent</i> , <i>attractive</i> , terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu keramahan karyawan (komunikasi, senyum, kontak mata), karyawan selalu bersikap sopan, karyawan mencatat pesanan dengan benar, dan pesanan yang diantar sesuai dengan yang dipesan oleh pelanggan.
6	Afriana (2022)	Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Puskesmas Menggunakan Metode Servqual Dan Kano Di Puskesmas Kluet Selatan Kabupaten Aceh Selatan	√	Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode <i>service quality</i> dapat diketahui bahwa pasien Puskesmas Kluet Selatan belum cukup merasa puas dan masih terdapat kekurangan dalam kualitas pelayanan pada puskesmas kluet selatan. Hal ini dilihat dari hasil perhitungan nilai rata-rata kualitas pelayanan seluruh dimensi <i>service quality</i> adalah 0,91 yang berarti kualitas pelayanan di puskesmas belum dikatakan baik karena nilai tersebut masih dibawah 1. Atribut yang masuk kategori <i>mus-be</i> dengan nilai gap terbesar yaitu pada atribut 10, 14, 18 dengan nilai GAP sebesar -0,37. Atribut yang masuk dalam kategori <i>one dimensional</i> adalah pada atribut 1,2,4,5,6,8,9,11,12,13,15,16,17,19,20 dengan gap terbesar yaitu pada dimensi <i>reability</i> pada atribut 9, dimensi <i>assurance</i> pada atribut 13, dan pada dimensi <i>emphaty</i> pada atribut 17. dengan nilai GAP sebesar -0,34. Dan atribut yang termasuk kedalam kategori <i>attractive</i> adalah pada atribut 3 dan 7, dengan nilai GAP terbesar yaitu 0,01 yaitu pada dimensi <i>tangbiles</i> pada atribut 3.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

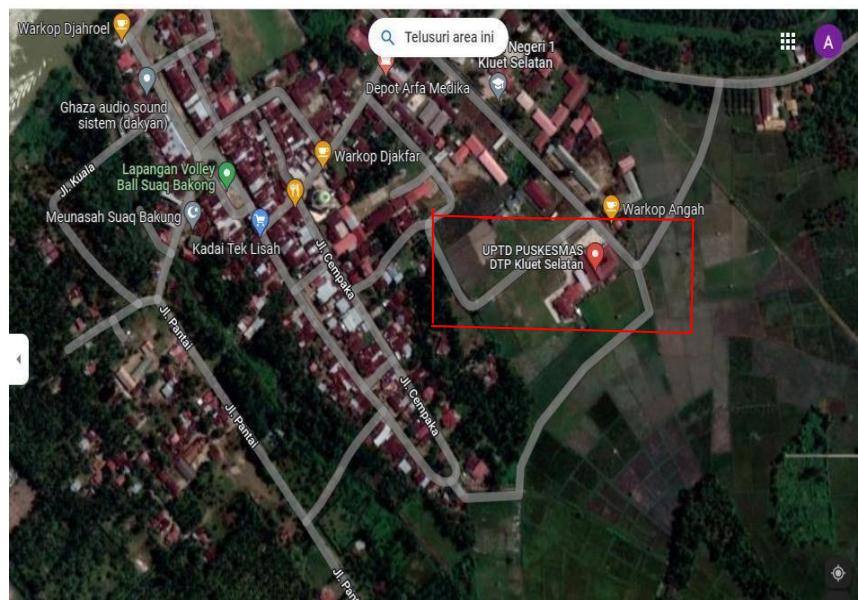
3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian primer, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, data tersebut diperoleh secara langsung dari responden dari hasil wawancara dan penyebaran daftar pertanyaan yang dibagikan kepada pasien Puskesmas Kluet Selatan.

3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Lokasi tempat penelitian yaitu di Puskesmas Kluet Selatan Kabupaten Aceh Selatan Jln Bahagia Suak Baqung Kecamatan Kluet Selatan Kabupaten Aceh Selatan. Adapun Letak Puskesmas Kluet Selatan seperti pada Gambar 3.1 berikut.



Gambar 3.1 Peta Lokasi Puskesmas Kluet Selatan
(Sumber: Goole Maps 2022)

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian dan penyusunan tugas akhir ini direncanakan selama 6 (Enam) Bulan, *time line* penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.1 dibawah ini.

Tabel 3.1 *Time Line*

aktivitas	bulan																							
	Juni				Juli				Agustus				September				Oktober				November			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
studi lapangan:																								
1. mengidentifikasi masalah																								
studi literatur:																								
1. mencari referensi dan jurnal dan buku																								
penyusunan proposal:																								
1. pendahuluan																								
2. landasan teori																								
3. metodologi penelitian																								
pengumpulan data:																								
1. data sistem pelayanan puskesmas																								
2. data pengunjung																								
3. data keluhan pasien																								
pengolahan data:																								
1.identifikasi atribut																								
2. tes pra kuisisioner																								
3.kuisisioner																								
4.mengklasifikasi atribut																								
5. menghitung nilai gap dan triz																								
6.tindakan perbaikan																								
LAPORAN TGA																								

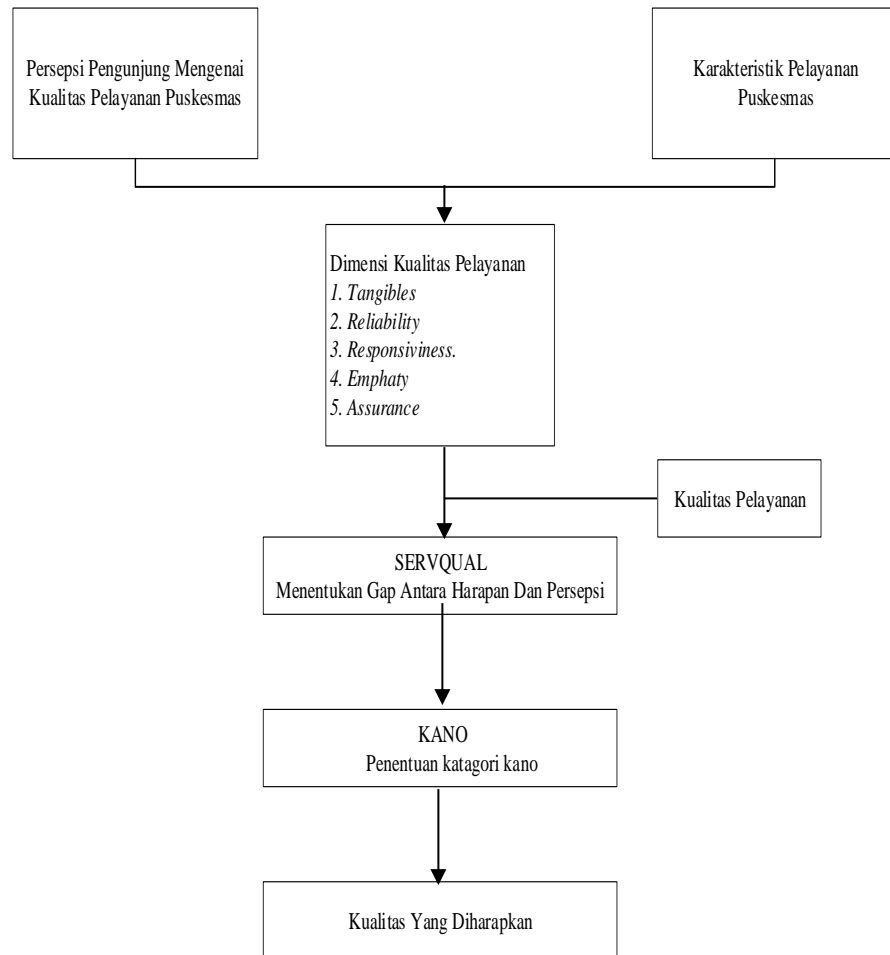
(Sumber: Data Sekunder, 2022)

3.2.3 Teknik Penumpulan Data

Teknik yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode survey dengan menggunakan kuesioner. Skala yang digunakan dalam penyusunan kuesioner adalah skala *likert*. Sedangkan studi pustaka diperoleh melalui penelitian-penelitian terdahulu dan ditunjang oleh literatur-literatur maupun referensi pendukung lainnya.

3.3 Kerangka Konseptual

Kerangka teoritis merupakan model konseptual yang berkaitan dengan bagaimana seseorang menyusun teori atau menghubungkan secara logis beberapa faktor yang dianggap penting untuk masalah. Dalam kerangka teoritis membahas saling ketergantungan antar variabel yang dianggap perlu untuk melengkapi dinamika situasi yang sedang diteliti. Oleh karena itu, dibentuk kerangka teoritis dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 3.2 Kerangka Konseptual
(Sumber: Data Sekunder, 2022)

Berdasarkan Gambar 3.2 diatas maka dapat dilihat bahwa pengunjung mempunyai persepsi tersendiri mengenai kualitas pelayanan dipuskesmas. Dilain pihak, puskesmas juga mempunyai karakteristik tersendiri mengenai kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada pengunjung, dari persepsi pengunjung dan karakteristik puskesmas tersebut kemudian digali lebih dalam menjadi dimensi-dimensi kualitas yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Kemudian kelima atribut kualitas pelayanan dihitung dengan SERVQUAL dan KANO

untuk mempertemukan kriteria-kriteria yang diinginkan pengunjung dengan pelayanan yang telah diberikan oleh manajemen puskesmas sehingga dari hasil analisis ini diharapkan dapat membantu puskesmas untuk mengevaluasi dan memenuhi atribut-atribut kualitas pelayanan apa saja yang diinginkan pengunjung dan targetoperasionalapa yang harus segera dilakukan untuk mengantisipasi keinginan kualitas yang diharapkan pengunjung, dengan mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien, diharapkan pihak puskesmas dapat melakukan perbaikan kualitas pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi sebagian besar harapan pengunjung.

3.4 Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan totalitas dari seluruh unsur yang ada di dalam sebuah wilayah penelitian (Purwanto, 2018) dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalahpengunjung pasien puskesmas Kecamatan Kleut Selatan dengan menggunakanteknik sampling. Berdasarkan data dari puskesmas Kluet Selatan Tahun 2021, jumlah pengunjung pasien adalah:

Tabel 3. 2 Data Jumlah Pengunjung Aktif 2021

NO	Jenis Kelamin	Jumlah Pengunjung Aktif
1	Laki-laki	469
2	Perempuan	520
	Total	989

(Sumber: Data Sekunder Pada Puskesmas Kluet Selatan, 2021)

Berdasarkan tabel diatas maka untuk penarikan sampel digunakan metode *probabilistic*(*probalistic sampling*) yang berarti setiap orang memiliki kesempatan

yang sama untuk menjadi sampel penelitian. teknik yang digunakan yaitu *simple random sampling* jumlah sampel yang digunakan untuk untuk penyebaran kuisisioner menggunakan metode *slovin* dengan tingkat toleransi kesalahan 10% adapun rumus yang digunakan(Purwanto, 2018) yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots 3.1$$

Keterangan:

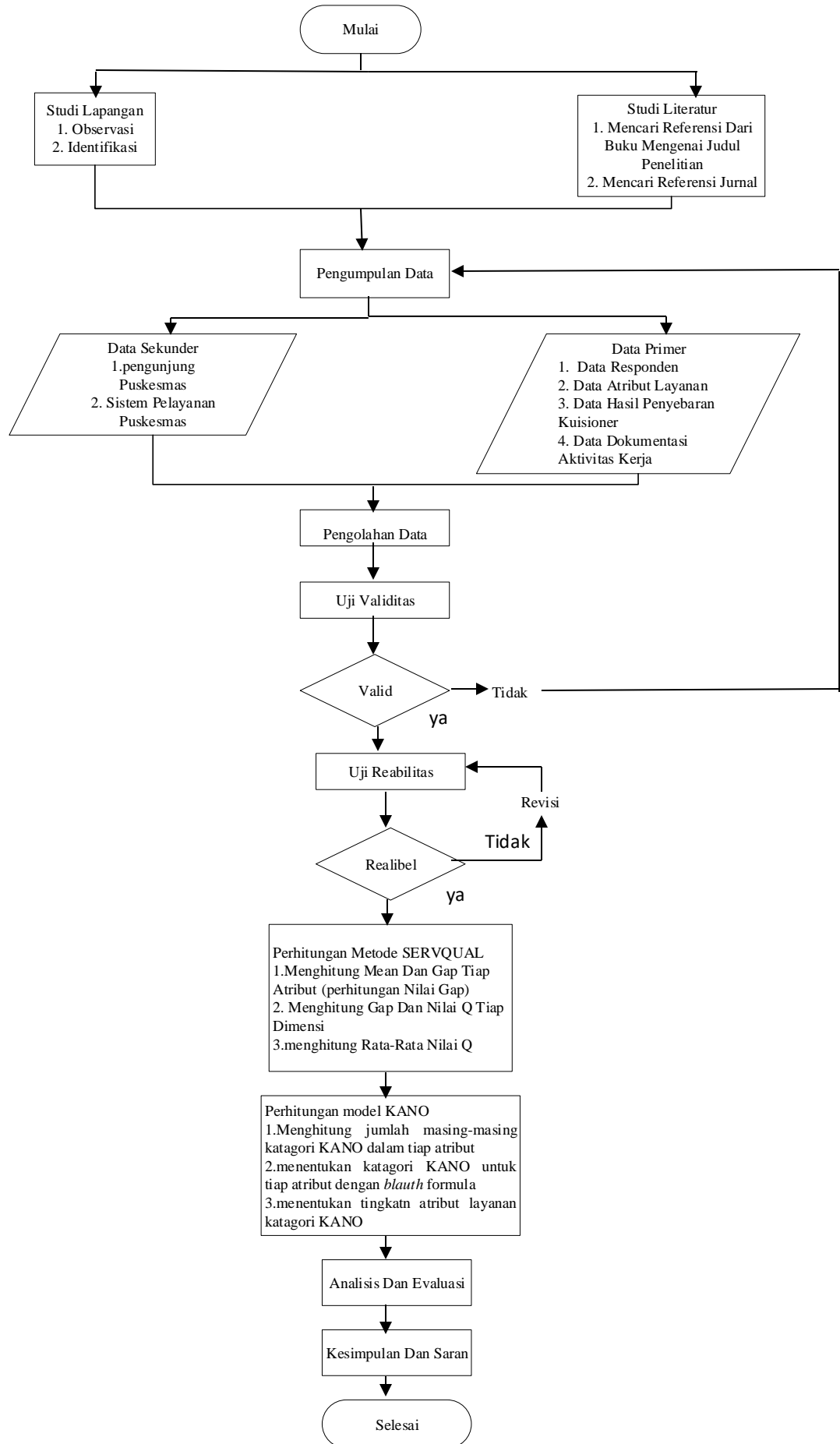
n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

E = Batas Toreransi Kesalahan (*error tolerance*)

Dimana taraf tingkat keyakinan yang digunakan adalah tergantung dari tingkat kepercayaan yang dipakai (Purwanto, 2018)

- a. Tingkat keyakinan 90% maka *margin of error* = 0,10
- b. Tingkat keyakinan 95% maka *margin of error* = 0,05
- c. Tingkat keyakinan 99% maka *margin of error* = 0,01



3.5.1 Pendahuluan

Pada penelitian ini dilakukan dua jenis studi sebagai langkah awal dalam menyelesaikan penelitian yaitu studi lapangan dan studi literatur.

- a. Peninjauan lapangan dilakukan dengan melihat secara langsung proses pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas. Sehingga diketahui permasalahan yang terjadi dilapangan. Adapun masalah yang ditemui yaitu kurang optimalnya pelayanan terhadap pengunjung sehingga berdampak terhadap kepuasan pengunjung di Puskesmas.
- b. Studi literatur dilakukan untuk melihat atau meninjau daftar pustaka yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan atau mengumpulkan data puskesmas tentang kualitas pelayanan dengan metode SERVQUAL dan KANO

3.5.2 Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini antara lain:

- a. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung pada pengunjung puskesmas sebagai bahan penelitian, dengan cara pengamatan langsung, terdapat kemungkinan untuk mencatat hal-hal, perilaku, pertumbuhan, dan sebagainya, sewaktu kejadian tersebut berlaku, atau sewaktu perilaku tersebut terjadi untuk mendapatkan data awal.

- b. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengetahui kondisi aktual di lapangan yang memberi kesempatan luas bagi responden untuk memberikan jawaban atau tanggapannya terhadap kuisisioner.

3.5.3 Pengolahan Data

Setelah diperoleh data maka selanjutnya dilakukan pengolahan data. Adapun pengolahan data seperti perhitungan menentukan skala *lineart* kuisisioner, uji validitas kuisisioner, uji reabilitas kuisisioner, menentukan atribut-atribut produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik atribut tersebut mampu memuaskan kebutuhan pengunjung puskesmas.

3.5.4 Menentukan Skala *Likert*

Metode Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*. Adapun tingkat kesetujuan responden terhadap variabel-variabel penelitian yang dipertanyakan dalam kuesioner/instrument penelitian dalam Skala *Likert* diklasifikasi sebagai berikut:

Untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang:

1. Sangat tidak setuju (STS): nilai dengan bobot 1
2. Tidak setuju (TS): nilai dengan bobot 2
3. Netral (N): nilai dengan bobot 3
4. Setuju (S): nilai dengan bobot 4
5. Sangat Setuju (SS): nilai dengan bobot 5

Untuk mengukur harapan seseorang:

1. Sangat tidak setuju (STS): nilai dengan bobot 1
2. Tidak setuju (TS): nilai dengan bobot 2
3. Netral (N): nilai dengan bobot 3
4. Setuju (S): nilai dengan bobot 4
5. Sangat Setuju (SS): nilai dengan bobot

3.5.5 Uji Validitas Data

Uji Validitas bertujuan untuk menentukan keakuratan dari masing-masing pertanyaan dalam kuesioner yang telah disebar. validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Cooper, 2006). Untuk mengukur validitas digunakan alat bantu berupa *software* SPSS. Nantinya hasil pengujian dapat dikatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r Tabel.

Cara menentukan hasil nilai r tabel yaitu dengan memiliki nilai tingkat signifikansi sebesar 5% dan menggunakan derajat kebebasan $(df) = n - 2$. Nilai r hitung didapat setelah melakukan pengolahan data menggunakan alat bantu berupa *software* SPSS 23. Hasil nilai r diperoleh dari hasil *output* dengan alat bantu *software* SPSS 23. Hasil dapat dilihat pada bagian *output* nilai hitung *Corrected Item-Total Corelation*. Sedangkan dalam menggunakan perhitungan manual menggunakan formula Koefisien Korelasi *Product Moment* dengan menggunakan Rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh (Arikunto, 2002 sebagai berikut:

$$r = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots(3.2)$$

Keterangan:

r = Koefisien validitas

N = Jumlah Sampel

X = Skor item ke i yang akan diuji validitasnya

Y = Jumlah skor yang diperoleh tiap responden

SX = Jumlah seluruh skor pada item i

SY = Jumlah seluruh skor diperoleh tiap responden

SXY = Jumlah hasil perkalian skor pertama dengan skor kedua

SX^2 = Jumlah hasil kuadrat skor pertama

SY^2 = Jumlah hasil kuadrat skor kedua

3.5.6 Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama (Syarifuddin, A. 2000). Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik 30 Formula *Alpha Cronbach* dan dengan menggunakan program SPSS 23 *for windows*

Rumus:

$$\alpha = \frac{K}{K} \left(1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x} \right) \dots \dots \dots (3.3)$$

Keterangan :

α = koefisien reliabilitas alpha

K= jumlah item

Sj = variansi responden untuk item *i*.

Sx = jumlah varians skor total.

Berdasarkan pada perhitungan uji reabilitas dilakukan menggunakan rumus *alpha cronbach* seperti terlihat diatas, sehingga apabila α hitung lebih besar dari pada 0,6, maka dinyatakan data tersebut reliabel. Berdasarkan hal tersebut maka dalam perhitungan uji reabilitas memiliki kriteria tingkat penilaian reabilitas seperti pada Tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.3 Kriteria Koefisien Reabilitas

Tingkat Reabilitas Nilai	Tingkat
0-0,2	Sangat Rendah
0,2-0,4	Rendah
0,4-0,6	Cukup
0,6-0,8	Tinggi
0,8-1,00	Sangat Tinggi

(Sumber: Saifuddin, 2012)

3.5.7 Pengukuran SERVQUAL

Pengukuran kualitas jasa dalam model didasarkan pada skala *likert* yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Dan Bukti Fisik). Kelima dimensi utama tersebut dijabarkan kedalam masing-masing 20 atribut rinci untuk variable harapan dan variable persepsi, yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala *likert*, dari (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju).

Evaluasi kualitas jasa menggunakan model SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan para pasien untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi yang biasa disebut dengan GAP. Dengan persamaan

sebagai berikut (Tjiptono, 2016):

$$\text{GAP} = \text{Skor persepsi} - \text{Skor harapan} \dots\dots\dots(3.4)$$

Dalam penggunaan metode *service quality* akan diperoleh nilai kesenjangan antara skor tingkat kinerja actual dan skor tingkat kepentingan atau harapan pelanggan. Jika memiliki nilai tingkat kesenjangan *service quality* bernilai negatif (-) maka kualitas jasa kurang baik (pelanggan tidak puas), apabila nilai tingkat kesenjangan *servqual service* sama dengan nol (0) maka kualitas jasa baik (pelanggan puas) dan apabila nilai tingkat kesenjangan *servqual service* bernilai positif (+) maka kualitas jasa sangat baik (pelanggan puas).

Pembobotan dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner dimana responden atau pasien memberikan bobot atau penilaian tingkat kepentingan untuk 5 (lima) dimensi *service quality* utama maupun masing-masing atribut layanan yang diukur. Nilai *service quality* diperoleh dengan mencari selisih antara nilai harapan pelanggan dengan kinerja aktual perusahaan. Untuk menganalisis kalitas pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus:

$$\text{Kualitas layanan (Q)} = \frac{\text{Penilaian(Kepuasan)}}{\text{Harapan (Kepentingan)}} \dots\dots\dots(3.5)$$

Jika $Q \geq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

3.5.8. Pengukuran KANO

Langkah-langkah untuk mengklasifikasi atribut berdasarkan metode KANO adalah sebagai berikut (Anggoro, 2008).

1. Menentukan Atribut Tiap Responden

Memodifikasi atribut-atribut SERVQUAL menjadi functional dan *disfunctional question*. Skala *likert* juga digunakan dalam metode KANO sebagai pilihan yang dapat dijawab oleh responden lima skala yang digunakan yaitu:

- a. Suka (S) = dinilai dengan bobot 1
- b. Harapan (H) = dinilai dengan bobot 2
- c. Netral (N) = dinilai dengan bobot 3
- d. Toleransi (T) = dinilai dengan bobot 4
- e. tidak suka (TS) = dinilai dengan bobot 5

Tabel 3.4 Evaluasi Kano

Kebutuhan Konsumen		<i>Disfunctional</i>				
		1	2	3	4	5
		Suka	Harap	Netral	Torelansi	Tidak suka
<i>Functional</i>	1. Suka	Q	A	A	A	O
	2. Harap	R	I	I	I	M
	3. Netral	R	I	I	I	M
	4. Torelansi	R	I	I	I	M
	5. Tidak suka	R	R	R	R	Q

Adapun enam kategori yang terdapat pada tabel di atas yaitu:

1) *A = Attractive*

Menggambarkan akan adanya peningkatan konsumen jika produk tersebut berfungsi lebih baik dari biasanya, tetapi kepuasannya tidak akan menurun jika produk tidak berfungsi lebih dari fungsi biasanya.

2) *M = Must-be*

Menggambarkan semakin suatu produk tidak berfungsi dengan mestinya, maka kepuasan konsumen akan semakin menurun, tetapi kepuasan konsumen tidak akan meningkat walaupun produk tersebut berfungsi dengan sangat baik.

3) *O = One-dimensional*

Menggambarkan kepuasan konsumen akan meningkat jika sebuah produk semakin berfungsi dengan baik, dan sebaliknya kepuasan konsumen akan menurun jika sebuah produk tidak berfungsi dengan semestinya.

4) I = *indifferent*

Kepuasan konsumen tidak dipengaruhi oleh sifat produk yang *fungsional* atau tidak *fungsional*. Sebagai contoh ada atau tidaknya fasilitas *converter* tidak akan mempengaruhi kepuasan konsumen.

5) R = *Reverse*

Reverse adalah penetapan dari perusahaan terbalik dengan apa yang dirasakan oleh konsumen.

6) Q = *Questionable*

Sedangkan *questionable* adalah jawaban dari konsumen (responden) tidak jelas atau kurang sesuai dengan pertanyaan yang ada.

2. Menghitung jumlah masing-masing kategori KANO dalam tiap-tiap atribut.
3. Menentukan kategori KANO untuk tiap atribut dengan menggunakan blauth formula (walden, 1993) sebagai berikut: jika (*one-dimensional* + *attractive* + *must-be*) > (*indifferent* + *reverse* + *questionable*), maka grade diperoleh dari yang paling maksimum dari (*indifferent*, *reverse*, *questionable*).
4. Tindakan perbaikan, paduan umum bagi organisasi dalam menentukan target untuk kategori KANO adalah berupaya memenuhi semua atribut *must-be*, mempunyai kinerja lebih baik dari pada *competitor* pada atribut *one-dimensional*, dan memuaskan atribut *attractive* berbeda dengan *competitor*.

BAB 4

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan Teknik atau acara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, sehingga dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan penyebaran kuisisioner, dimana responden hanya memilih skala yang disediakan pada kolom jawaban.

4.2. Penentuan Jumlah Sampel Dan Langkah Pembuatan Kuisisioner

Penentuan jumlah sampel yang digunakan untuk penyebaran kuisisioner menggunakan metode *slovin* dengan tingkat keyakinan 90% maka *margin of error* = 0,10 dan jumlah pengunjung aktif pada tahun 2021 berjumlah 989 pasien (Tabel 3.2) yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{989}{1+989(0,10)^2} = \frac{98,9}{1+98,9} = 99,9 = 100$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka banyaknya sampel dalam penelitian ini adalah yang dibulatkan menjadi 100 responden.

Adapun langkah-langkah dalam membuat kuisisioner pada penelitian ini antara lain:

1. Menentukan atribut layanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Kluet Selatan kepada pasien berdasarkan lima dimensi pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsivenees, Assurance, Emphaty*).
2. Menyusun pernyataan kuisisioner berdasarkan pada atribut pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Kluet Selatan kepada pasien.
3. Butir-butir pernyataan kemudian disebarakan kepada responden.
4. Merekap hasil jawaban responden.

Berikut ini adalah atribut-atribut pernyataan pada kuisisioner *servqual* (harapan dan kinerja):

Tabel 4.1 Atribut Pertanyaan Kuisisioner Harapan Dan Kinerja

Dimensi	Pernyataan setiap atribut
<i>Tangibles</i> (bukti nyata)	<ol style="list-style-type: none"> 1. puskesmas memiliki peralatan (Gedung, alat medis, obat-obatan, ruang tunggu yang memadai) 2. Lingkungan puskesmas yang nyaman dan bersih 3. Puskesmas memiliki peralatan mesin yang modern 4. Ketersediaan poli-poli sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan 5. Komunikasi dengan para medis dan tim medis tepat, akurat, dan jelas
<i>Responsivenees</i> (daya tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 6. Petugas puskesmas kluet selatan bersedia memenuhi permintaan dan kebutuhan pasien 7. Petugas puskesmas kluet selatan bersedia membantu pasien 8. Petugas puskesmas memmiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pasien 9. Para medis dan tim medis memberikan layanan sesuai dengan janji
<i>Reability</i> (keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 10. Kecakapan petugas puskemas kluet selatan dalam memberikan layanan 11. Para medis dan tim medis memberikan layanan secara benar sejak kali pertama, sehingga tidak memerlukan koreksi kemudia 12. Para medis menyediakan informasi yang tepat dan perlu 13. Petugas puskesmas kluet selatan mempunyai kemampuan

Tabel 4.1 Atribut Pertanyaan Kuisisioner Harapan Dan Kinerja (Lanjutan)

	dan pengetahuan yang luas yang dapat dipercaya dalam melaksanakan kewajiban dan tanggungjawabnya
<i>Assurance</i> (jaminan)	14. Pasien/pengunjung merasa aman sewaktu berhubungan (berinteraksi) dengan para medis dan tim medis 15. Para medis dan tim medis bersikap sopan dan ramah 16. Para medis dan tim medis mengutamakan keselamatan pasien 17. Para medis tulus dalam menangani masalah pasien 18. Petugas puskesmas kluet selatan mengayomi dan membangun hubungan yang baik dengan para pasien dan keluarga pasien
<i>Emphaty</i> (Simpati)	19. Para medis memberikan perhatian individual kepada pasie 20. Para medis yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pasien

Tabel 4.2 Berikut ini adalah atribut-atribut peetanyaan pada kuisisioner Kano*Functional*

Dimensi	Pertanyaan Setiap Atribut
Tangibles (Bukti Nyata)	1. Puskesmas selalu memiliki peralatan (gedung, alat medis, obat-obatan, ruang tunggu). 2. Lingkungan puskesmas selalu nyaman dan tidak bersih. 3. Puskesmas selalu memiliki peralatan mesin yang modern. 4. Ketersediaan poli-poli selalu sesuai dengan jasa yang di tawarkan. 5. Komunikasi dengan para medis dan tim medis selalu tepat, akurat, dan jelas.
Responsivenees (Daya Tanggap)	6. Petugaspuskesmas kluet selatan selalu bersedia memenuhi permintaan dan kebutuhan pasien. 7. Petugas puskesmas kluet selatan selalu bersedia membantu pasien. 8. Petugas puskesma selalu memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pasien. 9. Pada medis dan tim medis memberikan layanan selalu sesuai denga janji.
Reability (Keandalan)	10. Kecakapan petugas puskesmas kluet selatan selalu memberikan layanan. 11. Para medis dan tim medis selalu memberikan layanan secara benar sejak pertama kali, sehingga

Tabel 4.2 Atribut Pertanyaan Kuisisioner *functional* (Lanjutan)

Assurance (Jaminan)	<p>tidak memerlukan koreksi kemudian.</p> <p>12. Para medis menyediakan informasi yang selalu tepat dan selalu perlu.</p> <p>13. Petugas puskesmas kluet selatan selalu mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang luas yang dapat dipercaya dalam melaksanakan kewajiban dan tanggung jawabnya.</p> <p>14. Pasien/pengunjung selalu merasa aman sewaktu berhubungan (berinteraksi) dengan para medis dan tim medis.</p>
Emphaty (Simpati)	<p>15. Para medis dan tim medis bersikap selalu sopan dan selalu ramah.</p> <p>16. Para medis dan tim medis selalu mengutamakan keselamatan pasiennya.</p> <p>17. Para medis selalu tulus dalam menangani masalah pasien.</p> <p>18. Petugas puskesmas kluet selatan selalu mengayomi dan tidak membangun hubungan yang baik dengan para pasien dan keluarga pasien.</p> <p>19. Para medis selalu memberikan perhatian individual kepada pasien.</p> <p>20. Para medis selalu bersungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pasien.</p>

Berikut ini adalah atribut-atribut pertanyaan pada kuisisioner Kano (*disfunctional*):

Tabel 4.3 Atribut Pertanyaan Kuisisioner *Disfunctional*

Dimensi	Pernyataan setiap atribut
<i>Tanggibles</i> (bukti nyata)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puskesmas tidak memiliki peralatan (Gedung, alat meds, obat-obatan, ruang tunggu yang memadai) 2. Lingkungan puskesmas tidak nyaman dan bersih 3. Puskesmas tidak memiliki peralatan mesin yang modern 4. Ketersediaan poli-poli tidak sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan 5. Komunikasi dengan para medis dan tim medis tidak tepat, akurat, dan jelas
<i>Responsivenees</i> (daya tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 6. Petugas puskesmas kluet selatan tidak bersedia memenuhi permintaan dan kebutuhan pasien 7. Petugas puskesmas kluet selatan tidak bersedia membantu pasien

Tabel 4.3 Atribut Pertanyaan Kuisisioner *Disfunctional* (Lanjutan)

<i>Reability</i> (keandalan)	8. Petugas puskesmas tidak memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pasien
	9. Para medis dan tim medis memberikan layanan tidak sesuai dengan janji
	10. Kecakapan petugas puskesmas kluet selatan tidak memberikan layanan
	11. Para medis dan tim medis tidak memberikan layanan secara benar sejak kali pertama, sehingga tidak memerlukan koreksi kemudian
<i>Assurance</i> (jaminan)	12. Para medis menyediakan informasi yang tidak tepat dan perlu
	13. Petugas puskesmas kluet selatan tidak mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang luas yang dapat dipercaya dalam melaksanakan kewajiban dan tanggungjawabnya
	14. Pasien/pengunjung tidak merasa aman sewaktu berhubungan (berinteraksi) dengan para medis dan tim medis
	15. Para medis dan tim medis bersikap tidak sopan dan tidak ramah
<i>Emphaty</i> (empati)	16. Para medis dan tim medis tidak mengutamakan keselamatan pasien
	17. Para medis tidak tulus dalam menangani masalah pasien
	18. Petugas puskesmas kluet selatan tidak mengayomi dan membangun hubungan yang baik dengan para pasien dan keluarga pasien
	19. Para medis tidak memberikan perhatian individual kepada pasie
	20. Para medis tidak bersunggu-sungguh memperhatikan kepentingan pasien

Keterangan:

Harapan /kinerja

functional/disfunctional

Skala 1 = sangat tidak setuju (STS)	1 = suka
Skala 2 = tidak setuju (TS)	2 = harapan
Skala 3 = netral (N)	3 = netral
Skala 4 = setuju (S)	4 = toleransi
Skala 5 = sangat setuju (SS)	5 = tidak suka

4.3 Uji Validitas Data

Uji validitas data dilakukan dengan menggunakan menggunakan hasil 100 kuisioner. Dalam pengolahan data pada uji validitas data, maka dengan tingkat signifikansi 5%. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsinya untuk mengukur dengan menggunakan rumus koefisien korelasi *product momen*. Apabila skor item berkorelasi dengan total derajat kebebasan ($df = n - 2 = 98$) nilai r dapat dilihat pada pada tabel r (lampiran 12 yaitu: 98, r tabel 0,1966. Untuk memperoleh keakuratan hasil dalam uji validitas, maka nilai r dapat diperoleh dengan menggunakan alat bantu *software SPSS 23*, sehingga hasil yang didapat pada Tabel 4.4 – 4.7 yaitu:

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kinerja Pasien

dimensi	Atribut	kinerja		
		R tabel	R hitung	keterangan
<i>Tangibles</i> (Bukti Nyata)	1. puskesmas memiliki peralatan (Gedung, alat-alat medis, obat-obatan, ruang tunggu) yang memadai.	0,195	0,321	Valid
	2. Lingkungan puskesmas yang nyaman dan bersih.	0,195	0,416	Valid
	3. Puskesmas memiliki peralatan medis yang modern.	0,195	0,392	Valid
	4. Ketersediaan poli-poli sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan.	0,195	0,310	Valid
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	5. Komunikasi dengan para medis dan tim medis tepat, akurat dan jelas.	0,195	0,507	Valid
	6. Petugas puskesmas kluet selatan bersedia memenuhi permintaan dan kebutuhan pasien.	0,195	0,494	Valid
	7. Petugas puskesmas kluet selatan selalu bersedia dalam membantu pasien.	0,195	0,518	Valid
	8. Petugas puskesmas memiliki rasa tanggungjawab yang besar terhadap pasien.	0,195	0,362	Valid
<i>Reliability</i> (Keandalan)	9. Para medis dan tim medis memberikan layanan sesuai janji.	0,195	0,573	Valid
	10. Kecakapan peetugas puskesmas kluet selatan dalam memberikan layanan.	0,195	0,473	Valid

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kinerja Pasien (Lanjutan)

<i>Assurance</i> (Jaminan)	11. Para medis dan tim medis memberikan layanan secara benar sejak pertama, sehingga tidak memerlukan koreksi kemudian.	0,195	0,411	Valid
	12. Para medis menyediakan informasi yang tepat dan perlu.	0,195	0,272	Valid
	13. Petugas puskesmas kluet selatan mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang luas sehingga dapat dipercaya dalam melaksanakan kewajiban dan tanggungjawabnya.	0,195	0,269	Valid
	14. Pasien/pengunjung merasa aman sewaktu berhubungan (berinteraksi) dengan para medis dan tim medis.	0,195	0,341	Valid
	15. Para medis dan tim medis bersikap sopan dan ramah.	0,195	0,220	Valid
	16. Para medis dan tim medis mengutamakan keselamatan pasien.	0,195	0,414	Valid
<i>Emphaty</i> (Simpati)	17. Para medis tulus dalam menangani masalah pasien.	0,195	0,284	Valid
	18. Petugas puskesmas kluet selatan mengayomi dan membangun hubungan yang baik dengan para pasien dan keluarga pasien.	0,195	0,282	Valid
	19. Para medis memberikan perhatian individual kepada pasien.	0,195	0,383	Valid
	20. Para medis yang bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan pasien.	0,195	0,330	Valid

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Harapan Pasien

Dimensi	Atribut	Harapan		
		R tabel	R hitung	keterangan
<i>Tangibles</i> (Bukti nyata)	1. puskesmas memiliki peralatan (Gedung, alat-alat medis, obat-obatan, ruang tunggu) yang memadai.	0,195	0,209	Valid
	2. Lingkungan puskesmas yang nyaman dan bersih.	0,195	0,335	Valid
	3. Puskesmas memiliki peralatan medis yang modern.	0,195	0,368	Valid
	4. Ketersediaan poli-poli sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan.	0,195	0,391	Valid
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	5. Komunikasi dengan para medis dan tim medis tepat, akurat dan jelas.	0,195	0,393	Valid
	6. Petugas puskesmas kluet selatan bersedia memenuhi permintaan dan kebutuhan pasien.	0,195	0,349	Valid
	7. Petugas puskesmas kluet selatan selalu bersedia dalam membantu pasien.	0,195	0,405	Valid
	8. Petugas puskesmas memiliki rasa tanggungjawab yang besar terhadap pasien.	0,195	0,439	Valid
<i>Reliability</i> (Keandalan)	9. Para medis dan tim medis memberikan layanan sesuai janji.	0,195	0,542	Valid
	10. Kecakapan peetugas puskesmas kluet selatan dalam memberikan layanan.	0,195	0,455	Valid
	11. Para medis dan tim medis memberikan layanan secara benar	0,195	0,486	Valid

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kinerja Harapan Pasien (Lanjutan)

	sejak pertama, sehingga tidak memerlukan koreksi kemudian.			
<i>Assurance</i> (Jaminan)	12. Para medis menyediakan informasi yang tepat dan perlu.	0,195	0,475	Valid
	13. Peetugas puskesmas kluet selatan mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang luas sehingga dapat dipercaya dalam melaksanakan kewajiban dan tanggungjawabnya.	0,195	0,268	Valid
	14. Pasien/pengunjung merasa aman sewaktu berhubungan (berinteraksi) dengan para medis dan tim medis.	0,195	0,259	Valid
	15. Para medis dan tim medis bersikap sopan dan ramah.	0,195	0,371	Valid
	16. Para medis dan tim medis mengutamakan keselamatan pasien.	0,195	0,313	Valid
<i>Emphaty</i> (Simpati)	17. Para medis tulus dalam menangani masalah pasien.	0,195	0,498	Valid
	18. Petugas puskesmas kluet selatan mengayomi dan membangun hubungan yang baik dengan para pasien dan keluarga pasien.	0,195	0,481	Valid
	19. Para medis memberikan perhatian individual kepada pasien.	0,195	0,555	Valid
	20. Para medis yang bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan pasien.	0,195	0,694	Valid

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas *Functional*

dimensi	Atribut	<i>functional</i>		
		R tabel	R hitung	keterangan
<i>Tangibles</i> (Bukti nyata)	1. puskesmas memiliki peralatan (Gedung, alat-alat medis, obat-obatan, ruang tunggu) yang memadai.	0,195	0,470	Valid
	2. Lingkungan puskesmas yang nyaman dan bersih.	0,195	0,276	Valid
	3. Puskesmas memiliki peralatan medis yang modern.	0,195	0,305	Valid
	4. Ketersediaan poli-poli sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan.	0,195	0,295	Valid
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	5. Komunikasi dengan para medis dan tim medis tepat, akurat dan jelas.	0,195	0,220	Valid
	6. Petugas puskesmas kluet selatan bersedia memenuhi permintaan dan kebutuhan pasien.	0,195	0,358	Valid
	7. Petugas puskesmas kluet selatan selalu bersedia dalam membantu pasien.	0,195	0,305	Valid
	8. Petugas puskesmas memiliki rasa tanggungjawab yang besar terhadap pasien.	0,195	0,414	Valid
<i>Reliability</i> (Keandalan)	9. Para medis dan tim medis memberikan layanan sesuai janji.	0,195	0,223	Valid
	10. Kecakapan petugas puskesmas kluet selatan dalam memberikan layanan.	0,195	0,237	Valid
	11. Para medis dan tim medis memberikan layanan secara benar	0,195	0,218	Valid

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas *Functional* (Lanjutan)

	sejak pertama, sehingga tidak memerlukan koreksi kemudian.			
<i>Assurance</i> (Jaminan)	12. Para medis menyediakan informasi yang tepat dan perlu.	0,195	0,272	Valid
	13. Peetugas puskesmas kluet selatan mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang luas sehingga dapat dipercaya dalam melaksanakan kewajiban dan tanggungjawabnya.	0,195	0,283	Valid
	14. Pasien/pengunjung merasa aman sewaktu berhubungan (berinteraksi) dengan para medis dan tim medis.	0,195	0,282	Valid
	15. Para medis dan tim medis bersikap sopan dan ramah.	0,195	0,224	Valid
	16. Para medis dan tim medis mengutamakan keselamatan pasien.	0,195	0,478	Valid
	<i>Emphaty</i> (Simpati)	17. Para medis tulus dalam menangani masalah pasien.	0,195	0,276
18. Petugas puskesmas kluet selatan mengayomi dan membangun hubungan yang baik dengan para pasien dan keluarga pasien.		0,195	0,326	Valid
19. Para medis memberikan perhatian individual kepada pasien.		0,195	0,362	Valid
20. Para medis yang bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan pasien.		0,195	0,427	Valid

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas *Disfunctional*

dimensi	Atribut	<i>Disfungsional</i>		
		R tabel	R hitung	keterangan
<i>Tangibles</i> (Bukti nyata)	1. puskesmas memiliki peralatan (Gedung, alat-alat medis, obat-obatan, ruang tunggu) yang memadai.	0,195	0,392	Valid
	2. Lingkungan puskesmas yang nyaman dan bersih.	0,195	0,351	Valid
	3. Puskesmas memiliki peralatan medis yang modern.	0,195	0,322	Valid
	4. Ketersediaan poli-poli sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan.	0,195	0,236	Valid
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	5. Komunikasi dengan para medis dan tim medis tepat, akurat dan jelas.	0,195	0,353	Valid
	6. Petugas puskesmas kluet selatan bersedia memenuhi permintaan dan kebutuhan pasien.	0,195	0,351	Valid
	7. Petugas puskesmas kluet selatan selalu bersedia dalam membantu pasien.	0,195	0,215	Valid
	8. Petugas puskesmas memiliki rasa tanggungjawab yang besar terhadap pasien.	0,195	0,285	Valid
<i>Reability</i> (Keandalan)	9. Para medis dan tim medis memberikan layanan sesuai janji.	0,195	0,243	Valid
	10. Kecakapan peetugas puskesmas kluet selatan dalam memberikan layanan.	0,195	0,333	Valid
	11. Para medis dan tim medis memberikan layanan secara benar sejak pertama, sehingga tidak memerlukan koreksi	0,195	0,333	Valid

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas *Disfunctional* (Lanjutan)

<i>Assurance</i> (Jaminan)	kemudian.			
	12. Para medis menyediakan informasi yang tepat dan perlu.	0,195	0,301	Valid
<i>Emphaty</i> (Simpati)	13. Peetugas puskesmas kluet selatan mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang luas sehingga dapat dipercaya dalam melaksanakan kewajiban dan tanggungjawabnya.	0,195	0,198	Valid
	14. Pasien/pengunjung merasa aman sewaktu berhubungan (berinteraksi) dengan para medis dan tim medis.	0,195	0,291	Valid
	15. Para medis dan tim medis bersikap sopan dan ramah.	0,195	0,246	Valid
	16. Para medis dan tim medis mengutamakan keselamatan pasien.	0,195	0,369	Valid
	17. Para medis tulus dalam menangani masalah pasien.	0,195	0,279	Valid
	18. Petugas puskesmas kluet selatan mengayomi dan membangun hubungan yang baik dengan para pasien dan keluarga pasien.	0,195	0,314	Valid
	19. Para medis memberikan perhatian individual kepada pasien.	0,195	0,509	Valid
	20. Para medis yang bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan pasien.	0,195	0,409	Valid

Hasil yang didapat pada tabel diatas telah diolah dengan alat bantu *software* SPSS 25 maka pada hasil r hitung $\geq r$ tabel. Artinya hasil tiap-tiap item pada atribut yang sesuai dengan kuisisioner maka dinyatakan valid, sehingga dengan adanya hasil yang didapat maka tidak ada item atribut yang harus dibuang.

4.4 Uji Reabilitas Data

Uji reabilitas yaitu suatu alat ukur untuk mengetahui seberapa jauh tingkat konsistensi dan jawaban responden terhadap keseluruhan pertanyaan yang diajukan. Untuk mendapatkan hasil yang reliabel maka menggunakan alat bantu *software* SPSS 25 sehingga akan menghasilkan *output Cronbach's Alpha*. Uji reabilitas dalam pengolahan data ini, digunakan untuk mengetahui tingkat reliabel pada *service quality* antara kinerja aktual dan harapan pasien, serta *functional* dan *disfunctionanal* pada metode kano. Dibawah ini merupakan hasil uji reabilitas yang sudah diolah dengan bantuan *software* SPSS 25:

Berikut pada tabel hasil uji reabilitas servqual harapan pasien dan kinerja puskesmas dengan menggunakan alat bantu berupa *software* SPSS 25:

Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas Servqual Harapan Pasien Dan Kinerja Puskesmas

No	Jenis pertanyaan	<i>Conbach alpha</i>	R Tabel	keterangan
1	Harapan pasien	0,730	0,6	Reliabel
2	Kinerja puskesmas	0,689	0,6	Reliabel

Berikut pada tabel hasil uji reabilitas Kano *fungsional* dan *disfungsional* dengan menggunakan alat bantu berupa *software* SPSS 25:

Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Kano *Fungsional Dan Disfungsional*

no	Jenis pertanyaan	Conbach alpha	R tabel	keterangan
1	<i>functional</i>	0,490	0,6	Reliabel
2	<i>disfunctional</i>	0,521	0,6	Reliabel

Dari tabel diatas, nilai *conbach's alpha* pada uji reabilitas untuk harapan pasie sebesar 0,739 sedangkan untuk kinerja puskesmas sebesar 0,689, pada *functional* sebesar 0,490 dan untuk *disfunctional* sebesar 0,521. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban atas butir kuisisioner sudah reliabel karena nilai *conbach's alpha* $\geq 0,6$.

4.5 Pengolahan Data Perhitungan Data *Service Quality*

Nilai *service quality* diperoleh dari perhitungan tiap-tiap atribut dengan menggunakan rumus rata-rata nilai dari kinerja aktual puskesmas dikurangi dengan rata-rata nilai harapan pasien, nilai yang didapatkan dari penilaian pasien atas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Puskesmas Kluet Selatan. Berikut pada Tabel 4.10 dibawah ini hasil perhitungan *service quality*:

Tabel 4.10 Nilai Harapan, Kinerja, Gap Dan Rangkaing.

No.	Atribut	Mean		GAP	Rank
		Kinerja (P)	Harapan (H)	P-H	
Bukti Fisik (Tangibles)					
1	Puskesmas memiliki peralatan (gedung, alat-alat medis, obat-obatan, ruang tunggu) yang memadai.	3,82	4,01	-0,19	13
2	Lingkungan puskesmas yang nyaman dan bersih.	3,81	3,74	0,07	20
3	Puskesmas memiliki peralatan medis yang modern	3,93	3,92	0,01	19
4	Ketersediaan poli-poli sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan.	3,74	3,83	-0,09	18
Mean		3,83	3,88	-0,05	
Responsiveness (daya tanggap)					
5	Komunikasi dengan para medis dan tim medis tepat, akurat dan jelas.	3,56	3,86	-0,30	7
6	Petugas puskesmas kluet selatan bersedia memenuhi permintaan dan kebutuhan pasien.	3,53	3,82	-0,29	8
7	Petugas puskesmas kluet selatan selalu bersedia dalam membantu pasien.	3,56	3,72	-0,16	14
8	Petugas puskesmas memiliki rasa tanggungjawab yang besar terhadap pasien.	3,68	3,88	-0,20	12
Mean		3,58	3,82	-0,24	
Reability (keandalan)					
9	Para medis dan tim medis memberikan layanan sesuai janji.	3,43	3,77	-0,34	4
10	Kecakapan petugas puskesmas kluet selatan dalam memberikan layanan.	3,34	3,71	-0,37	1
11	Para medis dan tim medis memberikan layanan secara benar sejak pertama, sehingga tidak memerlukan koreksi kemudian.	3,53	3,75	-0,22	9
12	Para medis menyediakan informasi yang tepat dan perlu.	3,64	3,79	-0,15	15
Mean		3,49	3,76	-0,27	
Jaminan (Assurance)					
13	Peetugas puskesmas kluet selatan mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang luas sehingga dapat dipercaya dalam melaksanakan kewajiban dan tanggungjawabnya.	3,7	3,84	-0,34	4
14	Pasien/pengunjung merasa aman sewaktu berhubungan (berinteraksi) dengan para medis dan tim medis.	3,57	3,86	-0,37	1
15	Para medis dan tim medis bersikap sopan dan ramah.	3,71	4	-0,22	9
16	Para medis dan tim medis mengutamakan keselamatan pasien.	3,86	4	-0,15	15

Tabel 4.10 Nilai Harapan, Kinerja, Gap Dan Ranging (Lanjutan)

<i>Mean</i>		3,71	3,93	-0,27	
Empati (Empathy)					
17	Para medis tulus dalam menangani masalah pasien.	3,91	3,9	-0,34	4
18	Petugas puskesmas kluet selatan mengayomi dan membangun hubungan yang baik dengan para pasien dan keluarga pasien.	3,81	3,7	-0,37	1
19	Para medis memberikan perhatian individual kepada pasien.	3,93	3,98	-0,22	9
20	Para medis yang bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan pasien.	3,95	4,26	-0,15	15
<i>Mean</i>		3,90	3,96	-0,27	

Setelah didapat hasil dari kesenjangan antara kinerja dengan harapan pasien, untuk selanjutnya dilakukan perhitungan kualitas tiap dimensi yaitu dengan rumus Q yang sudah dijelaskan. Jika nilai $Q \geq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Pada Tabel 4.11 dibawah ini menunjukkan nilai hasil akhir dalam kualitas pelayanan tiap – tiap dimensi pada Puskesmas Kluet Selatan.

Tabel 4.11 Nilai Harpan, Kinerja, dan GAP Tiap Dimensi

NO	Dimensi	Persepsi (P)	Harapan (H)	GAP	Q = P/H
1	<i>Tangibles</i>	3,82	3,88	-0,05	0,98
2	<i>Reliability</i>	3,49	3,76	-0,27	0,92
3	<i>Responsivees</i>	3,58	3,82	-0,24	0,93
4	<i>Assurance</i>	3,71	3,93	-0,27	0,94
5	<i>Emphaty</i>	3,90	4,96	-0,27	0,78
	Mean	3,7	4,07	-0,22	0,91

Untuk mendapatkan nilai mean maka jumlahkan setiap nilai mean pada tiap dimensi, Sebagai contoh perhitungan penjumlahan nilai mean pada persepsi (H) maka didapatkan hasil 18,5 selanjutnya hasil tersebut dibagi dengan 5 dimensi SERVQUAL maka didapat hasil mean adalah 3,7, begitu juga dengan perhitungan mean selanjutnya. Perhitungan nilai Q diatas belum memenuhi standar atau kesesuaian dalam kualitas pelayanan, nilai Q diatas menunjukkan sebesar 0,91 artinya kualitas pelayanan belum dapat dikatakan baik karena $0,91 \leq 1$.)

4.6 Pengolahan Dan Perhitungan Data Metode Kano

4.6.1 Menentukan Klasifikasi Tiap Atribut Layanan Berdasarkan Kategori Kano

Langkah pertama yang dilakukan untuk mengkategorikan atribut – atribut layanan kedalam metode kano yaitu dengan cara menentukan jawaban keseluruhan atas kuisisioner responden berdasarkan pengelompokkan pertanyaan pada jenis pertanyaan *functional* dan *disfunctional*. Kegunaan Tabel evaluasi kano dibawah ini, untuk mengelompokkan suatu atribut- atribut dari tiap responden.

Tabel 4.12 Evaluasi Kano

Kebutuhan Konsumen		<i>Disfunctional</i>				
		1	2	3	4	5
		Suka	Harap	Netral	Torelansi	Tidak suka
<i>Functional</i>	1. Suka	Q	A	A	A	O
	2. Harap	R	I	I	I	M
	3. Netral	R	I	I	I	M
	4. Torelansi	R	I	I	I	M
	5. Tidak suka	R	R	R	R	Q

Keterangan:

A = <i>Attractive</i>	1 = suka
B = <i>Must – be</i>	2 = mengharapkan
O = <i>One – dimensional</i>	3 = netral
R = <i>Reverse</i>	4 = toleransi
Q = <i>Questionable</i>	5 = tidak suka
I = <i>Indifferent</i>	

Untuk melakukan penentuan kategori kano, dari jawaban tiap-tiap atribut berdasarkan jenis *functional* dan *disfunctional* maka dilakukan dengan cara menentukan titik nilai responden di tiap nilai atribut *functional* dengan *disfunctional*, maka akan diperoleh hasil atau titik temu untuk menentukan atribut tersebut kedalam kategori kano.

1 – 1 = <i>Questionable</i>	3 – 5 = <i>Must Be</i>
1 – 2 = <i>Attractive</i>	4 – 1 = <i>Reverse</i>
1 – 3 = <i>Attractive</i>	4 – 2 = <i>Indeffrent</i>
1 – 4 = <i>Attractive</i>	4 – 3 = <i>Indeffrent</i>
1 – 5 = <i>One Dimensional</i>	4 – 4 = <i>Indeffrent</i>
2 – 1 = <i>Reverse</i>	4 – 5 = <i>Must Be</i>
2 – 2 = <i>Indeffrent</i>	5 – 1 = <i>Reverse</i>
2 – 3 = <i>Indeffrent</i>	5 – 2 = <i>Reverse</i>
2 – 4 = <i>Indeffrent</i>	5 – 3 = <i>Reverse</i>
2 – 5 = <i>Must Be</i>	5 – 4 = <i>Reverse</i>
3 – 1 = <i>Reverse</i>	5 – 5 = <i>Questionable</i>
3 – 2 = <i>Indeffrent</i>	
3 – 3 = <i>Indeffrent</i>	
3 – 4 = <i>Indeffrent</i>	

Dibawah ini hasil penentuan dalam klasifikasi masing-masing atribut ke kategori kano dapat dilihat pada Tabel 4.13 sebagai berikut:

Tabel 4.13. Hasil Kategori Kano

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	A	I	O	O	I	A	M	O	I	I	I	I	O	A	M	M	I	M	I	O
2	I	O	O	O	O	O	M	A	I	O	I	O	A	A	M	I	O	A	I	M
3	M	A	A	O	I	O	I	A	I	O	I	A	I	I	A	O	M	A	I	M
4	A	A	O	A	M	A	I	I	M	A	A	I	A	A	A	M	I	A	A	O
5	O	A	I	O	I	A	M	O	I	A	I	I	O	A	O	O	M	O	O	O
6	I	M	O	O	I	A	O	O	O	M	I	O	I	A	I	O	A	M	O	A
7	A	A	A	M	A	M	A	A	O	A	A	A	M	A	M	A	A	M	A	M
8	A	I	M	M	O	A	I	M	O	M	M	M	O	M	M	A	M	A	M	M
9	A	M	O	O	A	A	O	A	M	O	O	M	O	O	O	O	M	O	A	A
10	O	M	O	O	M	O	O	M	A	A	M	M	O	M	O	A	O	A	O	O
11	A	I	I	A	O	O	A	A	I	I	M	O	A	I	M	O	A	O	A	M
12	I	M	I	I	M	I	A	M	I	A	A	I	I	M	M	O	M	O	A	A
13	A	A	A	O	M	A	M	A	A	M	A	A	A	I	M	A	A	A	M	A
14	I	A	M	M	M	M	I	A	A	I	I	O	M	A	A	M	I	M	A	M
15	M	I	A	I	M	M	I	A	A	M	M	M	A	M	O	M	A	I	M	M
16	M	M	I	I	I	O	M	O	O	M	M	I	O	I	M	A	O	I	M	M
17	O	M	M	I	I	A	I	M	O	M	M	O	I	O	A	M	M	I	A	O
18	M	O	I	M	I	M	O	O	M	I	O	M	I	I	O	M	O	I	O	O
19	A	I	O	I	I	I	O	O	M	I	O	M	O	A	O	O	M	O	O	A
20	I	I	O	I	M	M	O	I	O	I	A	M	O	I	I	M	A	A	I	O
21	M	I	O	O	M	M	O	I	O	I	M	A	O	I	I	O	M	M	O	I
22	A	M	I	O	I	M	M	I	O	I	I	A	I	I	I	A	O	I	O	I

Tabel 4.13 Hasil Kategori Kano (Lanjutan)

23	O	M	I	I	O	A	I	M	I	O	A	M	I	I	O	I	I	A	M	A
24	O	I	I	O	M	A	I	I	O	I	M	I	M	O	I	M	I	O	I	M
25	I	I	I	I	A	A	I	I	I	A	O	O	I	I	I	A	A	M	M	A
26	I	I	M	O	O	I	O	I	I	A	I	I	I	A	A	I	I	M	O	I
27	I	M	I	O	I	I	O	M	M	I	O	A	I	I	A	I	A	I	I	A
28	I	I	I	M	I	O	A	I	I	I	O	O	M	I	M	I	I	I	O	A
29	I	I	M	I	I	I	O	A	I	A	O	M	O	M	I	I	M	I	I	I
30	A	I	I	I	O	O	I	I	M	A	I	O	I	I	I	A	M	M	I	I
31	A	I	I	I	I	I	A	M	O	I	I	M	O	M	O	I	O	M	M	M
32	M	A	A	I	I	I	I	M	O	I	I	A	O	I	I	I	I	M	I	I
33	O	O	O	O	A	I	I	I	I	A	I	I	M	A	O	O	O	O	I	M
34	M	I	O	A	A	I	I	A	I	I	O	M	M	O	I	I	I	I	I	M
35	I	M	O	I	I	A	I	M	O	I	M	O	M	I	A	I	I	A	M	I
36	O	M	M	I	I	I	M	A	O	I	O	M	O	M	M	O	I	I	M	A
37	I	A	O	O	A	M	M	I	A	I	I	A	M	I	I	A	M	O	I	M
38	I	I	O	I	I	M	O	I	I	A	O	O	M	M	I	M	O	M	O	I
39	M	I	M	I	I	I	I	M	A	O	I	I	O	I	I	M	M	I	I	O
40	O	O	O	M	M	O	I	I	I	M	O	O	O	I	M	I	I	I	A	M
41	M	I	O	I	I	A	M	O	I	I	M	A	O	M	A	I	I	I	I	M
42	I	I	I	A	M	I	I	M	I	O	O	I	I	M	O	I	I	M	I	I
43	M	I	I	I	A	M	I	O	O	I	I	M	M	I	O	I	I	I	O	I
44	I	I	I	M	I	O	I	I	M	O	I	I	I	M	A	O	O	I	I	I
45	M	O	M	I	O	I	I	O	O	M	M	I	O	A	I	M	I	M	M	M
46	O	I	M	M	I	I	M	I	I	A	O	I	M	O	I	I	I	I	M	M
47	O	M	O	M	I	I	I	M	I	A	I	O	M	I	I	I	O	I	I	O
48	I	M	O	I	M	I	I	M	I	I	A	A	I	I	O	M	O	I	O	I
49	O	I	A	M	M	I	I	I	I	A	I	I	A	O	I	I	M	I	A	A
50	I	I	I	I	O	M	I	I	O	I	M	O	O	M	I	M	I	A	I	M
51	A	I	I	I	O	I	A	M	M	M	I	I	O	I	I	O	I	I	I	I
52	M	I	I	M	O	M	I	O	I	I	M	M	I	O	A	I	O	M	I	I

Tabel 4.13 Hasil Kategori Kano (Lanjutan)

53	I	I	O	O	I	O	M	I	M	I	O	I	I	O	M	I	M	I	M	I
54	I	O	O	M	I	I	I	I	O	I	A	M	O	I	O	I	I	A	I	I
55	A	M	O	M	M	M	I	O	I	I	A	O	I	M	I	A	I	I	O	A
56	A	M	I	A	O	I	I	O	I	M	M	I	O	M	I	A	O	O	I	M
57	M	I	I	O	I	M	I	I	A	M	O	I	M	I	I	M	I	I	M	I
58	I	O	M	O	M	M	I	I	O	I	M	O	A	I	I	M	I	I	A	I
59	I	I	I	M	I	I	O	M	M	I	O	M	I	O	M	I	A	M	O	I
60	I	M	I	M	I	O	I	A	I	I	O	I	I	I	A	I	O	M	I	A
61	A	I	I	O	A	M	O	O	O	M	O	I	O	I	A	I	A	I	O	O
62	I	M	A	A	O	O	I	I	I	M	I	O	O	I	M	I	I	I	I	O
63	I	M	O	I	O	O	I	A	I	I	A	I	I	M	I	I	A	I	O	M
64	I	M	O	I	I	M	O	I	M	I	I	O	M	I	I	I	M	I	O	I
65	M	I	M	I	I	I	O	M	O	I	O	I	I	O	A	I	O	O	M	O
66	A	O	M	I	I	O	M	M	I	I	O	M	I	A	I	I	O	I	I	I
67	I	O	I	I	I	I	M	A	I	M	O	A	A	I	I	M	I	O	A	O
68	I	I	I	A	I	I	I	M	I	A	O	I	M	A	I	I	A	I	I	I
69	I	O	I	M	M	I	O	O	I	O	M	M	O	I	M	M	I	I	I	M
70	I	M	A	O	I	I	I	I	I	I	A	I	I	A	I	I	O	I	I	I
71	M	I	O	I	I	O	O	M	A	I	O	I	I	A	M	I	O	M	A	A
72	I	I	I	I	I	I	M	I	I	O	I	I	M	M	O	I	I	I	A	M
73	M	A	M	M	M	O	I	I	M	I	O	I	I	I	A	I	O	I	I	M
74	I	I	O	I	I	A	M	I	O	I	O	M	A	I	I	I	I	M	I	I
75	O	O	I	A	M	I	O	M	I	I	I	I	A	M	I	O	O	M	M	O
76	M	I	I	I	O	I	O	M	I	A	M	M	I	O	M	I	I	I	I	M
77	A	I	I	I	O	A	I	M	I	O	I	A	M	O	M	O	M	M	I	I
78	I	M	I	O	I	I	M	I	I	O	M	I	I	I	A	I	M	O	O	O
79	I	I	A	M	I	I	I	O	I	I	O	I	M	M	I	O	I	I	A	M
80	O	A	M	M	I	I	O	I	I	I	O	I	O	A	I	I	O	M	M	I
81	I	O	I	I	A	I	I	I	I	I	M	A	M	O	I	I	I	I	I	I
82	I	I	I	I	I	O	I	I	A	I	I	O	I	O	I	I	I	I	O	I

Tabel 4.13 Hasil Kategori Kano (Lanjutan)

83	M	I	O	I	I	A	M	I	I	I	M	O	I	I	O	I	M	I	I	O
84	I	O	I	A	I	I	I	M	I	O	I	I	I	I	I	O	O	O	I	M
85	O	O	O	I	I	O	I	A	M	I	I	I	O	I	M	I	I	I	I	A
86	A	O	I	M	O	I	M	I	O	I	I	M	O	I	I	I	A	M	M	A
87	I	M	I	M	O	I	M	A	A	I	O	I	O	O	I	A	I	I	O	A
88	M	O	M	A	M	I	O	I	I	O	I	I	O	A	M	M	I	I	O	I
89	O	O	O	I	M	A	I	O	O	M	A	M	M	A	M	I	I	I	I	I
90	M	I	I	O	I	I	A	M	I	O	O	I	I	I	M	I	O	O	I	O
91	I	O	I	I	O	A	M	O	I	I	O	I	I	I	M	A	I	I	I	O
92	I	O	I	O	I	O	I	O	I	I	M	A	I	I	M	M	M	I	I	M
93	A	O	I	M	O	M	M	I	I	O	I	I	M	M	I	I	I	O	A	M
94	O	I	O	I	O	A	A	M	M	M	O	I	I	I	O	O	I	I	O	O
95	I	I	I	M	O	M	I	I	M	I	O	I	I	A	O	I	I	I	I	I
96	M	I	O	A	M	M	I	I	O	O	I	I	I	A	A	I	I	M	I	I
97	O	A	I	I	O	I	I	M	I	M	A	M	M	A	M	I	M	I	I	I
98	I	I	O	I	I	O	A	M	I	I	I	O	M	I	O	I	O	I	M	I
99	I	I	I	I	O	M	I	A	A	I	I	I	I	A	I	I	A	O	I	M
100	I	I	M	A	I	M	I	A	M	I	I	I	A	I	I	A	O	O	I	M

Sebagai contoh responden 1 memilih atribut 1 *functional* dengan nilai 1 (lampiran 4) dan memilih *disfunctional* dengan nilai 4 (lampiran 5) maka atribut tersebut termasuk kategori *one dimensional*, pada atribut 2 responden juga memilih *functional* dengan nilai 4 dan *disfunctional* dengan nilai 4 maka atribut tersebut juga termasuk kategori *one dimensional*. Selanjutnya pada atribut 3 responden memilih nilai *functional* dengan nilai 1 dan nilai *disfunctional* 5 maka atribut yang ke 3 ini termasuk kategori *indefrent*. Begitu juga cara menentukan kategori atribut atribut lainnya.

4.6.2 Tabulasi Berdasarkan Kebutuhan Pelanggan Dalam Kategori Kanoo

Setelah menentukan klasifikasi pada *functional* dan *disfunctional*, selanjutnya dilakukan pengelompokkan dan perhitungan dari hasil klasifikasi yang sudah didapatkan sehingga untuk langkah ini hanya menentukan jumlah kategori kano tiap-tiap atribut terhadap hasil semua responden. Berikut tabel 4.14 tabulasi kabutuhan pasien dalam kategori kano:

Tabel 4.14 Tabulasi Kebutuhan Pasien Dalam Kategori Kano

Atribut	Kategori Kano						Total
	Q	R	I	A	O	M	
1	0	0	42	18	21	19	100
2	0	0	47	10	22	21	100
3	0	0	43	24	18	16	100
4	0	0	42	12	22	24	100
5	0	0	47	9	23	21	100
6	0	0	39	19	22	20	100
7	0	0	48	20	14	18	100
8	0	0	32	17	27	24	100
9	0	0	48	12	24	16	100
10	0	0	48	16	15	21	100
11	0	0	34	13	32	21	100
12	0	0	43	13	23	21	100
13	0	0	37	11	29	23	100
14	0	0	41	20	21	18	100
15	0	0	41	16	18	25	100
16	0	0	48	12	17	23	100
17	0	0	40	12	25	23	100
18	0	0	45	10	24	21	100
19	0	0	45	15	22	18	100
20	0	0	34	15	24	27	100

4.6.3 Menentukan Kategori Kano Untuk Tiap Atribut Layanan

Setelah dilakukan penentuan dalam kebutuhan pelanggan sesuai dengan kategori kano tiap masing-masing atribut layanan dengan menggunakan *Blauth's Formula* sebagai berikut:

1. Jika $(one\ dimensional + attractive + must-be) > (indifferent + reverse + questionable)$, maka *grade* diperoleh dari ujung yang paling maksimum dari $(one-dimensional, attractive, must-be)$.
2. Jika $(one-dimensional + attractive + must-be) < (indifferent + reverse + questionable)$, maka *grade* diperoleh dari ujung yang paling maksimum dari $(indifferent, reverse, questionable)$.
3. Jika $(one-dimensional + attractive + must-be) = (indifferent + reverse + questionable)$ maka *grade* diperoleh yang paling antara semua kategori kano yaitu $(one\ dimensional, attractive, must-be, indifferent, reverse, questionable)$.

Keterangan:

a. *One – dimensional*

Menggambarkan kepuasan pasien akan meningkat jika atribut semakin berfungsi dengan baik, dan sebaliknya jika kepuasan pasien akan menurun jika sebuah atribut tidak berfungsi dengan semestinya.

b. *Attractive*

Suatu atribut yang termasuk dalam kategori perlu dipertahankan karena tingkat kepuasan pasien akan menjadi sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut akan

tetapi menurunnya kinerja aktual tidak menyebabkan turunnya tingkat kepuasan.

c. Must-be

Menggambarkan semakin suatu atribut tidak berfungsi dengan semestinya, maka kepuasan konsumen akan semakin menurun, tetapi kepuasan pasien tidak akan meningkat walaupun produk tersebut berfungsi dengan sangat baik.

d. Indifferent

Suatu atribut yang berada pada kategori kurang diperhatikan oleh pasien sehingga ada atau tidaknya atribut tersebut tidak akan berpengaruh terhadap penurunan atau kenaikan pada tingkat kepuasan pasien.

e. Reverse

Suatu atribut yang tidak berfungsi semestinya tidak mempengaruhi tingkat merasa puas atau tidak puas.

f. Questionable

Suatu atribut yang diberikan atau tidak diberikan kadangkala pasien merasa puas atau tidak puas.

Dibawah ini pada tabel 4.15 merupakan hasil penjumlahan dari pengkategorian atribut dalam metode kano yang menggunakan *Blsuth's Formula*:

Tabel 4.15 Penjumlahan Tiap Atribut Layanan Dalam Kategori Kano

Atribut	Kategori Kano			Total		
	Q	R	I	A	O	M
1		42			58	100
2		47			53	100
3		43			57	100
4		42			58	100
5		47			53	100
6		39			61	100
7		48			52	100
8		32			68	100
9		48			52	100
10		48			52	100
11		34			66	100
12		43			57	100
13		37			63	100
14		41			59	100
15		41			59	100
16		48			52	100
17		40			60	100
18		45			55	100
19		45			55	100
20		34			66	100

Setelah dilakukan penjumlahan dengan berdasarkan aturan penggunaan dalam *Blauth's Formula* seperti pada tabel diatas maka hasil yang diperoleh bahwa pada kategori *one dimensional, attractive, must-be* memiliki lebih banyak jumlah nilai yang besar dibandingkan jumlah kategori, *reverse, indifferent*, dan *questionable* yang tidak memiliki nilai yang besar. Untuk selanjutnya dalam hasil akhir pada metode kano yaitu menentukan tiap-tiap atribut kedalam kategori kano sehingga hasil yang didapat dari hasil nilai maksimum dari kesesuaian kategori kano. Berikut pada Tabel 4.16 tabulasi tiap atribut layanan kano.

Tabel 4.16 Tabulasi Tiap Atribut Layanan Kategori Kano

Atribut	Kategori Kano				Total		
	Q	R	I	A	O	M	
1	0	0	42	18	21	19	100
2	0	0	47	10	22	21	100
3	0	0	43	24	18	16	100
4	0	0	42	12	22	24	100
5	0	0	47	9	23	21	100
6	0	0	39	19	22	20	100
7	0	0	48	20	14	18	100
8	0	0	32	17	27	24	100
9	0	0	48	12	24	16	100
10	0	0	48	16	15	21	100
11	0	0	34	13	32	21	100
12	0	0	43	13	23	21	100
13	0	0	37	11	29	23	100

Tabel 4.16 Tabulasi Tiap Atribut Layanan Kategori Kano (Lanjutan)

14	0	0	41	20	21	18	100
15	0	0	41	16	18	25	100
16	0	0	48	12	17	23	100
17	0	0	40	12	25	23	100
18	0	0	45	10	24	21	100
19	0	0	45	15	22	18	100
20	0	0	34	15	24	27	100

Hasil pada tabel diatas pada tiap atribut 1 sampai 20 *grade* diambil dari *one dimensional* karena nilai (*one dimensional + attractive + must-be*) > (*indifferent + reverse + questionable*) maka *grade* diperoleh dari ujung yang paling maksimum dari (*one dimensional + attractive + must-be*). Setelah diperoleh hasil akhir dalam tabulasi diatas selanjutnya menentukan atribut layanan berdasarkan metode kano. Berikut Tabel 4.17 tingkatan atribut layanan kano.

Tabel 4.17 Tingkatan Atribut Layanan Kano

No	Atribut	Kategori Kano
1	Puskesmas memiliki peralatan (Gedung,alat medis, obat-obatan,ruang tunggu yang memadai)	<i>One dimensional</i>
2	Lingkunagn puskesmas yang nyaman dan bersih	<i>One dimensional</i>
3	Puskesmas memiliki peralatan medis yang modern	<i>Attractive</i>
4	Ketersediaan poli-poli sesuai jenis jasa yang ditawarkan	<i>One dimensional</i>
5	Komunikasi dengan para medis dan tim medis tepat, akurat, dan jelas	<i>One dimensional</i>
6	Petugas puskesmas kluet selatan bersedia memenuhi permintaan dan kebutuhan pasien	<i>One dimensional</i>
7	Petugas puskesmas kluet selatan selalu membantu pasien	<i>attractive</i>
8	Petugas puskesmas kluet selatan memiliki rasa tanggungjawab yang besar terhadap pasien	<i>One dimensional</i>
9	Para medis dan tim medis memberikan layanan sesuai janji	<i>One dimensional</i>
10	Kecakapan petugas puskesmas kluet selatan dalam memberikan layanan	<i>Must-be</i>
11	Para medis dan tim medis memberikan layanan secara benar semenjak kali pertama, sehingga tidak memerlukan koreksi kemudian	<i>One dimensional</i>
12	Para medis menyediakan informasi yang tepat dan perlu	<i>One dimensional</i>
13	Petugas puskesmas kluet selatan mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang luas sehingga dapat dipercaya dalam melaksanakan kewajiban dan tanggungjawabnya	<i>One dimensional</i>
14	Pasien/pengunjung merasa aman sewaktu berhubungan (berinteraksi) dengan para media dan tim medis	<i>Must-be</i>
15	Para medis dan tim medis bersikap sopan dan ramah	<i>One dimensional</i>
16	Para medis dan tim medis mengutamakan keselamatan pasien	<i>One dimensional</i>

Tabel 4.17 Tingkatan Atribut Layanan Kano (Lanjutan)

17	Para medis tulus dalam menangani masalah pasien	<i>One dimensional</i>
18	Petugas puskesmas kluet selatan mengayomi dan membangun hubungan yang baik dengan para pasien dan keluarga pasien	<i>Must-be</i>
19	Para medis memberikan perhatian individual kepada pasien	<i>One dimensional</i>
20	Para medis yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pasien	<i>One dimensional</i>

Pada Tabel 4.17 di atas atribut 10,14,18, termasuk kategori *must-be* karena nilai maksimum atribut tersebut pada tabel 4.17 masuk ke kategori *must-be*, pada atribut 3,7 termasuk kategori *attractive* karena nilai maksimum atribut tersebut pada tabel 4.17 termasuk ke kategori *attractive*. sedangkan pada atribut 1,2,5,6,8,9,11,12,13,19,20 masuk ke kategori *one dimensional* karena nilai maksimum pada tiap atribut pada tabel 4.17 berada pada kategori *one dimensional*.

BAB 5

ANALISIS DAN EVALUASI

5.1 Analisis

5.1.1 Analisis Jumlah Sampel

Dalam penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan metode *slovin* dengan tingkat keyakinan 90% dan batas toleransi kesalahan 10% dengan jumlah populasi pengunjung/pasien pada tahun 2021 sebanyak 989 pengunjung/pasien. Sehingga diperoleh hasil data 99,9 kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Dari hasil data kuisioner dilakukan beberapa tahap dalam mengolah hasil penilaian responden yang sudah direkapitulasi terlebih dahulu.

5.1.2 Analisis Uji Validitas Dan Reabilitas Data

Analisis validitas memiliki tujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsinya untuk mengukur dengan menggunakan rumus koefisien korelasi *product moment*, untuk setiap pernyataan yang digunakan sebagai pengukur suatu variable, skor masing-masing item dikorelasikan dengan total skor item dalam suatu variabel. Apabila skor item tersebut terkorelasi positif dengan total skor item dan lebih tinggi dari pada interkorelasi antar item, maka menunjukkan kevalidan dari instrument tersebut. Berdasarkan hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa hasil rekapitulasi pengujian validitas untuk harapan pasien, kinerja puskesmas, *functional* dan *disfunctional* dapat diketahui bahwa tiap butir pertanyaan yang masing-masing nilainya lebih besar dari r tabel sehingga dapat

disimpulkan data tersebut sudah valid (sah).

Sedangkan uji reliabilitas menggunakan koefisien *alpha cronbach* (α) dimana satu acuan dalam menentukan nilai kehandalan suatu kuisioner, jika koefisien *alpha Cronbach* bernilai 0,6 atau ($>0,6$) maka instrument ini dapat diterima (reliabel). Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.8 sampai 4.9 menunjukkan nilai koefisien *alpha Cronbach* $> 0,6$ sehingga data dinyatakan reliabel dalam arti dapat dipercaya kebenarannya.

5.1.3 Analisis Gap Skor Servqual Tiap-Tiap Atribut

Dari hasil perhitungan yang didapat dari pertanyaan yang berjumlah 20 tentang atribut-atribut pelayanan dan disebarkan kepada responden masyarakat yang berobat ke Puskesmas Kluet Selatan sebanyak 100 kuisioner. Sehingga hasil dapat diketahui pada GAP skor yang diperoleh dari kinerja (P) – Harapan (E), sehingga akan diperoleh selisih dari nilai tersebut. Hasil selisih dari GAP skor dapat diketahui bahwa atribut layanan tersebut dapat dikatakan baik atau tidak. Namun hasil dalam penelitian ini dengan memiliki GAP skor pada semua atribut layanan memiliki nilai negatif. Oleh karena itu, Puskesmas Kluet Selatan belum memenuhi kepuasan pasien atas layanan yang diberikan kepada pasien, berikut ini adalah ranking gap skor servqual:

21. Puskesmas memiliki peralatan (gedung, alat-alat medis, obat-obatan, ruang tunggu) yang memadai dengan nilai GAP sebesar -0,19 memiliki ranking 13.
22. Lingkungan puskesmas yang nyaman dan bersih dengan nilai GAP 0,07 memiliki ranking 20.

23. Puskesmas memiliki peralatan medis yang modern dengan nilai GAP 0,01 memiliki ranking 19.
24. Ketersediaan poli-poli sesuai dengan jenis yang ditawarkan dengan nilai GAP -0,09 memiliki ranking 18.
25. Komunikasi dengan para medis dan tim medis tepat, akurat, dan jelas dengan nilai GAP -0,30 memiliki ranking 7.
26. Petugas puskesmas kluet selatan bersedia memenuhi permintaan dan kebutuhan pasien dengan nilai GAP -0,29 memiliki ranking 8.
27. Petugas puskesmas kluet selatan selalu membantu pasien dengan nilai gap -0,16 memiliki ranking 14.
28. Petugas puskesmas kluet selatan memiliki rasa tanggungjawab yang besar terhadap pasien dengan nilai GAP -0,20 memiliki ranking 12.
29. Para medis dan tim medis memberikan layanan sesuai janji dengan nilai GAP -0,34 memiliki ranking 4.
30. Kecakapan petugas puskesmas kluet selatan dalam memberikan layanan dengan nilai GAP sebesar -0,37 memiliki ranking 1.
31. Para medis dan tim medis memberikan layanan secara benar sejak kali pertama sehingga tidak memerlukan koreksi kemudian dengan nilai sebesar -0,22 memiliki ranking 9.
32. Para medis menyediakan informasi yang tepat dan perlu dengan nilai GAP sebesar -0,15 memiliki ranking 15.

33. Petugas puskesmas kluet selatan mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang luas sehingga dapat dipercaya dalam melaksanakan kewajiban dan tanggungjawabnya dengan nilai GAP sebesar -0,34 memiliki ranking 4.
34. Pasien/pengunjung merasa aman sewaktu berhubungan (berinteraksi) dengan para medis dan tim medis dengan nilai GAP -0,37 memiliki ranking 1.
35. Para medis dan tim medis bersikap sopan dan ramah dengan nilai GAP sebesar -0,22 memiliki ranking 9.
36. Para medis dan tim medis mengutamakan keselamatan pasien dengan nilai GAP -0,15 memiliki ranking 15.
37. Para medis tulus menangani masalah pasien dengan nilai GAP -0,34 memiliki ranking 4.
38. Petugas puskesmas kluet selatan mengayomi dan membangun hubungan yang baik dengan para pasien dan keluarga pasien dengan nilai GAP -0,37 memiliki ranking 1.
39. Para medis memberikan perhatian individual kepada pasien dengan nilai GAP -0,22 memiliki ranking 9.
40. Para medis yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pasien dengan nilai GAP -0,15 memiliki ranking 15.

Hasil diatas diperoleh selisih GAP skor yang sudah diperhitungkan dan juga di ranking dari hasil nilai GAP terkecil hingga nilai negatif terbesar. Dari GAP skor tersebut atribut-atribut yang memiliki negatif besar maka semakin rendah untuk

memenuhi kepuasan pelanggan.

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa GAP skor bernegatif besar yaitu pada atribut 10, 14, dan 18 dengan nilai -0,37. Sebaiknya pihak puskesmas harus membangun hubungan yang harmonis dan baik dengan pasien dan keluarga pasien. Lalu GAP skor yang memiliki negatif terbesar kedua yaitu pada atribut 9, 13, dan 17 dengan nilai yang sama yaitu -0,34 seharusnya para medis dan tim medis yang bertugas/bekerja di puskesmas kluet selatan harus memiliki ilmu yang lebih luas sehingga dapat dipercayai oleh masyarakat dan pasien serta pada saat melayani keluhan pasien itu harus tulus ada rasa iba kepada pasien. Untuk atribut dengan memiliki GAP skor bernegatif kecil yaitu dengan nilai gap -0,09 pada atribut no 4. Pada puskesmas kluet selatan ketersediaan poli-poli memang sudah lengkap atau sudah mencukupi. Untuk GAP skor negatif yang terkecil kedua, ada tiga atribut yaitu atribut no 12, 16 dan 20. Dengan nilai gap skor yang sama yaitu -0,15 Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa semua atribut yang digunakan dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai alat ukur yang memiliki nilai negatif sehingga berdasarkan hasil tersebut bahwa pelayanan yang diberikan Puskemas Kluet Selatan belum dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

5.1.4 Analisis GAP Skor Tiap Dimensi *SERVQUAL*

Analisis *SERVQUAL* yang sudah dilakukan diatas pada tabel 4.11 Dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dipuskesmas kluet selatan belum dapat memenuhi harapan pasien. Hal tersebut dikarenakan dalam perhitungan untuk GAP skor tiap dimensi *SERVQUAL* berdasarkan rumus $Q = P/E$, artinya rata-rata skor kepentingan atau

harapan pelanggan dibagi dengan rata-rata skor kinerja aktual puskesmas, hasil tiap dimensi lalu dibagi dengan 5 (lima) dimensi *SERVQUAL* maka akan didapat hasil akhir dari rata-rata skor pada 5 (lima) dimensi *SERVQUAL*. Pada tabel 4.11 nilai *SERVQUAL* (Q) dimensi *tangibles* memiliki nilai 0,98, *reability* memiliki nilai 0,92, *responsivees* memiliki nilai 0,93, *assurance* memiliki nilai 0,94, *emphaty* memiliki nilai 0,78. sehingga total rata-rata dalam 5 (lima) dimensi *SERVQUAL* memiliki GAP skor 0,91, yang artinya gap skor di lima dimensi tersebut belum dikatakan baik karena nilai tersebut masih dibawah 1 atau $0,91 \leq 1$.

5.1.5 Analisis Metode KANO

Pada kategori kano, kategori pertama yang harus diperbaiki adalah kategori *must-be*. Pada kataegori ini merupakan kategori dasar yang harus melekat dalam sebuah produk ataupun jasa. Kemudian kategori yang harus ditingkatkan adalah kategori *one dimensional*. Dalam kategori ini, keberadaan suatu layanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Sedangkan untuk kategori *indifferent* tidak mempengaruhi kepuasan pasien secara *fungsiional* ataupun *disfungsiional*.

a. *Must-be* (diperbaiki)

Kategori ini dipandang sebagai syarat mutlak bagi pasien, karena mereka menganggap kategori ini sudah semestinya ada sehingga jika kategori ini tidak ada maka tidak memuaskan mereka. atribut yang termasuk dalam kategori *must-be* adalah dimensi *reability*”kecakapan petugas puskesmas kluet selatan dalam memberikan pelayanan”, dimensi *assurance*”pasien/pengunjung merasa aman saat berhubungan (berinteraksi) dengan para medis dan tim medis, dimensi *emphaty*”petugas puskesmas

kluet selatan mengayomi dan membangun hubungan yang baik dengan para pasien dan keluarga pasien”

Pada kategori *must-be* bernilai GAP negatif tertinggi yaitu -0,37 sebaiknya pihak Puskesmas Kluet Selatan harus membangun hubungan yang baik dengan para pasien/atau pengunjung agar tidak terlihat sangat sombong atau tidak ramah dan tidak akur dengan pasien yang sedang berobat di puskesmas kluet selatan agar para pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak medis yang bekerja di puskesmas tersebut.

b. *One dimensional* (ditingkatkan)

Untuk kategori ini, kepuasan konsumen sebanding dengan kinerja atribut. Semakin tinggi kinerja atribut, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen dan sebaliknya. pada tabel 5.2 beberapa atribut yang masuk kedalam kategori *one dimensional* adalah atribut 1,2,4,5,6,8,9,11,12,13,15,16,17,19,20.

c. *Attractive* (dipertahankan)

Atribut yang masuk kedalam kategori *attractive* adalah atribut 3 dan 7 perlu dipertahankan karena tingkat kepuasan pasien akan menjadi sangat tinggi dengan meningkatkan kinerja atribut akan tetapi menurunnya kinerja aktual tidak menyebabkan turunya tingkat kepuasan.

Pada dimensi *tangibles*, yang termasuk dalam kategori *one dimensional* adalah puskesmas memiliki peralatan Gedung, alat medis, obat-obatan, ruang tunggu yang memadai, lingkungan puskesmas yang nyaman dan bersih, ketersediaan poli-poli sesuai dengan jasa yang ditawarkan. Pada dimensi *reability* adalah para medis dan tim

medis memberikan layanan sesuai janji, para medis dan tim medis memberikan layanan secara benar sejak pertama kali sehingga tidak memerlukan koreksi kemudian, para medis menyediakan informasi yang tepat dan perlu. pada dimensi *responsiveness* adalah komunikasi dengan para medis dan tim medis tepat, akurat, dan jelas, petugas puskesmas kluet selatan bersedia memenuhi permintaan dan kebutuhan pasien, petugas puskesmas kluet selatan selalu bersedia membantu pasien, petugas puskesmas memiliki rasa tanggungjawab yang besar terhadap pasien.

Pada dimensi *assurance* adalah petugas kluet selatan mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang luas sehingga dapat dipercaya dalam melaksanakan kewajiban dan tanggungjawabnya, para medis dan tim medis bersikap sopan dan ramah, para medis mengutamakan keselamatan pasien. Pada dimensi *emphaty* para medis tulus dalam menangani masalah pasien, para medis memberikan perhatian individual kepada pasien, para medis yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pasien.

Pada kategori *one dimensional* nilai GAP negatif tertinggi yaitu pada dimensi *reability*, *assurance* dan *emphaty* yaitu pada atribut 9, 13, dan 17 dengan nilai GAP sebesar -0,34. Sebaiknya pihak puskesmas harus memberikan pelayanan yang baik kepada pasien harus tulus dalam menangani masalah yang terjadi pada pasien, harus saling memberikan pengertian dan juga para perawat atau dokter harus memiliki ilmu yang lebih luas sehingga dapat dipercayai oleh masyarakat dan pasien serta pada saat melayani keluhan pasien itu harus tulus ada rasa iba kepada pasien. Kemudian nilai GAP negatif kedua tertinggi yaitu pada dimensi *responsiveness* pada atribut 5 dengan nilai -0,30 seharusnya para medis dan tim medis jika menyampaikan sesuatu kepada

pasien atau kepada orang yang berobat di Puskesmas Kluet Selatan apa yang disampaikan haruslah jelas kepada pasien agar pasien bisa lebih mengerti. dan nilai yang tertinggi ketiga yaitu pada dimensi *responsivenees* pada atribut 6 adalah petugas Puskesmas Kluet Selatan bersedia memenuhi permintaan dan kebutuhan pasien dengan nilai GAP sebesar -0,29 sebaiknya para petugas dan para medis harus memberikan apa yang jadi permintaan dan apa yang menjadi kebutuhan pasien dan pengunjung agar mereka merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode *service quality* dapat diketahui bahwa pasien Puskesmas Kluet Selatan belum cukup merasa puas dan masih terdapat kekurangan dalam kualitas pelayanan pada puskesmas kluet selatan. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan nilai rata-rata kualitas pelayanan seluruh dimensi *service quality* di Puskesmas Kluet Selatan adalah 0,91 yang berarti kualitas pelayanan di Puskesmas Kluet Selatan belum dikatakan baik karena nilai tersebut masih dibawah 1.
2. Atribut-atribut yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan pada Puskesmas Kluet selatan yaitu:
 - a. Kategori *Must be* yang harus (diperbaiki)

Atribut yang tetrmasuk kategori *mus-be* adalah kecakapan petugas puskesmas kluet selatan dalam memberikan layanan, pasien/pengunjung merasa aman sewaktu berhubungan (berinteraksi) dengan para medis dan tim medis, petugas puskesmas kluet selatan mengayomi dan membangun hubungan yang baik dengan para pasien dan keluarga pasien. Dengan GAP terbesar yaitu pada dimensi *reability, assurance, dan emphaty* yaitu pada

atribut 10, 14, dan 18 dengan GAP terbesar $-0,37$ ". Sebaiknya pihak Puskesmas Kluet Selatan dalam memberikan pelayanannya harus lebih ramah kepada pasien, melayani pasien dengan sepenuh hati dan tidak pilih-pilih pasien agar tidak terkesan sombong dimata pasien dan masyarakat.

b. Kategori *one dimensional* (ditingkatkan)

Yang termasuk kedalam kategori *one dimensional* adalah atribut 1,2,4,5,6,8,9,11,12,13,15,16,17,19,20.

c. Attractive (dipertahankan)

Atribut yang masuk kedalam kategori attractive adalah atribut 3 dan 7.

Dengan GAP terbesar yaitu pada dimensi *assurance* "pasien/pengunjung merasa aman sewaktu berhubungan (berinteraksi) dengan para medis dan tim medis, pada dimensi *emphaty* "petugas Puskesmas Kluet Selatan mengayomi dan membangun hubungan yang baik dengan para pasien dan keluarga pasien. Dan pada dimensi *reability* "kecakapan petugas puskesmas kluet selatan dalam memberikan layanan" dengan nilai GAP keduanya sebesar $(-0,37)$. Sebaiknya pihak Puskesmas Kluet Selatan membangun hubungan yang baik kepada pasien beserta keluarga pasien agar terlihat akrab dan tidak canggung/cuek dan saling tegur serta saling sapa-menyapa.

6.2 Saran

Setelah diperoleh hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran untk Puskesmas Kluet Selatan:

1. Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dapat digunakan sebagai referensi untuk Puskesmas Kluet Selatan agar dapat mengetahui atribut pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan yang sesuai dengan keinginan pasien.
2. Sebaiknya pihak Puskesmas Kluet Selatan segera melakukan perbaikan yang masih terdapat kekurangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi 2002 metodologi penelitian. Jakarta:penerbit PT. Rineka cipta.
- Apriyanto. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (*Service Quality*)
- Azwar Syaifuddin. 2000. *Reliabilitas dan validitas* .Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Chayatin. 2009. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.
- Cooper, Donald, R., & Pamela, S.S, 2006, Metode Riset bisnis, Jakarta: PT. Media Global Edukasi.
- Ghozali. 2016. Reliabilitas Dan Validitas, Edisi 4, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Ginting, Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS. Jakarta PT. Alex Media Komputindo, 2010.
- Indah maharani mirasaputri, imam santoso, sakunda anggarini. (2014) Analisis kategori kualitas fisik dan layanan pada produk cake injar dengan menggunakan metode kano (studi kasus pada café *bunchbead*, malang)
- Kotler. 2016. Analisis Kesiapan Puskesmas Sebagai Provider BPJS Kesehatan (Studi Di Puskesmas Kudungmundu) Kripsi. Semarang: Universitas Diponogoro.
- Kotler. 2002 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan: Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Lupyoadi. 2001. Analisa Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Koperasi Serba Usaha Makmur Lestari Surakarta.

Kripsi UNS.

L.L. Bean, Freeport, Maine 2001 Dalam Nasution Defenisi Pelanggan Secara Keseluruhan.

Mutia Sukma. 2011 Kepuasan Pelanggan, Edisi 4, Andi: Yogyakarta.

Parasuraman. 2001. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode *Service Quality*., Jurnal Online Institute Teknologi Nasional Vol 02. No 02. Oktober.

Purwanto. Populaasi Dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel Rumus *Slovin*: Jakarta.Erlangga.

Rahmanti, Widya Hananingsih, dan Usman Effendi, Retno Astuti. 2017. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual) Dan Triz. Universitas Brawijaya Jl. Veteran: Malang.

Supranto. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Sekayu. Akademi Keperawatan Pemkab Bayuasin. Jurnal Naskah Publikasi Volume VIII.

Sinulingga. 2010. Pengertian Kuisisioner Menurut Para Ahli. Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.

Sujatmiko, Santoso, P. B., Soenoko. 2013 Upaya Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Hasil Analisis Metode Servqual Dan Regresi Linier Berganda.

- Tjiptono, F., 2012, Pemasaran Jasa, Bayumedia, Sleman. Tribowo, S., Setyo, R., H.,
Dan Harsono, A., 2014, Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada
Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat Dan Banten
Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL), Jurnal Teknik Industri
Institut Teknologi Nasional, Vol.02, No. 02, ISSN 2338-5081, Bandung.
- Tjiptono, F, Chandra. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit
Andi.
- Tjiptono, F, Manajemen Jasa, Andi Yogyakarta: Yogyakarta, 2005.
- Triton, P. (2002). Perilaku dan komunikasi pemasaran . bandung: PT. Remaja
rosdakarya.
- Wijaya T. (2018). Manajemen kualitas jasa desain SERVQUAL, QFD, dan KANO.
Jakarta: indeks.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner untuk pasien Puskesmas Kluet Selatan

KUISISIONER 1 SERVQUAL

Isilah jawaban bapak/ibuk/saudara dengan cara checklist (√) dikolam yang telah tersedia. Setiap pernyataan diikuti 5 pilihan. Bapak/ibik/saudara cukup memilih salah satu dari 5 jawaban yang tersedia dengan ketentuan sebagai berikut:

STS : Sangat tidak setuju

TS : Tidak setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Anda diminta untuk mengisi 2 jenis kolom penelitian atas pertanyaan yang diberikan .berikut 2 jenis kolom tersebut:

- Kinerja : bagaimana kinerja yang anda rasakan mengenai pelayanan di puskesmas kluet selatan.
- Harapan : bagaimana harapan anda mengenai pelayanan yang diberikan oleh puskesmas kluet selatan.

Judul penelitian : analisis kualitas pelayanan jasa puskesmas menggunakan metode servqual (service quality) dan kano studi kasus di puskesmas kluet selatan

Identitas responden

1. Nama.....
2. Usia.....
3. Jenis kelamin : a. laki-laki b. perempuan
4. Status tingkat Pendidikan
 - a. SD b. SMP c. SMA d. SARJANA (S1) e. lainnya (.....)

KUISIONER 2 KANO

Petunjuk pengisian:

Anda diminta untuk mengisi dua jenis kolom penelitian atas dua pertanyaan yang diberikan. Berikut 2 jenis kolom tersebut:

- Fungsional : menyatakan kondisi yang anda rasakan jika fasilitas atau layanan terpenuhi/tersedia.
- Menyatakan kondisi yang anda rasakan jika fasilitas atau layanan tidak terpenuhi/tersedia.

Keterangan skala :

S : Suka, artinya fasilitas atau layanan tersebut sangat berguna bagi anda

H : Harapan, artinya fasilitas atau layanan tersebut merupakan suatu keharusan bagi anda

N : Netral, artinya ada atau tidak adanya fasilitas layanan tersebut tidak berpengaruh bagi anda

T : Toleransi, artinya anda tidak suka tetapi anda dapat menerima kondisi tersebut

TS : Tidak suka, artinya anda tidak dapat menerima kondisi tersebut.

no	Pertanyaan kuisioner dengan metode kano fungsional	skala					Pertanyaan kuisioner dengan metode kano disfungsional	Skala				
		S	H	N	T	TS		S	H	N	T	TS
Tangibles (bukti nyata)												
1	Puskesmas selalu memiliki peralatan (Gedung,alat-alat medis,obat-obatan,ruang tunggu yang memadai)						Puskesmas tidak memiliki peralatan (Gedung,alat-alat medis,obat-obatan,ruang tunggu yang memadai)					
2	Lingkungan puskesmas yang selalu nyaman dan memadai						Lingkungan puskesmas yang tidak nyaman dan memadai					
3	Puskesmas selalu memiliki peralatan medis yang moderen						Puskesmas tidak memiliki peralatan medis yang moderen					
4	Ketersediaan poli-poli selalu sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan						Ketersediaan poli-poli tidak sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan					
Responsivenees(daya tanggap)												
5	Komunikasi pasien dengan para medis dan tim medis selalu tepat, akurat dan jelas						Komunikasi pasien dengan para medis dan tim medis tidak tepat, akurat dan jelas					
6	Puskesmas kluet selatan selalu bersedia memenuhi permintaan dan kebutuhan pasien						Puskesmas kluet selatan tidak bersedia memenuhi permintaan dan kebutuhan pasien					
7	Petugas puskesmas kluet selatan selalu bersedia membantu pasien						Petugas puskesmas kluet selatan tidak bersedia membantu pasien					
8	Petugas puskesmas selalu memiliki rasa tanggungjawab yang besar terhadap pasien						Petugas puskesmas tidak memiliki rasa tanggungjawab yang besar terhadap pasien					
Reability (keandalan)												
9	Para medis dan tim medis selalu memberikan layanan sesuai dengan janji						Para medis dan tim medis tidak memberikan layanan sesuai dengan janji					
10	Petugas puskesmas kluet selatan dalam pelayanannya selalu memberikan kecakapan kepada pasien						Petugas puskesmas kluet selatan dalam pelayanannya tidak memberikan kecakapan kepada pasien					
11	Para medis dan tim medis selalu memberikan layanan secara benar semenjak kali pertama, sehinga tidak perlu koreksi kemudian						Para medis dan tim medis tidak memberikan layanan secara benar semenjak kali pertama, sehinga tidak perlu koreksi kemudian					
12	Para medis selalu menyediakan informasi yang tepat dan perlu						Para medis tidak menyediakan informasi yang tepat dan perlu					
Assurance (jaminan)												
13	Petugas puskesmas kluet selatan selalu mempunyai kemampuan						Petugas puskesmas kluet selatan tidak mempunyai kemampuan					

	dan pengetahuan yang luas sehingga dapat dipercaya dalam melaksanakan kewajiban dan tanggungjawabnya						kemampuan dan pengetahuan yang luas sehingga dapat dipercaya dalam melaksanakan kewajiban dan tanggungjawabnya				
14	Pasien atau pengunjung selalu merasa aman sewaktu berhubungan (berinteraksi) dengan para medis dan tim medis						Pasien atau pengunjung tidak merasa aman sewaktu berhubungan (berinteraksi) dengan para medis dan tim medis				
15	Para medis dan tim medis selalu bersikap sopan dan ramah						Para medis dan tim medis tidak bersikap sopan dan ramah				
16	Para medis dan tim medis selalu mengutamakan keselamatan pasien						Para medis dan tim medis tidak mengutamakan keselamatan pasien				
Empathy (empati)											
17	Para medis selalu tulus dalam menangani masalah pasien						Para medis tidak tulus dalam menangani masalah pasien				
18	Petugas puskesmas kluet selatan selalu mengayomi dan membangun yang baik dengan pasien dan keluarga pasien						Petugas puskesmas kluet selatan tidak mengayomi dan membangun yang baik dengan pasien dan keluarga pasien				
19	Para medis selalu memberikan perhatian individual kepada pasien						Para medis tidak memberikan perhatian individual kepada pasien				
20	Pada medis yang selalu sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan pasien						Pada medis yang tidak bersungguh memperhatikan kepentingan pasien				

Lampiran 2. Rekapitulasi nilai harapan Servqual

RESPONDEN	ATRIBUT																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1. yunidar	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
2.salmi	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3.rahimah	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	3	4	5	5	4	3	3	5
4.wisja	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
5.murnalis	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6.fitri	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	5	5	4	4	4
7.erdawati	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4
8.dian cirasalamsi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9.sabarubin	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10.anisa	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3
11.asniwa	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
12.asmawati	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
13.basyir	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3
14.nuzulisma	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3
15.misnidar	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2
16.nursina	3	3	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	5	5	5	3	3	4	5
17.maswida	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
18.fatimah siti	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
19.suraini	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
20.ratna julita	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
21.yustamsyah	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
22.zulbaidah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23.ria afrija	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5
24.nadia sofiani	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
25.zurbahar	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
26.radiah	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27.wirda ningsih	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4
28.naina milaila	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	5
29.eni	4	3	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	5	3	4	5	4	3	3	4
30.maisarah	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
31.hilmi	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32.zikratul azzura	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	5	5
33.purnama	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2
34.mutia sukma	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	5
35.ranti Saskia	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	3	5	4	5
36.khairulnisa	5	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4

37.nadia risma	3	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4
38.riza husna	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4
39.riski Amanda	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4
40.sasrifa	3	4	5	4	5	5	3	4	5	3	3	5	3	4	4	3	5	3	4	5
41.yunita	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	4	3	5	5	3	5	3	4	5
42.rendi saputra	5	5	5	5	5	4	3	5	3	3	5	5	3	4	5	3	4	4	5	4
43.ardiansyah	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4
44. ria	4	4	5	3	5	3	3	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4
45.marzuki	4	4	5	3	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
46.maulidin	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5
47.nia ramadani	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	3	4
48.refa anggraini	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4
49.ulfa adilla	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	3	4
50.rabiah	3	4	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	3	4
51.syahrl	4	4	5	3	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	4	3	4	5
52.safrudin	4	5	3	3	4	3	4	5	5	3	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5
53.eka monaslisa	4	5	3	3	3	5	4	3	4	3	3	3	5	4	5	5	4	3	4	5
54.rismi ayuna	5	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5
55.miranda	5	4	5	5	4	3	5	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	5
56.sri maulida	5	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5
57.sinta roziana	4	3	4	4	4	3	5	3	3	4	5	5	3	5	3	4	3	4	4	5
58.safari	4	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5
59.helmizar	4	3	5	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4
60.ilham	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
61.rahmatul ilmiza	4	4	3	3	5	3	4	3	5	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4
62.oza maulida	5	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4
63.raudatul rahmah	5	3	5	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4
64.oji sapuandi	3	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4
65.zulfikar	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4
66.nita	4	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	3	5	4
67.nurhayatina	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4
68.mila anjasmira	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5
69.wirnalisma	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5
70.hermanto	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5
71.destiana	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4
72.afni asnia	5	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	4
73.darwin	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	3	5
74.riski munandar	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	3	4	3	4	3	4
75.rika wahyuni	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3	4	4	4	3	4

76.marnia rahmi	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	4	4	5	4	4
77.nurmisah	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5
78.ali sarif	3	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
79.muntasir	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5
80.aulia alfahri	4	4	5	3	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4
81.desi Rosita	5	5	5	3	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5
82.maya sari	5	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	5	4	3	4	5
83.yuni asnita	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	3	4	5	4	5
84.raihanurrahman	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	5	4
85.ahmad saputra	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
86.azeha	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4
87.mustafa alfikar	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
88.reza irpandi	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5
89.roji rahmat	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
90.rina asnita	5	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5
91.darmita	4	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	5
92.yustapia	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5
93.suci sarija	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	4
94.rahmat	3	3	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4
95.sasnita rahmanisa	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	5
96.nuriya	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4
97.irma safitri	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	5	4	4	4	3	3	5	3	5	5
98.irna	3	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5
99.irwan	5	3	5	3	3	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5	5
100. riska	4	5	3	4	5	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5

Lampiran 3. Rekapitulasi nilai kinerja Servqual

NO RESPONDEN	ATRIBUT																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1 yusnidar	5	4	5	4	3	3	5	3	5	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4
2 salmi	4	5	5	5	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	5	5	5	3	4	3
3 rahimah	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5
4 wisja	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	5	4	3	3	3
5 murnalis	4	3	4	2	3	2	3	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
6 fitri	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	2	5	3	3	4	3	5	4	3	3
7 erdawati	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3
8 dian cirasalasmi	5	5	5	4	3	4	3	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	5
9 sabarubin	5	3	3	3	2	4	2	3	2	2	2	3	4	3	3	5	4	3	3	5
10 anisa	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3
11 asniwa	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
12 asmawati	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
13 basyir	4	4	5	5	5	3	4	3	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5
14 nuzulisma	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5
15 misnibar	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4
16 nursina	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	5	5	3	4
17 maswida	5	5	5	4	2	5	2	3	3	2	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4
18 fatimah laili	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4
19 suraini	5	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	5	4	5	5	5	4
20 ratna julita	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4
21 yustamsyah	5	4	4	4	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4
22 zulbaidah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23 ria afrija	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
24 nadia sofyani	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
25 zulbahar	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5
26 radiah	5	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5
27 wirda ningsih	3	3	4	4	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2
28 naina milaila	3	3	3	5	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29 eni	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	2	2	4	4	4	5	4	4	5	5
30 maisarah	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
31 hilmi	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
32 zikratul azzura	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4	5	5	4	3	4	3
33 purnama	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
34 mutia sukma	4	3	3	3	2	2	4	3	4	5	3	3	4	5	3	5	3	3	5	5
35 ranti saskia	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	2
36 kairunnisa	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	3	3	3	5	4	2
37 nanda risma	4	4	3	3	3	4	5	5	4	3	5	3	3	3	5	2	4	3	3	4
riza husna	5	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	2	5	3	4	3	5	2	4	4

39 riski amanda	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4
40 sasrifa	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	2	4	3	5	4	5
41 yunita	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	3	3	3	5
42 rendi saputra	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
43 ardiansyah	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	5	2	5	4	3	3
44 ria	3	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	4	3	5	3	4	3
45 marzuki	3	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	2
46 maulidin	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	2	5	3	4	4	4
47 nia ramadani	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	2	5	5
48 refa anggraini	4	3	5	5	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	5	5	2	3	5	4
49 ulfa adilla	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3
50 rabiah	3	3	5	5	4	5	4	3	3	4	5	2	5	4	4	5	4	4	4	4
51 syahrul	2	4	5	5	4	3	4	3	2	3	5	3	3	4	5	5	4	2	3	3
52 safruddin	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	5
53 eka monalisa	3	4	5	5	5	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	5	4	3	3	3
54 rismi ayuna	5	4	5	4	4	4	4	3	2	2	3	4	5	4	3	3	4	5	4	3
55 miranda	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	4	3	3	3	5	4
56 sri maulida	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	2	4	4
57 sinta roziana	4	5	4	3	3	2	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	3	5	5
58 safri	3	5	3	3	3	2	3	3	2	4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	4
59 helmizar	3	2	4	4	4	4	5	2	3	3	3	5	4	2	3	4	5	5	4	3
60 ilham	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	5
61 rahmatulilmiza	5	5	5	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4
62 oza maulida	4	3	3	3	4	4	5	5	2	3	3	3	2	4	5	3	3	4	4	3
63 raudatuh rahmah	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4
64 oji sufiandi	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	2	3	4	4	5	4	5
65 zulfikar	3	4	5	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	3	2	5	5	4	4	5
66 nita	3	3	4	2	3	3	4	3	4	5	4	3	5	2	3	5	4	4	4	4
67 nurhayatina	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	2	2	5	4	4
68 mila anjasmira	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	5	4	3	2	3	3	4	5
69 wirnalisma	5	4	3	4	4	3	3	4	5	2	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5
70 hermanto	5	5	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
71 destiana	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4
72 afni asnija	2	3	5	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	5	3	4	3
73 darwin	3	4	5	5	4	3	5	3	3	5	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4
74 riski munandar	4	5	3	3	4	3	3	4	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3	4
75 rika wahyuni	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	5	5
76 marnia rahmi	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5
77 nurmisah	5	3	4	2	5	5	4	5	3	2	4	4	4	2	3	4	5	3	2	4
78 ali sarif	3	4	5	2	4	4	2	5	3	3	4	5	4	3	5	5	3	3	5	3
79 muntasir	3	4	5	3	4	4	5	4	3	2	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3

80 aulia alfahri	3	3	4	3	5	4	4	4	2	4	5	3	4	3	4	5	5	4	3	3
81 desi rosita	2	3	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
82 maya sari	5	4	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4
83 yuni asnita	5	5	4	5	3	3	5	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	5	5	5
84 raihanurrahman	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5
85 ahmad saputra	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	3
86 azehar	3	2	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4
87 mustafa alfikar	3	3	3	4	5	5	3	4	3	2	3	4	5	4	3	3	5	5	5	3
88 reza irfandi	5	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	3	2	4	3	3	5	5	4	4
89 roji rahmat	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	2	5	2	3	4	4	3	5	5
90 rina asnita	5	5	5	4	4	3	4	4	3	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	4
91 darmita	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
92 yustafia	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	3	3	5	5
93 sucisarija	5	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
94 rahmat	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4
95 sasnita rahmanisa	3	3	3	3	4	4	4	5	2	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5
96 nurija	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	5	5	4	4
97 irma safitri	4	4	4	5	4	3	3	2	2	3	3	4	4	5	3	3	3	4	3	4
98 irna	3	4	3	3	4	4	4	5	5	2	3	3	4	4	3	3	5	3	4	4
99 irwan	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3
100 riska	3	3	4	3	3	3	4	4	2	2	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5

Lampiran 4. Rekapitulasi nilai *fungsi* Kano

no responden	atribut																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1.yusnidar	1	4	5	5	3	5	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	3	5
2.salmi	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
3.rahimah	1	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4
4.wisja	1	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5
5.murnalis	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
6.fitri	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
7.erdawati	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
8.dian cirasalamsi	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4
9.sabarubin	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
10.anisa	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
11.asniws	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	3
12.asmawati	3	4	4	4	3	3	5	3	4	5	5	4	4	3	4	5	3	5	5	5
13.basyir	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5
14.nuzulisma	1	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4
15.misnidar	3	4	5	4	3	4	3	5	5	4	3	4	5	3	5	4	5	3	4	4
16.nursina	4	4	4	3	4	5	4	5	5	3	2	4	5	4	3	5	5	4	3	3
17.maswadi	1	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5
18.fatimah siti	4	5	3	2	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	5
19.suraini	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
20.ratna julita	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5
21.yustamsyah	3	4	5	5	3	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4
22.zulbaidah	5	4	3	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	3	5	5	4	4	3
23.ria afrija	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	3	3	5	4	4	5	3	5
24.nadia sofiyami	1	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	3
25.zulbahar	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5
26.radiah	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	5	4	3	4	5	4
27.wirda ningsih	4	4	4	5	3	3	5	4	4	3	5	5	4	4	5	3	5	4	3	5
28.naina milalila	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3	3	5	5
29.eni	3	3	4	2	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	3	3	4	4	3
30.maisarah	1	4	3	3	5	5	4	4	3	5	5	4	5	3	3	4	5	4	4	3
31.hilmi	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	4	4	4
32.zikratul azzura	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	5	5	5	4	3	4	4
33.purnama	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4
34.mutia sukma	4	4	5	5	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	3	3	4	3	3	3
35.ranti Saskia	4	4	5	3	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	3	3	5	3	4
36.khairunisa	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	5
37.nanda risma	3	5	5	5	5	3	3	4	5	4	3	5	4	4	3	5	3	5	4	4

38.riza husna	3	4	5	4	3	3	5	4	3	5	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3
39.riski Amanda	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	5
40.sasrifa	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4
41.yunita	4	4	5	3	4	5	3	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3
42.rendi saputra	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	3	4	4
43.ardiansyah	4	3	4	4	5	3	3	5	5	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4
44.ria	3	3	3	3	4	5	4	4	3	5	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4
45.marzuki	3	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3
46.maulidin	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	3	5	4	3	3	4	4	4
47.nia ramadani	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	5	4	3	3	4	4	5	4	5
48.refa anggani	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4
49.ulfa adilla	5	4	5	4	3	3	4	3	4	5	4	3	5	5	4	4	3	3	5	5
50.rabiah	1	4	3	3	5	3	4	3	5	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	4
51.syahrul	5	3	4	4	5	3	5	4	3	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	3
52.safrudin	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	3
53.eka monalisa	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	3	3	4	4	3	4
54.rismi ayuna	3	5	5	4	3	4	4	4	5	3	5	3	5	3	5	4	4	5	3	4
55.miranda	5	4	5	4	3	3	4	5	2	3	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5
56.sri maulida	5	3	4	5	5	4	3	5	4	4	3	3	5	4	3	5	5	5	4	3
57.sinta roziana	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	5	3	3	2	4	4	4	4	3	3
58.safri	4	5	3	5	3	3	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4
59.hermizar	3	3	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	4	3	5	3	4	5	5	4
60.ilham	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
61.rahmatul ilmiza	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5
62.oza ,aulida	4	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4
63.raudatyl rahmah	3	3	5	4	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4	4	3	5	3	5	4
64.oji supiandi	3	4	5	4	3	3	5	4	3	4	4	5	4	3	2	3	3	4	5	3
65.zulfikar	4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	3	5	4	3	5	5	2	5	4	5
66.nita	5	5	4	3	4	5	4	2	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	3	4
67.nurhayatina	4	5	4	3	3	3	4	5	5	4	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5
68.mila anjasmira	4	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	5	4	3	5	4	4	4
69.wirna lisma	3	5	4	4	3	4	5	5	3	5	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4
70.hermanto	3	4	5	5	3	3	4	4	3	3	5	2	4	4	3	5	3	5	4	4
71.destiana	3	4	5	3	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	3	3	5	4	5	5
72.afni asnija	4	4	4	3	4	3	3	4	5	2	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4
73.darwin	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	2	3	5	4	5	4	3	3
74.riski munandar	3	4	5	4	4	5	3	4	5	3	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3
75.rika wahyuni	5	5	3	5	4	4	5	4	4	3	2	4	5	4	3	5	5	3	4	5
76.marnia rahmi	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	4	2	4
77.nurmisah	5	4	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	3	3
78.ali sarif	4	3	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	5	4	3	5	5	5

79.muntasir	4	4	5	4	2	3	3	5	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4
80.aulia alfahri	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	3	5	5	3	3	5	3	4	3
81.desi Rosita	3	5	3	3	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	2	4	4
82.maya sari	4	4	3	3	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	3	3	5	3
83.yuni asnita	3	3	5	3	4	5	4	3	3	2	4	5	4	3	5	3	4	4	3	5
84.raihanurrahman	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	3	4
85.ahmad saputra	5	4	5	4	3	5	4	5	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	5
86.azehar	5	5	4	3	5	3	4	3	5	4	4	3	5	2	3	4	5	3	4	5
87.mustafa alfikar	4	5	3	4	5	3	4	5	5	3	5	4	4	5	3	5	3	4	5	5
88.reza irpandi	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	5	5	3	3	4	4	5	4
89.roji rahmat	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4	4	3	4
90.rina asnita	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	3	4	4	3	4	5	5	4	5
91.darmita	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5
92.yustapia	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4
93.suci sarija	5	5	3	4	5	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	2	5	5	3
94.rahmat	5	4	5	3	5	5	5	4	2	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
95.sasnita rahmanisa	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4
96.nurija	3	3	5	5	4	4	3	3	4	5	5	3	4	5	3	4	4	3	4	3
97.irma safitri	5	5	4	4	5	3	4	4	2	4	5	3	4	5	4	4	3	4	3	3
98.irna	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4
99.irwan	4	5	4	4	5	3	3	5	5	4	4	3	3	5	4	3	5	5	4	4
100.riska	3	4	2	5	4	3	5	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5

Lampiran 5. Rekapitulasi nilai *disfungsional* responden

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1. Yusnidar	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	4	3
2.Salmi	4	3	4	4	3	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	3	4	5	3	5
3.Rahimah	5	5	5	3	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
4.Wisja	2	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
5.Murnalis	3	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	5	4	3	5	3	3	4
6.Fitri	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	5
7.Erdawati	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8.Dian Cilasalasmi	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
9.Sabarubin	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5
10.Anisa	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
11.Asniwa	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
12.Asmawati	4	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
13.Basyir	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
14.Nuzulisma	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
15.Misnidar	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
16.Nursina	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
17.Maswida	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4
18.Fatimah Siti	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4
19.Suraini	5	3	3	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5
20.Ratna Julitaa	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4
21.Yustamsyah	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	3	4
22.Zulbaidah	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3	3
23.Ria Afrija	4	5	3	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5
24.Nadia Sofiyani	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	5
25.Zulbahar	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5
26.Radiyah	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	3	3	5	3	4
27.Wirda Ningsih	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	3	5	4	3	5
28.Naina Milaila	3	4	4	5	3	3	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	3	5
29.Eni	4	3	5	3	3	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	3	5	3	3	4
30.Maisarah	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3
31.Hilmi	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5
32.Zikratul Azzura	5	5	5	4	3	3	4	5	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5	4	3
33.Purnama	4	4	3	3	5	4	3	4	3	5	3	3	5	5	4	4	3	5	4	5
34.Mutia Sukma	5	4	3	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5
35.ranti Saskia	3	5	4	3	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4
36.Khairunisa	4	5	5	4	3	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	5
37.Nanda Risma	3	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5
38.Riza Husna	4	3	3	4	4	5	3	3	4	5	3	4	5	3	5	4	4	5	3	4
39.Riski Amanda	5	4	5	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	3

40.Sasrifa	3	3	4	5	5	3	4	4	3	5	5	3	4	4	5	3	3	4	5	5
41.Yunita	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	5	4	5
42.Rendi Saputra	4	4	3	5	5	3	3	5	4	4	3	4	5	3	4	3	5	4	4	3
43.Ardiyansyah	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4	2	3	3	4	3	4
44.Ria	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	5	3	3	4	4	3
45.Marzuki	5	4	5	4	4	3	2	4	4	5	5	3	3	5	4	5	3	5	5	5
46.Maulidin	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	3	3	4	3	3	5	5
47.Nia Ramadani	3	5	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3
48.Refa Anggaini	3	5	4	3	5	3	4	5	4	3	5	5	4	4	3	5	3	4	2	3
49.Ulfa Adilla	4	3	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	5	5
50.Rabiah	4	3	3	4	4	5	3	4	4	2	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5
51.Syhahrul	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
52.Safrudin	5	3	4	5	3	5	3	4	4	3	5	5	4	3	5	4	4	5	3	4
53.Eka Monalisa	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	2	3	4	5	5	4	5	4	5	4
54.Rismi Ayuna	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	5	4	3
55.Miranda	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4	3	5	4	5	4	3	4	5
56.Sri Maulida	5	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5
57.Sinta Roziana	5	4	3	4	3	5	4	3	5	5	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4
58.Safri	4	3	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	4
59.helmizar	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4
60.Ilham	3	5	4	5	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	3	5	4	5
61.Rahmatul Ilmiza	5	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	3	5	4	4
62.Oza Mauliza	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	3	2	4	4	5	4	3	3	4
63.Raudatul Rahmah	3	5	4	4	3	3	4	5	4	3	5	4	4	5	3	3	5	4	4	5
64.Oji Sapuandi	3	5	4	3	3	5	4	4	5	3	3	2	5	4	3	3	5	3	4	4
65.Zulfikar	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	5	4
66.Nita	5	4	5	4	3	3	5	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3
67.Nurhayatina	4	3	2	3	3	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	3
68.Mila Anjasmira	3	3	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4
69.Wirna Lisma	3	4	4	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	5
70.Hermanto	3	5	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4
71.destiana	5	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	3	5	5	5
72.Afni Asrija	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5
73.Darwin	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5
74.Risk Munandar	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4
75.Rika Wahyuni	4	3	2	5	5	4	4	5	2	3	3	4	5	5	3	4	4	5	5	4
76.Marnia Rahmi	3	3	3	3	4	3	4	5	3	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	5
77.Nurmisah	5	3	3	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	5	4	5	5	3	4
78.Ali Sarif	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	5	2	5	4	3	4
79.Muntasir	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5

80.Aulia Alfahri	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	5	5	3
81.Desi Rosita	3	4	2	4	5	4	3	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4
82.Maya Sari	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
83.Yuni Asnita	5	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4
84.Raihanurrahman	3	4	4	5	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	3	3	4	4	3	5
85.Ahmad Saputra	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	5
86.Azehir	5	4	4	5	3	4	5	3	3	2	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5
87. Mustafa Alfikar	4	3	3	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5	3	3	5	4	3	4	5
88.Reza Irpandi	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	3	4
89.Roji Rahmat	3	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	2	3	3	4	5
90. Rina Asnita	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4
91.Darmita	4	5	2	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	3	3	4
92.Yustapia	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	2	5
93.Suci Sarija	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5
94.Rahmat	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
95.Sasnita Rahmanisa	4	3	4	5	3	5	4	4	5	4	5	3	3	5	4	4	5	3	3	4
96.Nurija	5	3	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	3
97.Irma Safitri	4	5	4	3	3	3	4	5	3	5	5	4	3	5	5	3	5	4	3	4
98.Irna	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	5	4
99.Irwan	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4	3	5	4	4	5
100.Riska	3	4	5	5	3	3	4	4	3	3	5	5	3	3	5	4	3	3	4	3

Lampiran 6. Hasil Validitas Harapan Dan kinerja Pasien (SERVQUAL)**Hasil Uji Validitas Harapan Pasien**

No	Hasil SPSS	R Tabel	No	Hasil SPSS	R Tabel
1	0,209	0,195	11	0,486	0,195
2	0,335	0,195	12	0,475	0,195
3	0,368	0,195	13	0,268	0,195
4	0,391	0,195	14	0,259	0,195
5	0,393	0,195	15	0,371	0,195
6	0,349	0,195	16	0,313	0,195
7	0,405	0,195	17	0,498	0,195
8	0,439	0,195	18	0,481	0,195
9	0,542	0,195	19	0,555	0,195
10	0,455	0,195	20	0,694	0,195

Hasil Uji Validitas Data Kinerja Pasien

No	Hasil SPSS	R Tabel	No	Hasil SPSS	R Tabel
1	0,321	0,195	11	0,411	0,195
2	0,416	0,195	12	0,272	0,195
3	0,393	0,195	13	0,269	0,195
4	0,310	0,195	14	0,341	0,195
5	0,507	0,195	15	0,220	0,195
6	0,494	0,195	16	0,414	0,195
7	0,518	0,195	17	0,284	0,195
8	0,362	0,195	18	0,282	0,195
9	0,573	0,195	19	0,383	0,195
10	0,473	0,195	20	0,330	0,195

Lampiran 7 Hasil Validitas *Functional* Dan *Disfunctional* (KANO)

Hasil Uji Validitas *Functional*

No	Hasil SPSS	R Tabel	No	Hasil SPSS	R Tabel
1	0,470	0,195	11	0,218	0,195
2	0,276	0,195	12	0,272	0,195
3	0,305	0,195	13	0,283	0,195
4	0,295	0,195	14	0,282	0,195
5	0,220	0,195	15	0,224	0,195
6	0,358	0,195	16	0,478	0,195
7	0,305	0,195	17	0,276	0,195
8	0,414	0,195	18	0,326	0,195
9	0,223	0,195	19	0,262	0,195
10	0,247	0,195	20	0,427	0,195

Hasil Validitas *Disfunctional*

No	Hasil SPSS	R Tabel	No	Hasil SPSS	R Tabel
1	0,492	0,195	11	0,333	0,195
2	0,351	0,195	12	0,301	0,195
3	0,322	0,195	13	0,198	0,195
4	0,236	0,195	14	0,291	0,195
5	0,353	0,195	15	0,246	0,195
6	0,351	0,195	16	0,369	0,195
7	0,215	0,195	17	0,279	0,195
8	0,285	0,195	18	0,314	0,195
9	0,243	0,195	19	0,509	0,195
10	0,333	0,195	20	0,409	0,195

Lampiran 10. Hasil reliabilitas servqual harapan pasien dan kinerja puskesmas

Harapan pasien

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.747	20

Kinerja puskesmas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.689	20

Lampiran 11. Hasil reliabilitas kano *functional* dan *disfunctional*

Functional

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.490	20

disfunctional

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.521	20

Lampiran 12. Tabel r

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5 %	1 %		5 %	1 %
3	0,997	0,999	38	0,320	0,413
4	0,950	0,990	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,834	43	0,301	0,389
9	0,666	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,380
11	0,602	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,279	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,330
18	0,468	0,590	65	0,244	0,317
19	0,456	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,220	0,286
22	0,423	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,270
24	0,404	0,515	95	0,202	0,263
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,176	0,230
27	0,381	0,487	150	0,159	0,210
28	0,374	0,478	175	0,148	0,194
29	0,367	0,470	200	0,138	0,181
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,349	0,449	500	0,088	0,115
33	0,344	0,442	600	0,080	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,430	800	0,070	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

Lampiran 13.dokumentasi penelitian

Foto penyebaran kuisioner



