

Analisis Kualitas Pelayanan Badan Layanan Umum Daerah Puskesmas Menggunakan Model Kano (Studi Kasus di Puskesmas Muara Enim)

Sandra Kurniati¹; Abdul Hamid²; Nisma Aprini³

^{1,2,3} Universitas Serelo Lahat
Email: nisma.aprini@gmail.com

Abstrak

Penelitian yang dilakukan penulis dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis atribut layanan yang menjadi prioritas untuk diperhatikan, dipertahankan dan ditingkatkan serta rekomendasi yang tepat dalam pengembangan produk layanan dan kepuasan pelanggan BLUD Puskesmas Muara Enim. Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survey analitik. Sedangkan metode Analisis yang digunakan adalah Metode Kano. Penelitian ini diawali dengan survey pendahuluan untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner, lalu pengambilan data dilakukan penyebaran kuesioner ke pasien pengguna jasa BLUD Puskesmas Muara Enim selanjutnya di Analisis menggunakan metode Kano. Hasil penelitian didapat atribut layanan pada BLUD Puskesmas Muara Enim berdasarkan Kategori Model Kano berada di Kategori Must Be, One Dimensional, Attractive dan Indifferent, Berdasarkan penilaian better and worse Dokter bersedia mendengarkan keluhan dari pasien (dimana penurunan tingkat kepuasan pasien mencapai 68 % jika pihak BLUD Puskesmas Muara Enim tidak dapat memenuhinya). Atribut pelayanan yang perlu untuk terus dipertahankan adalah Dokter melakukan pemeriksaan dengan sungguh sungguh (dimana kenaikan kepuasan pasien mencapai 84% jika terpenuhi). Pelayanan yang perlu untuk terus ditingkatkan salah satunya Ketanggapan pegawai medis dalam melakukan pemeriksaan sedangkan rekomendasi yang tepat dalam pengembangan atribut pelayanan dan Kepuasan pasien pada BLUD Puskesmas Muara Enim diantaranya Puskesmas bisa mengembangkan media komunikasi pendaftaran pasien BPJS melalui sms atau telepon untuk mempercepat pelayanan.

Kata Kunci : *BLUD Puskesmas, Kano, Kualitas Pelayanan*

Abstract

The research was carried out by the author with the aim of knowing and analyzing service attributes that are priorities to be considered, maintained and improved as well as appropriate recommendations in developing service products and customer satisfaction at the BLUD Muara Enim Community Health Center. The type of research used in this research is analytic survey research. While the analysis method used is the Kano method. This research began with a preliminary survey to test the validity and reliability of the questionnaire, then data collection was carried out by distributing questionnaires to patients using the BLUD Muara Enim Community Health Center services, then analyzed using the Kano method. The research results showed that the service attributes at the BLUD Muara Enim Community Health Center based on the Kano Model Category were in the Must Be, One Dimensional, Attractive and Indifferent

categories. Based on better and worse assessments, doctors were willing to listen to complaints from patients (where the decrease in patient satisfaction levels reached 68% if the BLUD Muara Enim Community Health Center cannot fulfill it). Service attributes that need to be maintained are "Doctors carry out examinations seriously (where the increase in patient satisfaction reaches 84% if fulfilled). One of the services that needs to be continuously improved is: The responsiveness of medical staff in carrying out examinations while appropriate recommendations in developing service attributes and patient satisfaction at the BLUD Muara Enim Community Health Center, including that the Community Health Center can develop communication media for BPJS patient registration via SMS or telephone to speed up service.

Keywords: BLUD Puskesmas, Kano, Service Quality

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah kebutuhan dasar bagi setiap orang. Ada beberapa jenis pelayanan kesehatan yang diolah oleh pemerintah dan salah satunya adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Puskesmas juga berperan menjadi garda pertama untuk mengurangi beban rumah sakit. Tetapi beberapa masyarakat masih meremehkan peranan puskesmas.

Berdasarkan penelitian terdahulu terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Muara Enim yang pernah dilakukan tahun 2013 Survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk menghasilkan angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan menggunakan metode penelitian yang telah ditentukan dalam Keputusan MenPAN No. 25 Tahun 2004. Tolok ukur yang dipakai untuk menganalisis kepuasan masyarakat mencakup 14 (empat belas) unsur. Dengan menggunakan rumus pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dikembangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, maka nilai IKM yang dicapai oleh unit-unit pelayanan yang menjadi lokus kajian berada pada kategori BAIK, karena berada pada range nilai indeks antara 62,51 - 81,25 . untuk Puskesmas dalam kabupaten Muara Enim ada beberapa unsur yang memiliki nilai yang kecil seperti Prosedur Pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas layanan, dan kecepatan pelayanan dimana unsur ini meskipun jumlahnya tidak banyak,

beberapa responden menyatakan bahwa untuk Prosedur Pelayanan persyaratan yang dipenuhi menurut mereka cukup menyulitkan, sehingga pada akhirnya mereka mengurungkan niatnya untuk berobat ke Puskesmas.

Dari 25 responden pada survey awal, sebanyak 14 orang pasien tidak puas dan 11 orang pasien puas terhadap pelayanan puskesmas berdasarkan hasil survei pendahuluan tersebut diketahui terdapat beberapa masalah yang belum memenuhi keinginan pasien sehingga perlu dilakukan pengukuran lebih lanjut untuk dapat mengidentifikasi atribut dan fasilitas pelayanan BLUD Puskesmas Muara Enim yang menjadi faktor kepuasan pelanggan.

Untuk mengetahui lebih lanjut kualitas pelayanan BLUD Puskesmas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang perbaikan kualitas layanan pada BLUD Puskesmas menggunakan metode Kano dengan melakukan analisis kuisioner yang bersifat Functional (positif) dan Dysfunctional (Negatif) dan juga mengukur dengan tingkat persepsi atau kenyataan yang dirasakan oleh pengguna layanan kesehatan maka dapat diketahui sejauh mana tingkat perbaikan yang diinginkan konsumen terhadap layanan yang diterima. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi BLUD Puskesmas untuk membantu menentukan prioritas perbaikan pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sehingga BLUD Puskesmas bisa bersaing dengan baik dalam hal pemberian layanan kesehatan di Kabupaten Muara Enim.

Rumusan Masalah

Berikut ini rumusan masalah yang dapat disajikan oleh Penulis yaitu :

1. Apa saja atribut layanan pada BLUD Puskesmas Muara Enim berdasarkan kategori Model Kano ?
2. Apa saja atribut layanan yang harus menjadi prioritas untuk diperhatikan oleh BLUD Puskesmas Muara Enim ?
3. Apa saja atribut layanan yang harus menjadi prioritas untuk dipertahankan oleh BLUD Puskesmas Muara Enim ?
4. Apa saja atribut layanan yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh BLUD Puskesmas Muara Enim ?
5. Bagaimana rekomendasi yang tepat untuk pengembangan produk layanan dan

kepuasan pelanggan?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui atribut layanan pada BLUD Puskesmas Muara Enim berdasarkan kategori Model Kano
2. Mengetahui dan menganalisa atribut layanan yang harus menjadi prioritas untuk diperhatikan oleh BLUD Puskesmas Muara Enim ?
3. Mengetahui dan menganalisa atribut layanan yang harus menjadi prioritas untuk dipertahankan oleh BLUD Puskesmas Muara Enim ?
4. Mengetahui dan menganalisa atribut layanan yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh BLUD Puskesmas Muara Enim ?
5. Membuat rekomendasi yang tepat dalam pengembangan produk layanan dan kepuasan pelanggan

Kajian Pustaka

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Triguno (1997 : 76) mengartikan kualitas sebagai Standar yang harus dicapai oleh orang/ kelompok/ lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/ masyarakat.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Triguno (1997 : 78) pelayanan / penyampaian terbaik, yaitu “melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu”.

Pengertian Badan Layanan Umum

Badan Layanan Umum (BLU) adalah instansi di lingkungan pemerintah pusat/daerah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat

berupa penyediaan barang dan/jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktifitas.

Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum adalah pola pengelolaan keuangan yang memberikan fleksibilitas berupa keleluasaan untuk menerapkan praktek-praktek bisnis yang sehat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagai pengecualian dari ketentuan pengelolaan keuangan daerah pada umumnya. BLU yang dibentuk untuk meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakat di beberapa bidang seperti layanan kesehatan, pendidikan, otoritas tertentu dan sebagainya. Birokrasi pemerintah yang biasa dikenal tidak efisien, tidak efektif dan lambat dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat akan diubah bentuknya menjadi Badan Layanan Umum yang responsif dalam memberikan layanan (Restianto dan Bawono, 2015).

Pengertian Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/Menkes/SK/II/2014 tentang Kebijakan Dasar Pusat kesehatan Masyarakat definisi Puskesmas adalah sebagai berikut : “ Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan kabupaten / Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja”.

Pengertian Analisa Model Kano

Terdapat berbagai macam cara dalam menganalisis dan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penggunaan dalam menggunakan produk atau jasa, salah satunya adalah dengan menggunakan model Kano. Model Kano merupakan suatu model yang bertujuan mengategorikan atribut-atribut dari produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Model ini dikembangkan oleh Noriaki Kano, seorang profesor dari Universitas Tokyo Rika. Profesor Noriaki Kano merupakan orang pertama yang mengembangkan metode untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna dan harapan melalui teknik klasifikasi preferensi.

Model Kano digunakan untuk menentukan *importance* dari fitur produk secara individu untuk kepuasan konsumen serta menciptakan syarat mutlak yang optimal untuk orientasi proses pada aktivitas pengembangan produk. Kano menyatakan terdapat dua aspek untuk setiap atribut kualitas, yaitu aspek objektif yang melibatkan pemenuhan kualitas dan aspek subjektif yang melibatkan persepsi konsumen atas kepuasan.

Metode Penelitian

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ialah proses yang dilakukan oleh penulis dalam memperoleh data dengan metode sebagai berikut :

1. Studi Pustaka (*Library Reseach*)

Studi pustaka yaitu dengan membaca dan mempelajari dokumentasi, buku-buku, data kearsipan yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Studi Lapangan (*Field Reseach*)

Studi lapangan merupakan tehnik pengumpulan data secara langsung terhadap objek penelitian, dengan tujuan memperoleh data resmi dan akurat serta relevan dengan masalah yang diteliti dengan cara :

- a) Pengamatan (*Observasi*). Pengamatan ialah penulis mengamati subjek penelitian untuk memperoleh data dan informasi.
- b) Wawancara (*Interview*). Wawancara ini berupa proses percakapan berbentuk tanya jawab langsung bertatap muka dengan informan untuk memperoleh data dan keterangan.
- c) Metode Kuisisioner. Kuisisioner adalah daftar pertanyaan terhadap variabel – variabel penelitian. Penulis meneliti variabel – variabel tersebut dengan masing masing variabel diberikan skor nilai. Kuisisioner diberikan kepada responden yang menjadi sampel pada penelitian ini

Teknik Analisis Data

Uji Kualitas Data

Uji kualitas data pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui kebasahan suatu data dengan menggunakan perhitungan statistik dan matematik dengan

bantuan program SPSS, teknik analisis data dalam penelitian ini dengan rumus – rumus sebagai berikut :

Uji Validitas

Uji validitas adalah pengujian olah data yang menguji valid atau tidaknya suatu data, data dikatakan valid jika memiliki nilai $r > 0,300$ dan jika data yang diolah memiliki nilai $r < 0,300$ maka data yang diolah tersebut tidak valid. Data yang diolah ini adalah data hasil penyebaran kuisioner mengenai variabel – variabel penelitian yang dibagikan oleh penulis kepada sejumlah responden dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian data dengan tujuan untuk menguji reliabel/ terpercaya atau tidaknya suatu data, dengan kriteria jika nilai koefisien (r) $> 0,600$, maka variabel penelitian dikatakan reliabel atau terpercaya dan jika nilai koefisien (r) $< 0,600$ maka data yang diuji tidak reliabel/terpercaya.

Analisis Model Kano

Model kano merupakan model yang dirancang untuk mengklasifikasikan atribut produk atau layanan berdasarkan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan[6]. Definisi metode kano adalah metode yang tujuannya untuk mengklasifikasikan atribut-atribut dari layanan ataupun produk berdasar pada seberapa baik layanan atau produk sehingga dapat memuaskan kebutuhan konsumen.

Hasil Dan Pembahasan

Analisa Model Kano

Pada penelitian dengan analisa Model Kano maka peneliti menggunakan langkah langkah yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu mengidentifikasi ide atau permintaan pelanggan atau menganalisa yang akan diukur, membuat kuesioner Kano dimana setiap satu pertanyaannya memiliki dua bagian, yaitu *functional* dan *disfunctional*, memproses hasil jawaban kuesioner dengan menggunakan

Tabulation of Survey selanjutnya menganalisis hasil proses dengan memposisikan setiap atribut pertanyaan kedalam tabel Evaluasi Metode Kano dan selanjutnya dibuat rekapitulasi hasil tabel evaluasi kano yang bisa dilihat pada tabel 4.7 dibawah

Tabel 1.
Rekapitulasi Hasil Tabel Evaluasi Kano

	Atribut	Kategori Kano						Total Responden
		O	A	M	I	R	Q	
1	Tangibility (Bukti Fisik)							
	T1	20	16	26	14	0	0	76
	T2	12	24	14	26	0	0	76
	T3	29	12	16	19	0	0	76
	T4	37	26	7	6	0	0	76
	T5	20	8	25	23	0	0	76
2	Reliability (Kehandalan)							
	R1	24	19	14	19	0	0	76
	R2	28	36	6	6	0	0	76
	R3	17	19	26	14	0	0	76
	R4	35	6	14	21	0	0	76
	R5	35	25	10	6	0	0	76
3	Responsiveness(Daya Tanggap)							
	Res1	43	18	9	6	0	0	76
	Res2	14	20	22	20	0	0	76
	Res3	17	15	28	16	0	0	76
	Res4	38	24	9	5	0	0	76
	Res5	19	12	26	19	0	0	76
4	Assurance(Jaminan Kepastian)							
	As1	23	7	26	20	0	0	76
	As2	34	24	11	7	0	0	76
	As3	27	16	10	23	0	0	76
	As4	20	17	25	14	0	0	76
	As5	31	16	16	13	0	0	76
5	Emphaty(Empati)							
	Em1	14	8	35	19	0	0	76
	Em2	13	19	23	21	0	0	76
	Em3	17	16	29	14	0	0	76
	Em4	19	9	27	21	0	0	76
	Em5	37	24	10	5	0	0	76

Berdasarkan tabel 1 diatas, maka setelah dilakukan rekapitulasi terhadap jawaban responden dengan mencocokkan terhadap kategori metode kano maka

dapat diketahui jumlah tiap masing-masing atribut. Langkah selanjutnya adalah dengan melakukan klasifikasi atribut berdasarkan model Kano. Penentuan kategori untuk tiap variabel atau *Kano's Weight* digunakan aturan pada *Blauth's Formula*.

Tabel 2.

Rekapitulasi Hasil Perhitungan *Blauth Formula*

No	Pertanyaan	Skala Penilaian Kano						Total Responden	O+ A+ M	I+ R+ Q	Keputusan
		O	A	M	I	R	Q				
A	Tangibility (Bukti Fisik)										
	T1	20	16	26	14	0	0	76	62	14	M
	T2	12	24	14	26	0	0	76	50	26	A
	T3	29	12	16	19	0	0	76	57	19	O
	T4	37	26	7	6	0	0	76	70	6	O
	T5	20	8	25	23	0	0	76	53	23	M
B	Reliability / Kehandalan										
	R1	24	19	14	19	0	0	76	57	19	O
	R2	28	36	6	6	0	0	76	70	6	A
	R3	17	19	26	14	0	0	76	62	14	M
	R4	35	6	14	21	0	0	76	55	21	O
	R5	35	25	10	6	0	0	76	70	6	O
C	Responsiveness/Daya Tanggap										
	Res1	43	18	9	6	0	0	76	70	6	O
	Res2	14	20	22	20	0	0	76	56	20	M
	Res3	17	15	28	16	0	0	76	60	16	M
	Res4	38	24	9	5	0	0	76	71	5	O
	Res5	19	12	26	19	0	0	76	57	19	M
D	Assurance/Jaminan Kepastian										
	As1	23	7	26	20	0	0	76	56	20	M
	As2	34	24	11	7	0	0	76	69	7	O
	As3	27	16	10	23	0	0	76	53	23	O
	As4	20	17	25	14	0	0	76	62	14	M
	As5	31	16	16	13	0	0	76	63	13	O
E	Emphaty/Empati										
	Em1	14	8	35	19	0	0	76	57	19	M
	Em2	13	19	23	21	0	0	76	55	21	M
	Em3	17	16	29	14	0	0	76	62	14	M
	Em4	19	9	27	21	0	0	76	55	21	M
	Em5	37	24	10	5	0	0	76	71	5	O

Berdasarkan tabel 4.8 diatas , menunjukkkan bahwa yang termasuk pada kategori *must - be* sebanyak 12 kriteria, untuk kategori *one - dimensional* terdapat 10 kriteria dan kategori *attractive* sebanyak 2 kriteria.

Termasuk dalam kategori *must - be* sebagian besar berada pada variabel *Emphaty* hal ini menandakan prioritas puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan dimulai dari variabel *Emphaty* untuk seterusnya ke variabel *responsiveness* dilanjutkan lalu ke variabel *assurance* dan *tanggible* lalu ke variabel *reliability*.

Kategori *one - dimensional* sebagian besar berada pada variabel *reliability* dan *assurance* ini menandakan bahwa apabila kinerja atribut layanan yang berada di variabel *reliability* dan *assurance* lebih dahulu ditingkatkan maka akan berpengaruh secara *linear* terhadap peningkatan kepuasan pasien.

Kategori *Attractive* berada pada variabel *tangibility* dan *reliability*. Kategori ini merupakan kunci dari kepuasan konsumen dan merupakan atribut layanan yang memiliki pengaruh paling besar pada kepuasan pasien jika diberikan. Pada kategori ini tidak dituntut harus ada dan juga tidak diharapkan oleh konsumen tetapi pemenuhan terhadap kategori ini akan menyebabkan peningkatan kepuasan konsumen yang sangat tinggi.

Langkah selanjutnya adalah dengan Menghitung nilai better dan worse dapat dilihat pada tabel 3. dibawah

Tabel 3
Rekapitulasi Hasil Perhitungan *Better and Worse*

No	Atribut	Kategori Kano						Bette r	Wors e	Strategi
		O	A	M	I	R	Q			
1	Tangibility (Bukti Fisik)									
	T1	20	16	26	14	0	0	0,47	0,61	diperbaiki
	T2					12	24			14
	T3	29	12	16	19	0	0	0,54	0,59	diperbaiki
	T4	37	26	7	6	0	0	0,83	0,58	Ditingkatka n
	T5					20	8			25
2	Reliability (Kehandalan)									

	R1	24	19	14	19	0	0	0,57	0,50	Ditingkatkan
	R2	28	36	6	6	0	0	0,84	0,45	Ditingkatkan
	R3	17	19	26	14	0	0	0,47	0,57	diperbaiki
	R4	35	6	14	21	0	0	0,54	0,64	diperbaiki
	R5	35	25	10	6	0	0	0,79	0,59	Ditingkatkan
3	Responsiveness(Daya Tanggap)									
	Res1	43	18	9	6	0	0	0,80	0,68	Ditingkatkan
	Res2	14	20	22	20	0	0	0,45	0,47	diperbaiki
	Res3	17	15	28	16	0	0	0,42	0,59	diperbaiki
	Res4	38	24	9	5	0	0	0,82	0,62	Ditingkatkan
	Res5	19	12	26	19	0	0	0,41	0,59	diperbaiki
4	Assurance(Jaminan Kepastian)									
	As1	23	7	26	20	0	0	0,39	0,64	diperbaiki
	As2	34	24	11	7	0	0	0,76	0,59	Ditingkatkan
	As3	27	16	10	23	0	0	0,57	0,49	Ditingkatkan
	As4	20	17	25	14	0	0	0,49	0,59	diperbaiki
	As5	31	16	16	13	0	0	0,62	0,62	Pertahankan
5	Emphaty(Empati)									
	Em1	14	8	35	19	0	0	0,29	0,64	diperbaiki
	Em2	13	19	23	21	0	0	0,42	0,47	diperbaiki
	Em3	17	16	29	14	0	0	0,43	0,61	diperbaiki
	Em4	19	9	27	21	0	0	0,37	0,61	diperbaiki
	Em5	37	24	10	5	0	0	0,80	0,62	Ditingkatkan

Berdasarkan tabel 3 diatas, menunjukkan ada 11 atribut pelayanan dalam variabel yang memiliki nilai *better* lebih tinggi dari nilai *worse* dan 14 atribut pelayanan yang memiliki nilai *better* lebih rendah dari nilai *worse* sehingga dari hasil perhitungan Blauth Formula ini bisa ditentukan mana atribut layanan dalam variabel penelitian yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Nilai *Better* mengindikasikan seberapa banyak kenaikan kepuasan pelanggan jika kita menyediakan fitur nya (A&O). sehingga apabila nilai *Better* lebih rendah maka puskesmas butuh melakukan peningkatan kinerja pada atribut layanan tersebut.

Nilai *Worse* mengindikasikan seberapa banyak penurunan kepuasan pelanggan jika kita tidak menyediakan fiturnya (O&M) sehingga apabila nilai *worse* lebih tinggi daripada nilai *better* maka puskesmas butuh melakukan beberapa perbaikan terhadap atribut layanan tersebut.

Berdasarkan penilaian jawaban responden dengan Diagram Kano maka diketahui interpretasinya sebagai berikut:

One Dimensional

Merupakan atribut yang termasuk kedalam kategori sangat penting untuk diprioritaskan oleh BLUD Puskesmas Muara Enim karena tingkat kepuasan berhubungan linear dengan kinerja atribut. Pada tipe ini, kepuasan konsumen berbanding secara proportional tingkat pemenuhan kebutuhan konsumen, dimana semakin tinggi tingkat pemenuhan kebutuhan dari konsumen, maka semakin tinggi pula derajat kepuasan konsumen dan sebaliknya. *One-dimensional requirements* secara eksplisit selalu dituntut oleh konsumen.

Faktor-faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah sebagai berikut:

- ✓ Kecukupan jumlah kursi diruang tunggu pasien.
- ✓ Kenyaman ruang pemeriksaan dan sesuai dengan standar.
- ✓ Keakuratan diagnosa dokter terhadap penyakit pasien.
- ✓ Pelayanan yang cepat dan tidak berbelit belit.
- ✓ Pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji ke masyarakat.
- ✓ Kebersediaan dokter mendengarkan keluhan dari pasien.
- ✓ Ketanggapan pegawai medis dalam melakukan pemeriksaan
- ✓ Dokter selalu ramah terhadap pasien yan datang berkunjung keruangannya.
- ✓ Petugas puskesmas selalu memapilkan senyum terhadap pasien yang datang
- ✓ Petugas puskesmas bersedia meminta maaf apabila terjadi kesalahan

Attractive

Merupakan atribut yang termasuk kedalam kategori perlu dipertahankan karena tingkat kepuasan pelanggan akan menjadi sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan

menyebabkan penurunan tingkat kepuasan. Faktor-faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah:

- ✓ Ruang tunggu pasien yang luas dan nyaman
- ✓ Kesungguhan dokter memeriksa pasien

Must be atau basic needs

Merupakan atribut yang berada pada kategori masih dianggap perlu oleh pelanggan karena pelanggan menjadi tidak puas apabila kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah. Konsumen memandang must-be requirements sebagai syarat mutlak, mereka menganggap kategori ini sudah semestinya ada sehingga secara eksplisit tidak memuaskan mereka. Dalam berbagai hal, must-be requirements merupakan sebuah faktor kompetitif yang pasti, dan jika tidak dipenuhi, maka konsumen sama sekali tidak akan tertarik kepada layanan atau jasa yang ditawarkan. Tetapi kepuasan pelanggan tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun kinerja dari atribut tersebut tinggi. Must be merupakan pernyataan lemah dari kepuasan tetapi lebih positif dari netral. Adapun faktor faktor yang termasuk kedalam kategori ini adalah:

- ✓ Bangunan Puskesmas yang terlihat rapi dan bersih.
- ✓ Tempat parkir yang luas dan memadai
- ✓ Pemberian resep yang tepat terhadap pasien
- ✓ Pemberian informasi yang dibutuhkan dengan baik
- ✓ Petugas puskesmas memberitahukan apabila keterlambatan pemeriksaan pasien.
- ✓ Petugas Apotek memberitahukan lamanya proses pemberian obat
- ✓ Dokter dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien
- ✓ Dokter selalu ingat terhadap permasalahan dan keluhan pasien sebelumnya
- ✓ Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien ketika berkunjung kepuskesmas
- ✓ Komunikasi antar pasien dan petugas medis/ non medis berjalan lancar
- ✓ Petugas puskesmas dapat mengenal pasien dengan baik

Kategori pertama yang harus ditingkatkan ialah kategori *must-be*, hal ini disesuaikan dengan dengan *evaluation rule* pada model Kano bahwa kriteria yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan terlebih dahulu adalah kriteria yang termasuk dalam kategori *must-be* (Hinterhuber dkk, 1996).

Setelah BLUD Puskesmas Muara Enim memenuhi kategori dasar (*must-be*) kemudian puskesmas berupaya untuk meningkatkan kinerja pada kategori *one-dimensional* dan memasukkan kategori yang *attractive* yang berbeda dengan kompetitor (Walden, 1993).

Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Atribut layanan pada BLUD Puskesmas Muara Enim berdasarkan Kategori Model Kano berada di Kategori *Must Be*, *One Dimensional*, *Attractive* dan *Indifferent*, dimana kategori pertama yang harus ditingkatkan terlebih dahulu adalah atribut pelayanan yang berada di kategori *must-be*, selanjutnya puskesmas harus berupaya untuk meningkatkan kinerja pada kategori *one-dimensional* dan memasukkan kategori yang *attractive* yang berbeda dengan kompetitor.
2. Berdasarkan penilaian *better* dan *worse* maka dapat diketahui atribut yang sangat berpengaruh terhadap penurunan tingkat kepuasan Pasien Rawat Jalan di BLUD Puskesmas Muara Enim jika atribut pelayanan tidak diperbaiki sehingga menjadi prioritas untuk diperhatikan oleh BLUD Puskesmas Muara Enim adalah sebagai berikut ;
 - ✓ Bangunan puskesmas yang terlihat rapi dan bersih (dimana penurunan tingkat kepuasan pasien mencapai 61 % jika pihak BLUD Puskesmas Muara Enim tidak dapat memenuhinya).
 - ✓ Pelayanan Puskesmas yang cepat dan berbelit belit (dimana penurunan tingkat kepuasan pasien mencapai 64 % jika pihak BLUD Puskesmas Muara Enim tidak dapat memenuhinya).
 - ✓ Dokter bersedia mendengarkan keluhan dari pasien (dimana penurunan

tingkat kepuasan pasien mencapai 68 % jika pihak BLUD Puskesmas Muara Enim tidak dapat memenuhinya).

- ✓ Petugas medis melakukan pemeriksaan dengan tanggap (dimana penurunan tingkat kepuasan pasien mencapai 62 % jika pihak BLUD Puskesmas Muara Enim tidak dapat memenuhinya).
 - ✓ Petugas medis tidak sabar menghadapi keluhan kesah pasien (dimana penurunan tingkat kepuasan pasien mencapai 64 % jika pihak BLUD Puskesmas Muara Enim tidak dapat memenuhinya).
 - ✓ Dokter selalu ingat terhadap permasalahan / keluhan pasien sebelumnya (dimana penurunan tingkat kepuasan pasien mencapai 64 % jika pihak BLUD Puskesmas Muara Enim tidak dapat memenuhinya).
 - ✓ Petugas puskesmas bersedia meminta maaf apabila terjadi kesalahan (dimana penurunan tingkat kepuasan pasien mencapai 61 % jika pihak BLUD Puskesmas Muara Enim tidak dapat memenuhinya).
3. Dengan memperhatikan kepentingan atau harapan pelanggan terhadap kinerja pelayanan BLUD Puskesmas Muara Enim maka atribut pelayanan yang perlu untuk terus dipertahankan adalah
4. sebagai berikut ;
- ✓ Ruang pemeriksaan yang nyaman dan sesuai standar (dimana kenaikan kepuasan pasien mencapai 83% jika terpenuhi).
 - ✓ Dokter melakukan pemeriksaan dengan sungguh sungguh (dimana kenaikan kepuasan pasien mencapai 84% jika terpenuhi).
 - ✓ Puskesmas memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat (dimana kenaikan kepuasan pasien mencapai 79 % jika terpenuhi).
 - ✓ Dokter bersedia mendengarkan keluhan dari pasien (dimana kenaikan kepuasan pasien mencapai 80 % jika terpenuhi).
 - ✓ Pegawai Medis melakukan pemeriksaan dengan tanggap (dimana kenaikan kepuasan pasien mencapai 82 % jika terpenuhi).
 - ✓ Dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang keruangannya (dimana kenaikan kepuasan pasien mencapai 76 % jika terpenuhi).
 - ✓ Petugas puskesmas bersedia meminta maaf apabila terjadi kesalahan (dimana kenaikan kepuasan pasien mencapai 80 % jika terpenuhi).

5. Atribut pelayanan yang perlu untuk terus ditingkatkan oleh BLUD Puskesmas Muara Enim adalah sebagai berikut ;
 - ✓ Kecukupan jumlah kursi diruang tunggu pasien.
 - ✓ Kenyaman ruang pemeriksaan dan sesuai dengan standar.
 - ✓ Keakuratan diagnosa dokter terhadap penyakit pasien.
 - ✓ Pelayanan yang cepat dan tidak berbelit belit.
 - ✓ Pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji ke masyarakat.
 - ✓ Kebersediaan dokter mendengarkan keluhan dari pasien.
 - ✓ Ketanggapan pegawai medis dalam melakukan pemeriksaan.
 - ✓ Dokter selalu ramah terhadap pasien yan datang berkunjung keruangannya.
 - ✓ Petugas puskesmas selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang.
 - ✓ Petugas puskesmas bersedia meminta maaf apabila terjadi kesalahan.
6. Rekomendasi yang tepat dalam pengembangan atribut pelayanan dan Kepuasan pasien pada BLUD Puskesmas Muara Enim diantaranya adalah sebagai berikut
 - ✓ Puskesmas bisa mengembangkan media komunikasi pendaftaran pasien BPJS melalui sms atau telepon untuk mempercepat pelayanan.
 - ✓ BLUD puskesmas Muara Enim dapat meningkatkan pelayanan seperti kenyamanan ruang tunggu, menambah fasilitas pendukung, menambah jumlah kursi tunggu, menambah media informasi, memaksimalkan upaya promotif preventif, tepat waktu, dokter menyampaikan hasil pemeriksaan dan memberikan informasi tentang penyakit pasien, sopan santun dan ramah dalam memberikan layanan, dan komunikasi yang efektif program JKN, bisa melalui media online ataupun media cetak.
 - ✓ Tindakan perbaikan, BLUD Puskesmas Muara Enim harus menentukan untuk kategori kano dan berupaya memenuhi semua atribut must be, mempunyai kinerja yang lebih baik dari pada fasyankes pada atribut one dimensional, dan memasukkan atribut attractive yang beda dengan fasyankes lain.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka ada beberapa saran dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Berdasarkan hasil penelitian diatas diharapkan pihak BLUD Puskesmas Muara Enim dapat meningkatkan kinerja atribut pelayanannya dimana Puskesmas perlu memberikan perhatian lebih pada area yang menimbulkan ketidakpuasan dan meningkatkan kinerjanya berdasarkan harapan dari pelanggan, dan penelitian ini dapat dilanjutkan dengan menganalisis faktor-faktor penyebab rendahnya beberapa kinerja atribut pelayanan di BLUD Puskesmas Muara Enim.

Daftar Pustaka

- Aji, E. R., & Yuliawati, E. (2016). Pengembangan produk lampu meja belajar dengan metode kano dan Quality function deployment (QFD). *Journal of Research and Technology*, 2(2), 78-86.
- Amran, T. G., & Ekadeputra, P. (2012). Pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan metode kano dan root cause analysis (Studi kasus PLN Tangerang). *Jurnal Teknik Industri*, 2(2), 160-172.
- Emzir, 2018. *Metodologi Penelitian Pendidikan, Kuantitatif dan Kualitatif*. Rajawali Pers. Jakarta
- Fitriani, 2021. Analisis Kualitas pelayanan UPTD Puskesmas Sipayung menggunakan Metode Kano.
- Fitriya (2021). *Metodologi Penelitian untuk manajemen dan Akuntansi. Aplikasi SPSS dan Eviews untuk Teknik Analisa data*, penerbit Salemba Empat.
- Ghozali, 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasanudin, 2019. *Pengukuran Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas paduraksa dan Puskesmas Petarukan Kab. Pemalang*
- Hinterhuber, Hans H., Matzler, K, Bailon, F., Sauerwein, E., (1996), *The Kano Model : How To Delight Your Customers. Internasional Working Seminar on Productions Economis*, pp.313-327
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 / M.PAN/ 2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat.
- Margono, 2018. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Rineka Cipta. Jakarta
- Nazir, 2018. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Millan Dictionary, 2018. Heywood, Politics, New York
- Nofirza (2011) , *Aplikasi Metode Kano Dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekan Baru*

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan masyarakat

Rahmayuni, I., Humaira, H., & Defni, D. (2016). Pemanfaatan Metode Kano Untuk Menilai Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fungsionalitas Sistem Informasi Kepegawaian (Studi Kasus: AKNP Pelalawan). *INOVTEK Polbeng-Seri Informatika*, 1(2), 133-139.

Raodah Pratiwi (2020), Thesis, Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Massenrempulu Kabupaten Enrengkang.

Rotal,L.J., & Kozar, M. (2017). The use of Kano Model To Enhance Customer Satisfaction. *Research Paper*, 50 (\$), 339-351.

Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&H*, AlfabetaBandung

Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&H*, AlfabetaBandung

Sumadi Suryabrata, 2018. *Metodologi Penelitian*, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta

Sutrisno Hadi, 2018. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Walden,D., (1993), Special issue on Kano's Methods for understanding Customer Defined Quality, *The centre for Quality of Management Journal*, vol.2 No.4, pp.3 - 35.

Watson dalam Danim, 2018. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung : Pustaka Setia.

Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertasi Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT Indeks, 2011.