

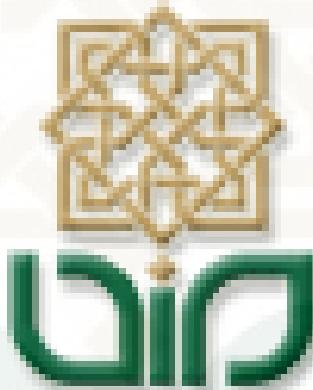
TUGAS AKHIR
ANALISIS KUALITAS LAYANANRSUD WONOSARI DALAM
MENGHADAPI LONJAKAN PASIEN AKIBAT DARI KEBIJAKAN BPJS
KESEHATANMENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN KANO

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana S-1

Program Studi Teknik Industri



Disusun Oleh :

Riswanto 10660029

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riswanto

NIM : 10660029

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul :

ANALISIS KUALITAS LAYANAN RSUD WONOSARI DALAM MENGHADAPI
LONJAKAN PASIEN AKIBAT DARI KEBIJAKAN BPJS
KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN KANO,
merupakan hasil pekerjaan penyusun sendiri dan sepanjang pengetahuan penyusun
tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, dan atau telah
digunakan sebagai persyaratan penyelesaian Tugas Akhir di Perguruan Tinggi lain,
kecuali bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti
pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 04 Januari 2016

Yang menyatakan,


Riswanto
NIM. 10660029



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp :-

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Riswanto
NIM : 10660029
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS LAYANAN RSUD WONOSARI DALAM MENGHADAPI LONJAKAN PASIEN AKIBAT DARI KEBIJAKAN BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN KANO

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 04 Januari 2016

Dosen Pembimbing

Kifayah Amar, Ph.D

NIP. 19740621 200604 2 001



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-07/RO

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/078/2016

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Layanan RSUD Wonosari Dalam Menghadapi Lonjakan Pasien Akibat Dari Kebijakan BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Servqual Dan Kano

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Riswanto

NIM : 10660029

Telah dimunaqasyahkan pada : 7 Januari 2016

Nilai Munaqasyah : A / B

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Kifayah Amar, Ph.D
NIP.19740621 200604 2 001

Pengaji I

Siti Husna Ainu Syukri, M.T
NIP.19761127 200604 2 001

Pengaji II

Syaeful Arief, M.T.

Yogyakarta, 8 Januari 2016

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Sains dan Teknologi

Dekan



Dr. Maizer Said Nahdi, M.Si
NIP. 19550427 198403 2 001

HALAMA MOTTO

Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan ? (Q.S. Ar Rahman) di ulang 31 x

“Dua hal apabila dimiliki oleh seseorang dia dicatat oleh Allah sebagai orang yang bersyukur dan sabar. Dalam urusan agama (ilmu dan ibadah) dia melihat kepada yang lebih tinggi lalumeniru dan mencontohnya. Dalam urusan dunia dia melihat kepada yang lebih bawah, lalu bersyukur kepada Allah bahwa dia masih diberi kelebihan. “

(HR. Tirmidzi)

HALAMA PERSEMBAHAN

Skrripsi ini dipersembahkan kepada almamaterku

Program Studi Teknik Industri

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Yogyakarta

Beserta

Bapak dan Ibu



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan kasih saying, rahmat dan ridho-Nya kepada kita semua, sehingga skripsi yang berjudul "" dapat terselesaikan. Sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang menjadi suri tauladan bagi seluruh umat manusia di muka bumi.

Terselesaikannya skripsi ini bukan merupakan hasil dari penulis seorang, namun berkat partisipasi, dukungan, dan doa dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin memebrikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Yth. Ibu Maizer Said Nahdi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Yth. Ibu Kifayah Amar, Ph.D selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sekaligus Dosen Pembimbing tugas akhir yang telah sabar memebrikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini
4. Yth. Ibu Siti Husna Ainu Syukri M.T. selaku sekretaris Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Yth. Bapak Yandra Rahadian Perdana, M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan mulai awal masuk kuliah sampai masa akhir kuliah.
6. Yth. Bapak Ibu Dosen Teknik Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mengajarkan ilmu teknik industri.
7. Yth. Bapak KH. Mas'ud Masduqi dan Ibu Nyai Hj. Siti Munawaroh yang telah membimbing dan memberikan tauladan selama di PP. Ar Robithoh.
8. Kedua orang tuaku Bapak dan Ibu tercinta, mbah putri, alm. mbah kakung, lek Warsidi, Lek Yani, dek Vita, mbah Watiyah, mbah Yatemo, dan seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan dan doanya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.
9. Dek Evi Widayastuti yang selalu memberikan dukungan, perhatian,motivasi, bantuan yang sangat berharga. Bapak Ibu dan adek-adek, serta seluruh keluarga yang selalu mendoakan dari awal kuliah sampai terselesaikannya skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Teknik Industri angkatan 2010, Sholeh, Yophi, Amin, yang telah membrikan warna selama menjalani perkuliahan dan semoga kesuksesan selalu menyertai kita semuanya. Aamiin.
11. Sahabat-sashabatku di PP. Ar Robtihoh, Kang Ma'ruf, Kang Makrus, Mas Tamam, dan semuanya saja yang tak bisa disebutkan satu per satu, para alumni yang saya hormati, Ngaji bareng, Sholawatan, masak bareng, makan bareng, pasang tenda bareng, gojek bareng, bantu-bantu ndalem dan banyak lagi, semoga kita masih terus menjadi keluarga sampai kapanpun.

12. Teman-teman KKN angkatan 82 Dusun Gemutri yang telah bersama-sama berjuang mengabdi kepada masyarakat terima kasih dukungannya selama ini, Pak Dukuh, Bu Dukuh dan keluarga.
13. Sahabat-sahabatku di rumah Kang Sitri, Mak Nur, Edi, Agung, Kang Bag, Kang Siwit dan semua teman-teman seperjuangan di majelis Ahad Pon yang selalu memberikan dukungan semangat dan persaudaraan yang saling melengkapi.
14. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Semoga amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua. *Aamiin.*

Yogyakarta, 30 Desember 2015
Penulis,

Riswanto
NIM. 10660029

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I LATAR BELAKANG	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Batasan Masalah	4
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Posisi Penelitian	7

2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Definisi Kualitas	11
2.2.2. Dimensi Kualitas	13
2.2.3. Konsep dan Definisi Jasa	16
2.2.4. Karakteristik Jasa	17
2.3. Kepuasan Pelanggan	19
2.3.1. Konsep dan Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
2.3.2. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	22
2.4. Model Servqual	24
2.5. Model Kano	30
2.6. Keuntungan Klasifikasi Model Kano	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1. Objek Penelitian	38
3.2. Data Peneltian	38
3.3. Metode Pengumpulan Data	49
3.4. Metode Pengolahan Data	43
3.4.1. Uji Reliabilitas	43
3.4.2. Uji Validitas	45
3.5. Metode Analisis Data	46
3.6. Diagram Alir Penelitian	48
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	49
4.1. Hasil Penelitian	49

4.1.1. Pengumpulan Data	49
4.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	51
4.2.1. Uji Validitas <i>Pilot Study</i>	51
4.2.2. Uji Reliabilitas <i>Pilot Study</i>	59
4.2.3. Perhitungan Gap Skor dengan Metode Servqual	64
4.2.4. Diagram Kartesius	67
4.3. Pengklasifikasian Atribut Berdasarkan Model Kano	69
4.4. Penggolongan Atribut Layanan Menggunakan Servqual dan Kano .	71
4.5. Analisis Atribut-Atribut Layanan yang harus Diprioritaskan	74
4.6. Usulan Prioritas Perbaikan Layanan RSUD Wonosari Berdasarkan Integrasi Metode Servqual dan Kano	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran	80

DAFTARTABEL

Tabel 2.1.	Perbandingan penelitian terdahulu dgn penelitian yang dilakukan ..	11
Tabel 2.2.	Tabel Evaluasi Kano	35
Tabel 3.1.	Dimensi dan Atribut Instrumen Servqual	41
Tabel 4.1.	Atribut-atribut Layanan Rumah Sakit	49
Tabel 4.2.	Uji Validitas Tingkat Harapan Pelayanan Rumah Sakit	51
Tabel 4.3.	Uji Validitas Tingkat Kenyataan Pelayanan Rumah Sakit	53
Tabel 4.4.	Uji Validitas Kuesioner Fungsional Kano	55
Tabel 4.5.	Uji Validitas Kuesioner Disfungsional Kano	57
Tabel 4.6.	Uji Reliabilitas Harapan Pelayanan Rumah Sakit	59
Tabel 4.7.	Uji Reliabilitas Kenyataan Pelayanan Rumah Sakit	60
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas Kuesioner Fungsional Kano	62
Tabel 4.9.	Uji Reliabilitas Kuesioner Disfungsional Kano	63
Tabel 4.10.	Nilai Harapan, Kinerja, dan Gap Masing-masing Atribut	64
Tabel 4.11.	Nilai Harapan, Kinerja, dan Gap Masing-masing Dimensi	66
Tabel 4.12.	Pemetaan Kategori Kano Pada Setiap Atribut	69
Tabel 4.13.	Pemetaan Kategori Kano Pada Setiap Atribut	70
Tabel 4.14.	Integrasi Servqual dan Kano	72
Tabel 4.15.	Urutan Perbaikan Berdasarkan Integrasi Metode Servqual dan Kano	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Konsep Kepuasan Pelanggan	22
Gambar 2.2.	Model Konseptual SERVQUAL	25
Gambar 2.3.	Diagram Model Kano	32
Gambar 4.1.	Diagram Kartesius Tingkat Harapan dan Tingakat Kinerja	67

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Profil RSUD Wonosari
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 Data Kuesioner Harapan
- Lampiran 5 Data Kuesioner Kenyataan
- Lampiran 6 Data Kuesioner Fungsional
- Lampiran 7 Data Kuesioner Disfungsional
- Lampiran 8 Data Kategori Kano
- Lampiran 9 Tabel R

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN RSUD WONOSARI DALAM
MENGHADAPI LONJAKAN PASIEN AKIBAT DARI KEBIJAKAN BPJS
KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN KANO**

**Riswanto
10660029**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN
KALIJAGA YOGYAKARTA**

ABSTRAK

Indonesia sebagai salah satu negara berkembang sudah selayaknya menjamin kesejahteraan rakyatnya secara menyeluruh. Salah satu upaya yang ditempuh adalah dengan diberlakukannya UU SJSN yang mulai diundangkan pada Januari 2014 dengan terbentuknya BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan merupakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sebagai pengganti Askes dan Jamsostek yang memberikan kemudahan dalam menikmati layanan kesehatan rumah sakit. RSUD Wonosari sebagai salah satu layanan kesehatan yang menerapkan layanan BPJS dituntut memberikan layanan prima pada semua pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya-upaya yang harus dilakukan oleh RSUD Wonosari untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan metode Servqual dan Kano.

Metode Servqual digunakan untuk menganalisis tingkat kualitas layanan rumah sakit pada masing-masing atribut pelayanan. Metode Kano digunakan untuk mengukur tingkat prefensi konsumen terhadap atribut layanan untuk kemudian dikelompokkan ke dalam kategori Kano. Sedangkan integrasi kedua metode ini digunakan untuk mengetahui atribut mana yang harus dipertahankan dan atribut mana yang harus diprioritaskan untuk mendapatkan perbaikan. Setelah dilakukan perbaikan secara bertahap sesuai dengan urutan prioritas tersebut.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode Servqual diketahui bahwa keseluruhan Gap masih bernilai negatif yang menunjukkan bahwa pelayanan masih belum maksimal. Tiga gap tertinggi adalah pada atribut P9, P11, dan P21. Berdasarkan pengolahan data menggunakan metode Kano atribut yang masuk dalam kategori *Must be* (M) adalah P1, P6, P7, P9, P10, P11, P12, P16, P17, P18, P19, P20, P21, dan P22. Sedangkan atribut yang masuk dalam kategori *One-dimensional* adalah P2, P3, P4, P5, P8, P13, P14, dan P15. Untuk prioritas perbaikan atribut layanan berdasarkan integrasi Servqual dan Kano adalah atribut P1, P9, P10, P11, P19, P20, P21, P22, P12, P15, P16, P17, P18, P3, P4, P5, P6, P7, P13, P14, P2, dan P8. Setelah dilakukan perbaikan pada masing-masing atribut secara bertahap, diharapkan nilai kepuasan dapat meningkat sesuai dengan harapan pasien.

Kata Kunci : Kualitas, Servqual, Kano, Atribut, Rumah Sakit

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Layanan kesehatan layaknya menjadi salah suatu prioritas utama suatu bangsa dalam menjalankan pemerintahan. Layanan kesehatan yang maksimal diharapkan mampu meningkatkan harapan hidup masyarakat sehingga berpengaruh terhadap produktivitas masyarakat. Meningkatnya produktivitas masyarakat, secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap taraf hidup masyarakat yang lebih baik. Dengan kata lain, jaminan kesehatan yang maksimal akan mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.

Di Indonesia, jaminan kesehatan masuk dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang merupakan salah satu bentuk dari perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Jaminan sosial ini mencangkup seluruh rakyat Indonesia tanpa terkecuali termasuk pula warga Negara asing yang menetap di Indonesia pling singkat selama 6 (enam) bulan dan difokuskan pada fakir miskin dan orang yang tidak mampu. Dengan adanya Sistem Jaminan Sosial nasional ini diharapkan mampu memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap dan/atau anggota keluarga, (UU No. 24 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional).

Undang-undang SJSN yang sudah lama terbentuk ini sejatinya menjamin seluruh rakyat Indonesia tanpa terkecuali. Meskipun dalam praktiknya masih ditujukan kepada masyarakat ekonomi kelas menengah ke bawah. Baru sejak Januari 2014 lalu, Jaminan Kesehatan Nasional ini berlaku menyeluruh kepada seluruh rakyat Indonesia. Hal tersebut diwujudkan dengan adanya BPJS Kesehatan yang merupakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang bertugas sebagai pengganti Askes dan Jamsostek. Badan ini tidak hanya fokus pada penerima askes dan jamsostek saja, melainkan pada seluruh rakyat Indonesia. Dengan berlakunya kebijakan ini, secara langsung akan meningkatkan akses bagi rakyat Indonesia untuk menikmati layanan rumah sakit.

Sebagai salah satu rumah sakit pemerintah di Kabupaten Gunungkidul, RSUD Wonosari dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap pasien yang dirawat. Akses layanan Jaminan Kesehatan Nasional yang semakin luas, tentunya berdampak terhadap lonjakan pasien yang ingin berobat ke rumah sakit. Sistem yang sudah berjalan selama ini, tentunya telah mampu memberikan pelayanan yang cukup maksimal. Akan tetapi dengan adanya kebijakan baru tersebut, bukan tidak mungkin untuk dilakukan penelitian yang mampu memberikan perbaikan terhadap layanan rumah sakit yang lebih baik.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk analisis perbaikan pelayanan baik produk maupu jasa adalah *Servqual* dan Kano. Dengan menggunakan kedua model tersebut diharapkan mampu mnegetahui

tanggapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit serta atribut-atribut pelayanan yang perlu diperbaiki untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan terkait kualitas layanan dalam rumah sakit. Harapannya akses layanan yang semakin luas dan layanan rumah sakit yang maksimal akan mampu mensukseskan Jaminan Kesehatan Nasional yang dicanangkan pemerintah.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat diambil rumusan maslah sebagai berikut :

1. Bagaimakah kualitas pelayanan yang ada di RSUD Wonosari dari sudut pandang pasien BPJS Kesehatan?
2. Bagaimakah usulan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan kebutuhan pasien di RSUD Wonosari?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari penelitian ini tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. Mengidentifikasi tingkat kinerja dan harapan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Wonosari dengan adanya BPJS Kesehatan.
2. Mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (fungsional) dan atribut-atribut yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (disfungsional) di RSUD Wonosari.

3. Mengetahui atribut-atribut yang perlu mendapat prioritas untuk peningkatan kualitas pelayanan dengan mengimplementasikan metode *Servqual* dan model Kano.
4. Memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan kebutuhan pelanggan di RSUD Wonosari.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Mampu meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Wonosari sesuai dengan harapan pelanggan dengan adanya BPJS Kesehatan.
2. Sebagai sumber informasi terkait kualitas pelayanan kesehatan yang diharapakan pelanggan pada sebuah rumah sakit.
3. Sebagai sumber informasi untuk rumah sakit tentang atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk dikembangkan sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.5. Batasan Masalah

Untuk menghindari permasalahan yang lebih luas dan agar tujuan pembahasan lebih fokus, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya difokuskan pada pasien rawat inap yang menggunakan layanan BPJS kesehatan di RSUD Wonosari yang menjalani rawat inap.
2. Responden yang dilibatkan berumur 18-55 tahun.

3. Responden bisa dari pasien langsung, ataupun anggota keluarga yang mendampingi pasien rawat inap selama menjalani perawatan di RSUD Wonosari.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan asumsi, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang penelitian-penelitian terdahulu dan teori-teori yang digunakan sebagai landasan dalam pembahasan masalah yang membahas mengenai kemasan plastik.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metodologi penelitian yang mencakup objek penelitian, metode pengolahan data, tahap penelitian, dan diagram alir penelitian.

BAB IV PENGOLAHAN DAN ANALISIS HASIL

Bab ini mengidentifikasi data dari hasil yang diperoleh selama penelitian kemudian mengolahnya dengan metode yang telah ditentukan dilanjutkan dengan menganalisis hasil pengolahan data-data tersebut secara komprehensif.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menampilkan hasil identifikasi pengolahan data penelitian dan memberikan rekomendasi atau saran untuk perbaikan berkelanjutan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis data dengan metode Servqual dan Kano dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien masih kurang memuaskan. Hal itu dikarenakan beberapa atribut layanan rumah sakit belum dijalankan secara maksimal. Akan tetapi pada atribut-atribut tertentu sudah memenuhi kriteria kepuasan sesuai yang diharapkan pelanggan.
2. Berdasarkan analisis data menggunakan metode Kano dapat diketahui atribut yang termasuk dalam kategori *Must be* (M) adalah P1, P6, P7, P9, P10, P11, P12, P16, P17, P18, P19, P20, P21, dan P22. Kategori ini merupakan atribut kualitas layanan yang harus dipenuhi. Apabila atribut ini tidak ada atau tidak dipenuhi maka pelanggan akan menjadi sangat tidak puas. Sedangkan untuk atribut yang termasuk pada kategori *One-dimensional* adalah P2, P3, P4, P5, P8, P13, P14, dan P15. Kategori ini berarti ada atau tidaknya atribut tersebut secara proporsional berpengaruh kepada kepuasan pelanggan. Pada kategori *One-dimensional* ini, tingkat kepuasan pelanggan berhubungan linear dengan kinerja atribut. Yang artinya jika kualitas atau kinerja atribut layanan tersebut baik maka tingkat

kepuasan pelanggan akan tinggi juga, begitupun sebaliknya jika tingkat kualitas atau kinerja atribut layanan tersebut rendah maka tingkat kepuasan pelanggan akan rendah juga.

3. Berdasarkan analisis data metode Servqual dan Kano, dapat diketahui atribut-atribut yang perlu mendapatkan prioritas untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit adalah atribut P1, P9, P10, P11, P19, P20, P21, P22, P12, P15, P16, P17, P18, P3, P4, P5, P6, P7, P13, P14, P2, dan P8. Setelah dilakukan perbaikan secara bertahap pada masing-masing atribut, diharapkan nilai kepuasan dapat meningkat sesuai dengan harapan pelanggan.
4. Perbaikan yang perlu dilakukan oleh RSUD Wonosari antara lain :
 - a. Petugas rumah sakit mensyaratkan administrasi yang memudah dan memudahkan pasien untuk memperoleh perawatan di rumah sakit.
 - b. Perlunya peningkatan teknologi yang modern yang mampu mengidentifikasi penyakit dengan akurat sehingga penanganan pengobatan pasien juga tepat.
 - c. Staf, Perawat, dan Dokter selalu bersikap sopan kepada pasien dan keluarga pasien selama menjalani rawat inap di rumah sakit.
 - d. Staf, Perawat, dan Dokter memberikan pelayanan yang maksimal kepada semua pasien tanpa membedakan dengan yang lainnya dari proses pendaftaran sampai pasien pulang dari rumah sakit.

- e. Pihak manajemen rumah sakit menetapkan jam kunjung dokter yang disesuaikan dengan kesibukan dokter sehingga jam kunjung dokter bisa tepat waktu.
- f. Diberlakukan piket malam bagi satpam dan diintensifkan pada lokasi-lokasi yang dekat dengan lokasi luar rumah sakit.
- g. Pihak manajemen membuat SOP yang baku sehingga pelayanan rumah sakit disesuaikan dengan SOP yang ada.
- h. Waktu pelayanan rumah sakit harus fleksibel sehingga memudahkan bagi pasien yang secara tiba-tiba memerlukan perawatan di rumah sakit.

5.2. Saran

Saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah :

- 1. Pihak manajemen rumah sakit perlu melakukan pengukuran kualitas layanannya secara berkala dengan menggunakan angket agar kualitas pelayanan dapat meningkat sesuai dengan harapan pelanggan.
- 2. Pihak rumah sakit mempertahankan layanan-layanan yang sudah sesuai dengan harapan dari konsumen.
- 3. Untuk penelitian selanjutnya bisa melakukan penelitian pada unit-unit yang lain yang terkait dengan kualitas pelayanan rumah sakit di RSUD Wonosari.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bakhtiar, Arifin, Susanty, Aries, dan Massay, Fildariani. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano*. Teknik Industri UNDIP. Semarang.
- Fajriyah, Nindya Nur, Effendi, Usman, Santoso, Imam. *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual pada Restoran X di Kota Malang*. Alumni dan Staff Pengajar Jurusan TIP UB, Jl. Veteran. Malang.
- Haaq, Fiq Ainul. 2012. *Pengukuran Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Perwita Sari, Hotel Mercury, dan Hotel Putra Jaya di Prawirotaman Yogyakarta dengan Menggunakan Metode Servqual dan Important Pervormance Analysis*. UIN Suka Yogyakarta.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2006. *Manajmen Operasi Edisi 7*. Salemba Empat. Jakarta.
- Jiwantara, Kusmara, Sutrisno, Agung, Neyland, Johan S. C.. *Penerapan Metode Servqual untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara*. Jurusan Mesin Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado.

- Nofirza, dan Indrayani, Kus. 2011. Analisis Metode Kano dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi, dan Industri. Teknik Industri UIN SUSKA Riau.*
- Nuha, Imam Ulin. 2014. *Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Zone of Tolerance dan Kano dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Perhotelan*. UIN Suka. Yogyakarta.
- Prawita, D. J. Iqbal, M., Kurniawati, A. 2009. *Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Maskapai Penerbangan X Menggunakan Integrasi QFD dan Model Kano*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Uinversitas Diponegoro*.
- Priyanto, D. 2011. Buku Saku Spss Analisis Statistik Data. Yogyakarta: Mediakom.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, S. 1987. *Metode Penelitian Survei, LP3E*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Sugiyono. 2012. *Metode Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Cetakan ketujuhbelas*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis, Cetakan kesembilan*. Bandung: CV Alfabeta
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. 1992. *Sampling dan Pemeriksaan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Bayumedia Publishing.

- Tjiptono, F. 2009. *Service Marketing Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta : Marknesis
- Tjiptono, F. 2004. *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. 1997. *Total Quality Service*. Yogyakarta : ANDI.
- UU No. 40 Tahun 2004 *Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*.
- Walden, D. 1993. *Kano's Methods for Understanding Customer-defined Quality*.
Center for Quality of Management Journal Volume 2 Number 4.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. PT. Jakarta : Indeks.

LAMPIRAN

PROFIL RSUD WONOSARI

1. Sejarah berdirinya RSUD Wonosari

Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari terletak di Kabupaten Gunungkidul. Kabupaten Gunungkidul merupakan daerah perbukitan kapur / KARTS atau yang lebih dikenal sebagai kawasan Gunung Seribu. Kabupaten Gunungkidul masuk dalam wilayah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan batas wilayah sebagai berikut Sleman

- a. Utara : Kabupaten Klaten dan
- b. Timur : Kabupaten Wonogiri dan Pacitan
- c. Selatan : Samudera Indonesia
- d. Barat : Kabupaten Bantul

Luas wilayah Kabupaten Gunungkidul secara keseluruhan mencapai 1.438,36 km² atau sekitar 46,63% dari keseluruhan wilayah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Sejarahberdirinya RSUD Wonosari secara pasti belum diketahui, sampai dengan saat ini belum ditemukan adanya catatan peresmian pendiriannya, akan tetapi menurut penuturan para sesepuh yang dapat ditemui, menyatakan bahwa keberadaan RSUD Wonosari saat ini tidak terlepas dari usaha **Zending** pada waktu penjajahan Belanda dulu. Semula hanya semacam Balai Pengobatan dengan nama “PETRONELA”, kemudian meningkat menjadi tempat perawatan orang sakit. Seiring dengan adanya wabah Hongerodema (Ho) pada sekitar tahun 50 an, fasilitas ditingkatkan sehingga mirip dengan rumah sakit.

RSUD Wonsari menempati lokasi di Dusun Jeruksari, Kelurahan Wonosari, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul. Berada di jantung kota Wonosari Kabupaten Gunungkidul atau sebelah utara kantor Bupati Gunungkidul yang beralamat di Jalan Taman Bakti nomor 06 Wonosari, Gunungkidul, Yogyakarta Kode Pos 55812.

Sejak awal berdirinya sampai sekarang, RSUD Wonosari telah mengalami beberapa peningkatan baik mengenai fisik bangunan, sarana dan prasarana rumah sakit hingga peningkatan sumber daya manusianya. Selain itu

juga mengalami peningkatan status rumah sakit dari type D menjadi type C pada tahun 1993 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 201/MENKES/II/1993 tanggal 26 Februari 1993.

RSUD Wonosari merupakan milik Pemerintah Kabupaten Gunungkidul dengan tugas menyelenggarakan urusan rumah tangga Pemerintah Daerah dan tugas pembantuan di bidang layanan kesehatan kepada masyarakat serta

mempunyai fungsi sebagai berikut :

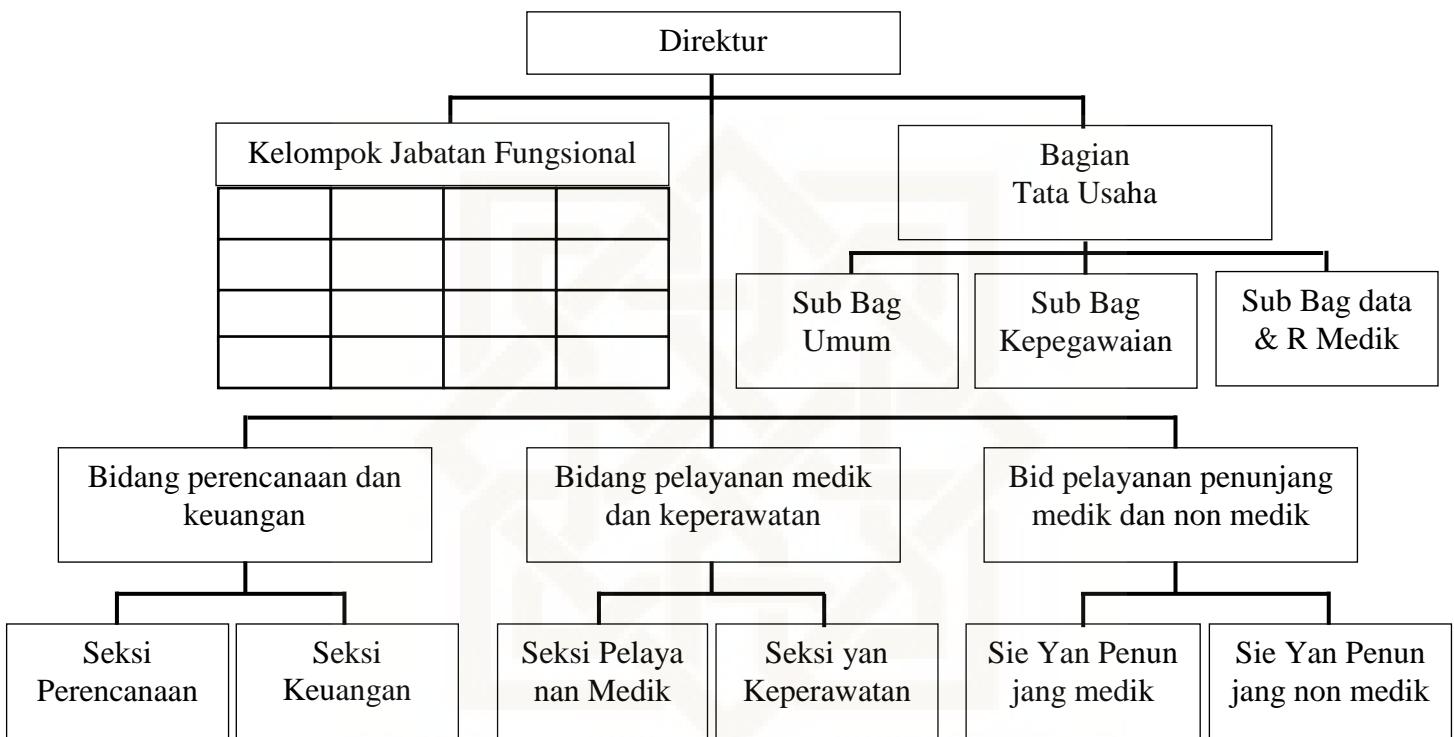
- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan umum di bidang pengelolaan pelayanan kesehatan kepada masyarakat,
- b. Perumusan kebijakan teknis di bidang layanan kesehatan kepada masyarakat,
- c. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dan
- d. Pengelolaan tata usaha Rumah Sakit Umum Daerah.

Dengan kata lain RSUD Wonosari merupakan lembaga yang bersifat pelayanan publik di bidang pelayanan kesehatan (PKM) khususnya pelayanan kesehatan perorangan (UKP) di wilayah Kabupaten Gunungkidul.

Sebagai rumah sakit pemerintah, RSUD Wonosari juga berfungsi sebagai rumah sakit rujukan di wilayah Kabupaten Gunungkidul, sehingga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Sebagai unit kerja yang begitu banyak melibatkan berbagai profesi dengan multi disiplin ilmu yang beraneka ragam, tentu saja pengelolaan Rumah Sakit menjadi demikian kompleks, belum lagi Rumah Sakit juga merupakan mata rantai pelayanan kesehatan yang berfungsi utama sebagai unit kerja penyembuhan dan pemulihan. Kompleksitas permasalahan yang dihadapai tentu saja bukan mutlak permasalahan yang dapat ditangani secara mandiri oleh Rumah Sakit tetapi merupakan komitmen bersama antara pemilik Rumah Sakit dalam hal ini Pemerintah Daerah dan juga masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan Rumah Sakit melalui perwakilan mereka di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

2. Struktur Organisasi

RSUD Wonosari dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul nomor 13 Tahun 2008, sebagaimana telah diubah dengan Perda No. 23 Tahun 2011 dan struktur organisasi ditetapkan berdasarkan Keputusan Bupati Gunungkidul. Dengan struktur organisasi sebagai berikut :



Gambar 1. Struktur Organisasi RSUD Wonosari

3. Visi dan Misi

Visi :

“ Rumah Sakit Pilihan Utama, Unggul dalam pelayanan, terjangkau oleh semua”

Misi :

- Meningkatkan Pelayanan Kesehatan yang berkualitas dan terjangkau
- Mengoptimalkan sarana prasarana untuk menunjang pelayanan
- Meningkatkan kapasitas SDM yang profesional pada bidang tugasnya
- Meningkatkan kinerja administrasi dan keuangan yang efektif dan efisien.

4. Sumber Daya Manusia

Berdasarkan data kepegawaian per tanggal 1 Januari 2014, jumlah SDM RSUD Wonosari tercatat 397 orang, dengan distribusi per jenis ketenagaan sebagai berikut :

Tabel 1. Sumber Daya Manusia RSUD Wonosari per 1 Januari 2014

No	Jenis Tenaga Kesehatan	Thn 2014	Keterangan
1	Tenaga Medis	26	Dokter, Dokter Gigi
2	Tenaga Keperawatan	117	Ners, D3 Prwt, Bidan
3	Tenaga Kefarmasian	13	Apoteker, Ass Apoteker
4	Tenaga Kesehatan Masyarakat	2	SKM
5	Tenaga Gizi	6	Nutrisionis, D3 Gizi
6	Tenaga Keterapi Fisik	2	Fisioterapi
7	Tenaga Teknis Medis	32	Analisa, Radiografer, RM
8	Administrasi dan Keuangan	125	Fungsional Umum
9	Manajemen	14	Struktural
Jumlah		397	

5. Sarana dan Prasarana

a. Prasarana Fisik

Luas lahan RSUD Wonosari kerang lebih 24.000 M² dengan luas bangunan kuranglebig 10.000 M² termasuk selasar, lokasi di pusat kota Wonosari Kabupaten Gunungkidul. Berikut prasarana fisik RSUD Wonosari.

Tabel 2. Kondisi eksisting fisik RSUD Wonosari 2014

No	Bangunan	Jmlah	Luas (M ²)	Keterangan
1	Gedung Kelas I/II (Pembangunan)	1	600	2 Lantai
2	Gedung Sarana Prasarana HD	1	30	
3	Gedung UGD dan IMD	1	500	
4	Gedung / Ruang Kana (Obsgyn)	1	450	
5	Gedung / Ruang Cempaka (Bedah)	1	350	
6	Gedung / Ruang ICU dan HD	1	350	
7	Gedung Radiologi	1	200	
8	Gedung / Ruang Bersalin(VK)	1	250	
9	Gedung / Ruang Perintal	1	200	

10	Instalasi Bedah Sentral	1	150	
11	Gedung Koperasi	3	50	
12	Sarana IPAL	1	50	
13	Sarana IPAL	1	25	
14	Gedung Oksigen Sentral	1	100	
15	Instalasi Gizi dan Laondry	1	200	
16	Gedung Instalasi Laboratorium	1	400	2 Lantai
17	Gedung / Ruang Teratai	1	150	
18	Gedung / Ruang Menur	2	150	
19	Gedung / Ruang Bakung dan Sanitasi	1	300	2 Lantai
20	Gedung / Ruang Melati	1	200	
21	Gedung / Ruang Anggrek	1	200	
22	Gedung / R. Dokter (Komite Medik)	1	100	
23	Gedung / Ruang Mawar	1	300	
24	Gedung Genset	1	30	
25	Gedung IPSRS	1	100	
26	Gedung Gudang dan Aset	1	100	
27	Incenerator	1	20	
28	Ruang Perawatan Jenazah	1	100	
29	Gedung Poli terpadu dan Administrasi	1	1.200	2 Lantai
30	Gedung Instalasi Farmasi / Apotek	1	200	
31	Masjid	1	100	
32	Ruang Koas	1	100	
33	Ruang Satpam	2	30	
34	Ruang Penunggu Pasien (Transit)	2	100	
Jumlah		39	7.30	

b. Sarana Pelayanan

- a) Instalasi Rawat Jalan
- b) Instalasi Rawat Darurat
- c) Instalasi Rawat Inap
- d) Instalasi Penunjang Medik
- e) Instalasi Bedah Sentral

- f) Instalasi Gizi, IPSRS, Laundry, dan Sanitasi
 - g) Data dan Rekam Medik
 - h) Administrasi, Komunikasi, dan Fasilitas Umum
- c. Sumber daya dan Komunikasi
- a) Listrik PLN : 125 KVA
 - b) Listrik Genset : 125 KVA
 - c) Telepon / Fax dan PABX : 3 Line
 - d) LAN dan Internet
- d. Sistem Informasi
- a) SIMRS, SIK, dan SIRS, SI Farmasi
 - b) SIMBADA, SIMAK BMN
 - c) SIPKD
 - d) INA-CBG
 - e) SIRS Online
 - f) RS Online

KUESIONER PENELITIAN

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Layanan yang Harapan

a. Tangible

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.919	.921	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	32.50	6.879	.917	.875	.893
P2	32.60	7.007	.790	.740	.903
P3	32.40	7.490	.756	.631	.907
P4	32.57	6.944	.834	.777	.900
P5	32.53	7.223	.731	.681	.908
P6	32.67	7.126	.721	.623	.909
P7	32.63	7.826	.446	.335	.932
P8	32.50	7.362	.695	.551	.911

b. Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.924	.927	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P9	14.20	1.959	.909	.837	.879
P10	14.23	1.909	.751	.818	.928
P11	14.20	1.752	.930	.879	.864
P12	14.17	2.006	.733	.802	.932

c. Responsiveness

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.893	.897	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P13	9.53	.671	.732	.536	.904
P14	9.47	.671	.817	.710	.822
P15	9.40	.731	.833	.721	.818

d. Assurance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.845	.862	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P16	14.07	1.168	.816	.812	.747
P17	14.10	1.197	.711	.659	.790
P18	14.03	1.206	.842	.863	.744
P19	14.40	1.283	.444	.221	.922

e. Empathy

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.866	.862	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P20	9.43	1.082	.550	.327	.969
P21	9.47	.740	.839	.885	.720
P22	9.43	.737	.884	.894	.674

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Layanan yang Dirasakan

a. Tangible

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.909	.909	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	31.33	7.816	.668	.874	.900
P2	31.37	7.620	.764	.901	.892
P3	31.23	7.426	.809	.777	.888
P4	31.27	7.720	.691	.765	.898
P5	31.20	7.476	.790	.765	.889
P6	31.27	7.582	.747	.734	.893
P7	31.20	8.303	.467	.601	.917
P8	31.27	7.651	.719	.790	.896

b. Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.863	.871	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P9	12.77	1.633	.769	.735	.802
P10	12.53	1.499	.756	.577	.808
P11	12.77	1.840	.739	.712	.824
P12	12.53	1.637	.625	.444	.866

c. Responsiveness

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.884	.889	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P13	9.00	.966	.674	.511	.933
P14	8.97	.930	.883	.823	.742
P15	9.03	.999	.784	.767	.829

d. Assurance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.815	.826	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P16	13.17	1.316	.780	.859	.702
P17	12.97	1.344	.614	.431	.780
P18	13.20	1.338	.804	.853	.696
P19	12.97	1.551	.407	.224	.876

e. Empathy

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.759	.777	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P20	8.33	1.126	.517	.415	.759
P21	8.37	.861	.771	.606	.481
P22	8.30	.769	.545	.410	.777

3. Uji Validitas dan Reliabilitas Model Kano Atribut Berfungsi

a. Tangible

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.923	.923	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	10.27	7.513	.794	.757	.909
P2	10.50	7.569	.755	.878	.912
P3	10.50	7.500	.783	.922	.909
P4	10.60	7.766	.733	.951	.914
P5	10.57	7.633	.764	.938	.911

P6	10.23	7.771	.705	.835	.916
P7	10.23	7.840	.676	.869	.918
P8	10.40	7.628	.712	.667	.915

b. Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.873	.873	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P9	5.10	1.886	.766	.640	.823
P10	5.20	1.890	.821	.736	.799
P11	5.10	1.955	.843	.762	.794
P12	5.10	2.369	.508	.262	.917

c. Responsiveness

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.878	.887	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P13	2.53	.740	.689	.541	.913

P14	2.60	.800	.878	.794	.741
P15	2.53	.809	.757	.711	.835

d. Assurance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.925	.924	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P16	5.33	1.333	.830	.727	.903
P17	5.27	1.306	.948	.918	.858
P18	5.17	1.661	.694	.589	.943
P19	5.23	1.426	.848	.851	.894

e. Empathy

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.792	.803	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P20	3.83	1.040	.745	.623	.636
P21	3.73	.754	.712	.620	.640

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P20	3.83	1.040	.745	.623	.636
P21	3.73	.754	.712	.620	.640
P22	3.77	1.082	.502	.254	.850

f. Uji Validitas dan Reliabilitas Model Kano Atribut Tidak Berfungsi

a. Tangible

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.884	.886	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	33.40	4.938	.664	.817	.868
P2	33.50	4.741	.663	.818	.869
P3	33.47	4.878	.616	.838	.874
P4	33.47	4.878	.616	.795	.874
P5	33.40	4.869	.707	.823	.864
P6	33.37	5.068	.640	.902	.871
P7	33.40	4.800	.751	.925	.860
P8	33.40	5.076	.579	.704	.877

b. Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.868	.869	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P9	13.67	1.678	.742	.754	.824
P10	13.73	1.651	.716	.745	.834
P11	13.83	1.592	.736	.674	.825
P12	13.87	1.637	.689	.649	.845

c. Responsiveness

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.914	.914	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P13	9.43	.806	.723	.582	.959
P14	9.47	.671	.921	.888	.795
P15	9.43	.737	.846	.852	.861

d. Assurance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.776	.806	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P16	14.50	.948	.397	.242	.844
P17	14.27	.961	.719	.771	.664
P18	14.23	1.082	.619	.727	.721
P19	14.40	.800	.703	.509	.651

e. Empathy

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.813	.826	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P20	9.53	.740	.808	.887	.627
P21	9.57	.599	.793	.889	.599
P22	9.57	.806	.455	.209	.959

KUESIONER SERVICE QUALITY RSUD WONOSARI

PETUNJUK PENELITIAN :

Isilah setiap pernyataan berikut ini terkait harapan Anda dan pelayanan yang Anda rasakan selama menjalani perawatan di RSUD Wonosari sesuai dengan skala yang disediakan. Silahkan centang (✓) pada pilihan yang sesuai dengan harapan dan persepsi Anda.

14	Dokter dan Perawat cepat tanggap dalam merespon permintaan dan keluhan pasien								
15	Staf, Dokter, dan Perawat bersedia membantu pasien ketika mengalami kesulitan selama proses pengobatan di rumah sakit								
<i>Assurance</i>									
16	Dokter yang memberikan perawatan merupakan tenaga yang profesional sehingga mampu menganalisis penyakit pasien secara tepat								
17	Rekam medis pasien terjamin kerahasiaannya.								
18	Dokter memberikan resep obat yang benar-benar dibutuhkan oleh pasien								
19	Lingkungan rumah sakit yang aman								
20	Staf, Dokter, dan Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan sehingga memberikan kepercayaan kepada pasien								
<i>Emphaty</i>									
21	Staf, Dokter, dan Perawat selalu bersikap sopan kepada pasien dan keluarga pasien								
22	Waktu pelayanan rumah sakit memudahkan pasien memperoleh pelayanan kapan saja								

KUESIONER KANO
RSUD WONOSARI GUNUNGKIDUL

Silahkan beri tanda centang (✓) pada kolom yang sesuai dengan jawaban Anda berdasarkan skala penilaian di bawah ini.

- a. **Fungsional** : Menyatakan kondisi yang anda rasakan jika fasilitas atau layanan terpenuhi/tersedia.
- b. **Disfungsional** : Menyatakan kondisi yang Anda rasakan jika fasilitas atau layanan tidak terpenuhi/tidak tersedia.

Skala Penelitian :

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1. S (suka) | : artinya layanan atau fasilitas tersebut sangat berguna bagi Anda |
| 2. M (mengharapkan) | : artinya layanan atau fasilitas tersebut merupakan suatu keharusan bagi Anda |
| 3. N (netral) | : artinya ada atau tidaknya layanan atau fasilitas tersebut tidak berpengaruh bagi Anda |
| 4. MT (memberikan toleransi) | : artinya Anda tidak suka tetapi Anda dapat menerima kondisi tersebut |
| 5. TS (tidak suka) | : artinya Anda tidak dapat menerima kondisi tersebut |

No	Daftar Pernyataan	Fungsional					Daftar Pernyataan	Disfungsional				
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
	Tangible						Tangible					
1	Peralatan rumah sakit sudah modern						Peralatan rumah sakit tidak modern					
2	Ruang tunggu bersih dan nyaman						Ruang tunggu tidak bersih dan tidak nyaman					
3	Toilet bersih						Toilet tidak bersih					
4	Tersedianya konter asuransi kesehatan (BPJS)						Tidak tersedianya konter asuransi kesehatan (BPJS)					
5	Karyawan rumah sakit berpenampilan rapi						Karyawan rumah sakit tidak berpenampilan rapi					

6	Tata letak ruangan mengikuti alur yang strategis				Tata letak ruangan <i>tidak</i> mengikuti alur yang strategis				
7	Area parkir yang memadai				Area parkir yang <i>tidak</i> memadai				
8	Ketersediaan fotocopy				<i>Tidak</i> tersediaannya fotocopy				
	<i>Reliability</i>				<i>Reliability</i>				
9	Kemudahan dalam proses administrasi				<i>Tidak</i> mudah dalam proses administrasi				
10	Rumah sakit memberikan pelayanan yang baik kepada setiap pasien dari proses pendaftaran sampai selesai				Rumah sakit <i>tidak</i> memberikan pelayanan yang baik kepada setiap pasien dari proses pendaftaran sampai selesai				
11	Visit dokter tepat waktu				Visit dokter <i>tidak</i> tepat waktu				
12	Perwat <i>standby</i> selama 24 jam				Perwat <i>tidak</i> <i>standby</i> selama 24 jam				
	<i>Responsiveness</i>				<i>Responsiveness</i>				
13	Staf dan karyawan memberikan penjelasan yang detail mengenai syarat-syarat yang diperlukan saat pendaftaran				Staf dan karyawan <i>tidak</i> memberikan penjelasan yang detail mengenai syarat-syarat yang diperlukan saat pendaftaran				
14	Dokter dan Perawat cepat tanggap dalam merespon permintaan dan keluhan pesien				Dokter dan Perawat <i>tidak</i> cepat tanggap dalam merespon permintaan dan keluhan pesien				
15	Staf, Dokter, dan Perawat bersedia membantu pasien ketika mengalami kesulitan selama proses pengobatan di rumah sakit				Staf, Dokter, dan Perawat <i>tidak</i> bersedia membantu pasien ketika mengalami kesulitan selama proses pengobatan di rumah sakit				
	<i>Assurance</i>				<i>Assurance</i>				
16	Dokter merupakan tenaga yang				Dokter <i>bukan</i> merupakan tenaga				

	profesional sehingga mampu menganalisis penyakit pasien secara tepat				yang profesional sehingga mampu menganalisis penyakit pasien secara tepat				
17	Rekam medis pasien terjamin kecanggihanya.				Rekam medis pasien <u>tidak</u> terjamin kecanggihanya.				
18	Dokter memberikan resep obat yang benar-benar dibutuhkan oleh pasien				Dokter <u>tidak</u> memberikan resep obat yang benar-benar dibutuhkan oleh pasien				
19	Staf, Dokter, dan Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang diteapkan sehingga memberikan kepercayaan kepada pasien				Staf, Dokter, dan Perawat <u>tidak</u> memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang diteapkan sehingga memberikan kepercayaan kepada pasien				
20	Lingkungan rumah sakit yang aman dan kondusif				Lingkungan rumah sakit yang <u>tidak</u> aman dan <u>tidak</u> kondusif				
	<i>Emphaty</i>				<i>Emphaty</i>				
21	Staf, Dokter, dan Perawat selalu bersikap sopan kepada pasien dan keluarga pasien				Staf, Dokter, dan Perawat <u>tidak</u> selalu bersikap sopan kepada pasien dan keluarga pasien				
22	Waktu pelayanan rumah sakit memudahkan pasien memperoleh pelayanan kapan saja				Waktu pelayanan rumah sakit <u>tidak</u> memudahkan pasien memperoleh pelayanan kapan saja				

1. Data Kuesioner Harapan

	Tangible								Reliability				Responsiveness			Assurance				Empaty		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
6	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
8	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
10	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5

73	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
74	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

2. Data Kuesioner Kenyataan

	Tangible								Reliability				Responsiveness				Assurance				Empaty			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5		
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3		
6	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4		
7	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5		
9	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5		
10	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3		
11	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4		
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
14	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4		
15	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4		
16	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4		
17	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4		
18	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4		

19	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
28	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
33	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
35	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
37	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
40	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4

69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
70	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
71	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
73	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

3. Data Kuesioner Fungsional Kano

	Tangible						Reliability				Responsiveness			Assurance				Empaty				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1
3	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
7	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3
11	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	3
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2

14	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2
15	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
16	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2
17	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
18	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
19	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
21	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
25	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2
27	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
28	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	2
30	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
33	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2

37	1	2	1	3	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
40	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
42	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
43	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1
44	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
45	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2
47	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
48	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2
53	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2
55	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1
56	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
58	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1
59	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3

4. Data Kuesioner Disfungsional Kano

4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
12	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
20	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3
21	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4
22	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
23	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4
28	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5

5. Klasifikasi Model Kano

No	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	M	O	O	O	O	M	M	O	M	M	M	O	O	O	O	M	M	M	M	M	M	M
2	M	O	O	O	O	M	M	O	M	M	M	M	O	O	O	M	M	M	M	M	M	O
3	M	O	O	O	O	M	M	O	M	M	M	M	O	O	O	M	M	M	M	M	M	M
4	M	M	M	I	M	M	M	M	M	M	I	I	I	I	I	M	M	M	M	M	M	M
5	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
6	M	I	A	A	I	M	M	M	A	A	M	M	A	A	I	M	M	M	M	M	M	M
7	M	M	M	O	O	M	M	M	M	M	M	I	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
8	I	I	I	I	I	I	I	I	M	M	M	M	A	I	I	I	M	M	M	M	M	M
9	O	O	O	O	O	O	O	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	O
10	M	M	M	M	M	M	O	O	I	I	I	I	O	O	O	O	I	I	I	I	I	I
11	M	O	O	O	O	M	M	M	M	A	M	M	M	A	A	M	M	M	M	M	M	M
12	O	I	O	O	O	O	O	O	O	M	M	M	M	A	A	M	M	M	M	M	M	M
13	I	I	I	M	M	M	M	M	M	O	M	A	A	A	A	M	M	M	M	M	M	M
14	A	A	A	A	A	A	A	O	I	I	I	I	O	O	O	A	A	A	M	M	M	M
15	O	O	O	O	O	O	O	O	M	M	M	M	O	O	O	M	M	M	M	M	M	M
16	A	A	O	O	A	A	A	A	I	A	A	I	O	O	O	A	O	M	A	I	I	I
17	M	O	O	O	O	M	M	M	M	M	M	I	M	O	O	O	O	M	O	A	A	O
18	M	O	O	O	O	M	M	M	M	M	M	I	I	O	O	M	M	M	M	I	M	M
19	O	O	O	O	O	M	M	M	M	M	M	I	I	M	M	M	I	M	M	I	M	M
20	O	A	A	A	A	O	O	O	A	A	A	I	A	A	O	A	O	O	O	O	O	I
21	M	M	I	I	M	M	M	I	M	M	I	I	I	I	I	I	I	M	M	M	I	I
22	M	M	M	M	M	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	M	M	M	I	M	I	I
23	M	M	M	A	A	A	I	I	A	A	A	A	O	O	O	M	M	M	M	M	M	M

49	I	I	O	O	O	M	I	I	O	O	O	O	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O
50	M	M	I	O	O	O	A	A	M	M	M	M	I	M	I	O	M	M	M	M	M	M
51	O	O	O	O	O	O	A	A	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
52	M	M	M	M	O	M	M	O	M	M	M	M	O	O	M	M	M	O	M	M	I	I
53	O	O	O	O	O	O	O	O	I	A	I	I	I	I	I	A	A	A	A	A	A	A
54	O	O	O	O	M	M	M	M	M	A	I	I	I	I	I	A	A	A	A	I	I	I
55	O	O	O	O	O	O	O	M	A	I	I	I	O	O	O	M	M	M	M	M	I	O
56	M	M	M	M	M	I	A	I	M	M	M	M	I	I	M	M	M	M	M	M	M	M
57	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	M	M	I	I	I	I	M	O	A	M	M	M
58	I	I	I	M	O	O	I	I	O	O	M	O	I	I	I	I	A	I	M	M	M	M
59	M	M	A	I	I	I	I	I	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	I	M	I	I
60	M	M	M	M	M	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	M
61	M	M	M	O	M	I	O	O	M	M	I	I	O	O	O	O	O	M	O	O	O	O
62	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
63	M	M	M	O	M	M	M	O	M	M	M	M	O	M	O	O	O	O	O	O	O	O
64	O	O	O	O	O	O	O	O	M	M	M	O	O	O	O	M	M	M	A	M	M	
65	M	M	O	O	O	M	A	A	M	M	M	M	O	O	O	M	M	M	M	O	O	M
66	M	M	O	I	O	M	M	M	M	M	M	M	O	O	O	O	O	M	O	O	O	O
67	M	O	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	O	O	O	O	O	M	O	A	I
68	M	M	O	O	M	M	M	M	M	M	M	M	O	O	O	M	M	M	M	M	M	M
69	M	O	O	M	O	M	M	M	O	O	O	O	O	O	O	O	O	M	O	O	O	O
70	M	M	M	M	M	M	M	M	M	A	M	M	M	O	O	M	M	M	M	M	M	M
71	M	O	O	M	O	A	I	I	I	I	M	M	I	O	I	I	I	I	A	O	O	O
72	M	M	M	I	A	M	M	M	M	M	M	M	M	O	O	O	M	M	M	M	M	M
73	M	M	O	M	O	M	I	I	M	M	M	M	M	O	O	O	M	M	M	M	M	M

74	M	O	O	O	O	M	M	O	M	M	M	M	O	M	O	M	M	M	M	M	I
75	M	O	M	O	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M



CURRICULUM VITAE

Pendidikan Formal

Sekolah Dasar	: SD N Torowono 1 (1998-2004)
SLTP	: SMP N 1 Saptosari (2004-2007)
SLTA	: SMK N 2 Wnosari (2007-2010)
Perguruan Tinggi	: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2010-2016)

Demikian CV ini saya buat dengan sebenarnya.

Hormat Saya,

Riswanto

NIM-10660029