

## PENERAPAN METODE KANO DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PUSKESMAS KAMPUNG BARU LUWUK

*Renheart Deovika Warkula, Joko Susetyo, Endang Widuri Asih  
Teknik Industri*

*Fakultas Teknologi Industri, Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta Jl. Kalisahak 28 Yogyakarta  
Email: [renhearthwarkula@gmail.com](mailto:renhearthwarkula@gmail.com)*

### ABSTRACT

*Health Service quality is an important aspect in the service industry, including healthcare facilities such as Community Health Centers (Puskesmas). Based on observations conducted at the Kampung Baru Luwuk Community Health Center, there are several issues, including slow and inefficient service, unfriendly medical staff, delays in healthcare delivery, inadequate queue management, and errors in patient status placement. Given these issues, a research study is needed to assess the quality attributes of service at the Kampung Baru Luwuk Community Health Center that require improvement and to determine appropriate solutions for the identified attributes.*

*This research aims to determine the values of service quality attributes and subsequently identify solutions for prioritized service quality aspects that need improvement. The goal is to enhance the quality of services provided by the Kampung Baru Luwuk Community Health Center. The significance of this study lies in providing insights into the service quality attributes that need enhancement based on the Kano method, and proposing improvements for the identified attributes using the Quality Function Deployment (QFD) approach.*

*Data for this study were collected through questionnaire responses from individuals who have utilized the services of the Kampung Baru Luwuk Community Health Center. The analysis of questionnaire data using the Kano method revealed that one attribute falls under the "must-be" category, namely friendly medical staff service. One attribute falls under the "one-dimensional" category, which is concise and clear administrative processes at the health center. Additionally, five attributes fall under the "attractive" category: speed of service during health check-ups, speed of service in doctor or midwife queues, speed of service at the cashier, spaciousness of the health center facility, and comfort of the rooms within the health center.*

*The results from the Kano attribute analysis were then processed using the QFD method. Five levels of improvement recommendations were identified, including Medical Staff Training, Increase in Medical Staff Count, Addition of Health Center Seats, Installation of Public Address System in Each Room, and Enhancement of Signage, Room Guidance, and Administrative Information at the Health Center.*

**Keywords:** *Service Quality, Kano Method, Quality Function Deployment (QFD)*

### INTISARI

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam suatu industri jasa, salah satunya yaitu Puskesmas. Berdasarkan hasil observasi pada Puskesmas Kampung Baru Luwuk terdapat beberapa permasalahan diantaranya, pelayanan yang kurang cepat dan cekatan, tenaga medis yang kurang ramah, keterlambatan dalam pelayanan kesehatan, tempat antrian yang kurang memadai hingga terjadinya kesalahan dalam penempatan status pasien. Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan penelitian untuk mengetahui nilai atribut kualitas pelayanan pada Puskesmas Kampung Baru Luwuk yang perlu diperbaiki dan menentukan solusi yang tepat terhadap atribut yang akan diperbaiki.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mendapatkan nilai atribut kualitas pelayanan dan kemudian menentukan solusi terhadap kualitas pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki, dalam meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Kampung Baru Luwuk. Manfaat penelitian ini yaitu memberikan informasi tentang nilai atribut kualitas pelayanan yang perlu di perbaiki berdasarkan metode *Kano* dan memberikan usulan perbaikan pada atribut yang akan diperbaiki menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. Data yang digunakan dalam penelitian ini didapat dari hasil jawaban kuesioner responden yang telah menggunakan jasa Puskesmas Kampung Baru Luwuk.

Hasil analisis data kuesioner yang diketahui diolah dengan menggunakan metode *Kano*, terdapat satu atribut yang masuk ke dalam kategori *must-be* yaitu pelayanan tenaga medis yang ramah, satu atribut yang masuk ke dalam kategori *one dimensional* yaitu administrasi puskesmas yang singkat padat dan jelas, terdapat lima atribut yang masuk kedalam kategori *attractive* yaitu, kecepatan dalam pelayanan di pengecekan kesehatan puskesmas, kecepatan dalam pelayanan diantrean dokter atau bidan di puskesmas dan kecepatan dalam pelayanan kasir di puskesmas, tempat pelayanan puskesmas yang luas dan ruang dalam puskesmas yang nyaman.

Hasil dari pengolahan atribut *Kano* kemudian diolah menggunakan metode *QFD*, dan diketahui lima tingkatan saran perbaikan yang perlu dilakukan yaitu, Pelatihan Terhadap Tenaga Medis, Penambahan Jumlah Tenaga Medis,

Penambahan Jumlah Kursi Puskesmas, Penambahan Pengeras Suara di Atas Setiap Ruangan, dan Memperbanyak Petunjuk Arah, Ruangan dan Administrasi Pada Puskesmas.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayan, Metode *Kano*. *Quality Function Deployment (QFD)*

## PENDAHULUAN (*INTRODUCTION*)

Salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat adalah kesadaran akan pentingnya kesehatan, Puskesmas merupakan suatu organisasi fungsional yang bergerak di bidang kesehatan yang terpadu, merata, dan terjangkau oleh masyarakat kalangan bawah dan menengah serta aktif di tengah-tengah masyarakat (Dewi, Rahajo, & Adhitya, 2020). Penelitian ini terletak di Puskesmas Kampung Baru yang terletak di Soho, kecamatan Luwuk, kabupaten Banggai. Berdasarkan pengamatan langsung di lapangan dan wawancara terhadap petugas medis di Puskesmas Kampung Baru Luwuk terdapat beberapa permasalahan yang ditemui berdasarkan kotak surat dan saran, yaitu kurangnya edukasi terhadap masyarakat untuk melakukan budaya hidup bersih dan sehat, ruangan tenaga medis yang sempit, tempat antrian yang panas dan bising dan kurangnya edukasi penggunaan aplikasi yang disediakan oleh pihak puskesmas, yang bertujuan untuk mempermudah pengurusan berkas seperti BPJS hingga pendaftaran antrian secara *online*. Berdasarkan hasil wawancara terhadap lima pasien yang telah menggunakan jasa puskesmas kampung baru Luwuk, terdapat beberapa permasalahan, salah satunya yang ditemui yaitu pelayanan kesehatan yang dinilai kurang cepat dan cekatan, tenaga medis yang dinilai kurang ramah, dan pengumuman suara panggilan pasien yang kurang jelas. Permasalahan lainnya juga didukung oleh beberapa hasil dari ulasan *google review* dengan rating 2,9 dari 5 menyatakan bahwa permasalahan yang sering terjadi yaitu keterlambatan dalam pelayanan kesehatan, tempat antrian yang kurang memadai, tenaga medis yang kurang ramah, seringnya terjadi kesalahan dalam penempatan status pasien pada ruangan yang sesuai, seperti pasien anak namun ditempatkan pada ruangan orang dewasa, sehingga terjadinya penumpukan pada tempat antrian yang disediakan, dan tenaga medis cenderung berbicara terlalu cepat, sehingga diperlukannya penelitian dalam pengembangan kualitas pelayanan pada Puskesmas Kampung Baru.

Peningkatan dan perbaikan kualitas layanan dapat dilaksanakan dengan memanfaatkan dua metode yakni metode *Kano* dan *Quality Function Deployment*. Tujuan dari metode *Kano* adalah untuk mengkategorikan berbagai jenis layanan berdasarkan seberapa baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Purnamasari & Yuliansyah, 2020). Kegunaan Metode *Kano* yaitu, menganalisa seberapa besar pengaruh atribut yang digunakan untuk kebutuhan konsumen terhadap tingkat kepuasan konsumen. Hasil metode *Kano* kemudian menghasilkan data prioritas tentang kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki, kemudian data ini akan digunakan pada metode *Quality Function Deployment (QFD)*, dalam penelitian ini *QFD* bertujuan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dalam menghasilkan barang atau jasa yang berkualitas tinggi yang nantinya akan membantu Puskesmas Kampung Baru Luwuk mengarahkan serta memaksimalkan sumber daya yang ada, dan usaha mereka ke arah yang tepat yang bertujuan untuk membantu dalam menentukan harapan dan kebutuhan pasien Puskesmas Kampung Baru Luwuk, dengan membuat *House Of Quality (HOQ)* sebagai alat bantu dalam menentukan kebutuhan dan keinginan pasien untuk perbaikan yang terorganisir dan jelas.

## BAHAN DAN METODE (*MATERIALS AND METHOD*)

### 1. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Sopiyah, 2022). Pengertian kepuasan pelanggan adalah merupakan suatu keadaan atau perasaan senang yang dicapai apabila produk sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen (Nanincova, 2019). Kualitas pelayanan akan sangat berhubungan dengan kepuasan pelanggan, jika kualitas pelayanan baik, maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan naik, menjaga kualitas pelayanan dengan baik merupakan salah satu cara dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah Satu metode dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan metode *Kano* dan *Quality Function Deployment (QFD)*

### 2. Metode *Kano*

Metode *Kano* merupakan metode sederhana yang berfungsi dalam mengkategorikan fitur setiap produk dan layanan. Pandangan bahwa hubungan langsung antara kualitas layanan yang diberikan dan tingkat kepuasan pelanggan tidak selalu benar, kepuasan pelanggan terkadang dapat menunjukkan pola yang tidak *linear*, oleh karena itu kualitas layanan yang diberikan tidak selalu memenuhi harapan pelanggan, atau dengan kata lain, tidak selalu menghasilkan kepuasan pelanggan (Wijaya, 2018). *Kano* membedakan tiga jenis kebutuhan layanan. Penjelasan tentang tiga tingkat layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu, *Attractive* merupakan jenis layanan yang diberikan langsung kepada pelanggan tetapi tidak di harapkan oleh konsumen namun jika disediakan akan menghasilkan kepuasan yang sangat tinggi atau bagi pelanggan. *One-Dimensional* merupakan kategori layanan untuk pelanggan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan. Kategori ini jika dipenuhi maupun tidak, akan berjalan lurus terhadap kepuasan konsumen. *Must-Be* Ini adalah jenis layanan yang pelanggan akan sangat kecewa dan mungkin tidak akan menggunakannya lagi jika tidak dipenuhi, namun jika dipenuhi tidak akan meningkatkan secara signifikan atau hampir tidak meningkatkan kepuasan konsumen.

Dalam metode *Kano* ada tiga atribut, tetapi tanggapan pelanggan dapat berbeda, yang menghasilkan kategori *Indifferent*, *Questionable*, dan *Reverse*. *Indifferent*, merupakan kategori di mana kepuasan pada pelanggan tidak

dipengaruhi oleh layanan tersebut. Kemudian *Reverse*, yaitu kategori di mana pelanggan akan lebih puas ketika layanan kategori ini tidak tersedia, dan pelanggan akan kurang puas ketika layanan kategori ini tersedia. Kemudian yang terakhir yaitu *Questionable*, merupakan kategori di mana pelanggan merasa tidak puas atau tidak yakin dengan layanan yang diberikan. Terdapat beberapa langkah dalam melakukan penelitian serta pengolahan data dengan metode *Kano*, tahap tersebut sebagai berikut (Wijaya, 2018):

- a. Mengkategorikan atribut responden kedalam kategori metode Kano berdasarkan tabel 1
- b. Menghitung jumlah setiap kategori

Table 1 Kategori Metode Kano

Customer Requirements		Dysfunctional (negative) question				
		Like	Must Be	Netral	Live With	Dislike
functional (Positif) question	Like	Q	A	A	A	O
	Must Be	R	I	I	I	M
	Netral	R	I	I	I	M
	Live With	R	I	I	I	M
	Dislike	R	R	R	R	Q

- c. Membandingkan nilai ABS dan Q-Statistik dapat dilihat dari persamaan 1

ABS : Jumlah atribut tertinggi – Jumlah kategori atribut tertinggi ke 2

$$Q = 1,65 \sqrt{\frac{(a+b)(2n-a-b)}{2n}} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

- a : Frekuensi atribut tertinggi
- b : Frekuensi atribut tertinggi ke-2
- n : Jumlah respon total

- d. Apabila nilai ABS tidak lebih besar dari Q maka dapat menggunakan persamaan:

$$(M+A+O) > (I+Q+R) \dots\dots\dots(2)$$

maka pilih nilai maksimal M dari A atau O,

$$(M+A+O) < (I+Q+R) \dots\dots\dots(3)$$

maka pilih nilai maksimal diantara I,Q, dan R

Keterangan:

- M : frekuensi atribut *must-be*
- A : frekuensi atribut *attractive*
- O : frekuensi atribut *one-dimensional*
- I : frekuensi atribut *indifferent*
- Q : frekuensi atribut *questionable*
- R : frekuensi atribut *reserve*

Bila penginterpretasian hasil yang ada tidak jauh berbeda, maka dapat dilakukan dengan *category and total strenght*. Klasifikasi akan jelas bila *category strength > 6%*. Berikut ini adalah persamaan untuk menghitung *category strength*:

$$category\ strength = presentase\ frekuensi\ atribut\ tertinggi - presentase\ frekuensi\ atribut\ tertinggi\ ke-2 \dots\dots (4)$$

Untuk menetapkan atribut kedalam kategori tertentu, maka perlu menghitung *total strength* dengan rumus:

$$Total\ strength = (A\% + O\% + M\%) \dots\dots\dots(5)$$

3. *Quality Function Deployment (QFD)*

*Quality Function Deployment (QFD)* adalah sebuah sistem yang dapat menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam fitur teknis di setiap tahap *product life cycle*, dari konsep hingga penjualan dan layanan. (Hadyan, 2018). merupakan gambar *House Of Quality (HOQ)*. *House Of Quality (HOQ)* tersebut memiliki bagian-bagian diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. *Customer requirement*, keinginan dan kebutuhan pelanggan diterjemahkan kedalam Bahasa yang dapat dimengerti
- b. *Degre of importance*, digunakan untuk mengidentifikasi prioritas dari setiap kebutuhan pelanggan, memiliki skala 1-10
- c. *Competitive comparison*, menterjemahkan *competitor rating* kedalam simbol-simbol sehingga lebih mudah dipahami
- d. *Competitor rating*, merupakan perbandingan mengenai keunggulan dari setiap perusahaan yang serupa. *Competitor rating* memiliki skala nilai 5-1.
- e. *Planned level*, penentuan nilai level dari analisis kebutuhan pelanggan dengan memperhatikan level dari perusahaan pesaing.

- f. *Improvement ratio*, perhitungan tingkat perbaikan level yang direncanakan untuk setiap atribut, perhitungan ini dapat dilakukan dengan menggunakan persamaan 6 (Sutoni, 2019)

$$Improvement Ratio = \frac{Planned Level}{Company Rating} \dots\dots\dots(6)$$

- g. *Sales point*. Menunjukkan tingkat penting penjualan dari tiap atribut yang digunakan, sales point dibagi menjadi dua yaitu major point (■) dengan nilai 1,5 dan minor point (○) dengan nilai 1,2
- h. *Importance weight (customer requirement)*, mengukur setiap bobot kepentingan pelanggan untuk perusahaan. Perhitungan *Importance weight* dapat dilakukan menggunakan persamaan 7 (Sutoni, 2019)

$$Importance weight = degree of importance \times improvement \times sales point \dots\dots(7)$$

- i. *Relative weight (customer requirement)*, presentase dari nilai *Importance weight*
- j. *Technical requirement*, spesifikasi disain berdasarkan kebutuhan pelanggan yang dapat dipenuhi, dinyatakan dalam bahasa internal perusahaan.
- k. *Technical coleration*, menunjukkan kolerasi antar item dari *Technical coleration*.
- l. *Relationship matrix*, menunjukkan symbol hubungan antara persyaratan pelanggan dan teknis, serta kekuatan hubungan dari persyaratan tersebut. simbol yang ada dalam *Relationship matrix* dibagi menjadi tiga.

- (■) *Stronge relationship* = 9
- (○) *Moderate relationship* = 5
- (Δ) *week relationship* = 1

- m. *Importance weight (Technical requirement)*, mengukur tingkat penting dari persyaratan teknis, *Importance weight* dapat dihitung dengan menggunakan persamaan 8

$$Importance weight = Relationship matrix \times Relative weight \dots\dots(8)$$

- n. *Relative weight (Technical requirement)*, presentase dari nilai *Importance weight*
- o. *Technical comparison*, menunjukkan seberapa baik perusahaan dan pesaingnya dalam memenuhi persyaratan teknis
- p. *Target values*, menunjukkan tujuan terukur untuk setiap persyaratan teknis

4. Uji Validitas

Uji Validitas data dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah setiap atribut pertanyaan telah mengungkapkan faktor yang ingin diselidiki sesuai dengan kondisi populasinya, Suatu atribut dinyatakan valid apabila r hitung ≥ r tabel, sedangkan bila r hitung ≤ dari r tabel maka atribut dinyatakan tidak valid. Hasil r hitung dapat dilihat dari persamaan dibawah (Yusup, 2018):

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots(9)$$

Keterangan:

- $r_{xy}$  : r hitung
- N : jumlah subyek
- X : skor suatu butir/item
- Y : skor total

5. Uji Reliabilitas

Untuk memastikan jika kuesioner cukup dapat dipercaya untuk alat pengukur data, maka uji reliabilitas data perlu untuk dilakukan. Koefisien reliabilitas memiliki nilai antara 0,00-1,00, butir kuesioner dinyatakan reliable jika memberikan alpha > 0,70 hasil uji reliabilitas data dapat dilihat dari persamaan dibawah (Yusup, 2018):

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right] \dots\dots\dots(12)$$

- Keterangan:  $r_{11}$  : reliabilitas  
 k : banyaknya butir pertanyaan dan soal  
 $\sum \sigma_b^2$  : jumlah varian butir/item  
 $V_t^2$  : varian total

**HASIL DAN PEMBAHASAN (RESULT AND DISCUSSIONS)**

Berikut adalah hasil pengolahan data yang didapatkan pada penelitian sebagai berikut :

1. Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data digunakan untuk mengetahui apakah data yang diambil telah cukup atau belum. dalam

menentukan hasil dari uji kecukupan data, total kuesioner yang disebar sebanyak 88 dan kuesioner yang cacat sebanyak 4, maka perhitungannya sebagai berikut:

$$N \geq \frac{(1,64)^2(0,94)(0,06)}{0,005^2}$$

$$N \geq 60,67$$

Dari hasil di atas maka  $N \geq 60,67$ , N yang di dapatkan adalah 83, jadi dinyatakan telah cukup.

2. Uji Validitas

Uji validitas data dilakukan untuk menguji apakah tiap atribut-atribut pertanyaan telah mengungkapkan faktor yang ingin diselidiki sesuai dengan kondisi populasinya, dengan menggunakan *Microsoft office excel* dan menggunakan persamaan 9 sebagai acuan dalam mendapatkan hasil r hitung, didapatkan hasilnya pada tabel 2

Table 2 Uji Validitas

NO	r tabel	r hitung	Valid/Tidak Valid
1	0,215	0,254	Valid
2	0,215	0,237	Valid
3	0,215	0,279	Valid
4	0,215	0,398	Valid
5	0,215	0,538	Valid
6	0,215	0,487	Valid
7	0,215	0,474	Valid
8	0,215	0,522	Valid
9	0,215	0,531	Valid
10	0,215	0,231	Valid
11	0,215	0,382	Valid
12	0,215	0,427	Valid
13	0,215	0,499	Valid
14	0,215	0,328	Valid
15	0,215	0,367	Valid
16	0,215	0,231	Valid
17	0,215	0,319	Valid
18	0,215	0,412	Valid
19	0,215	0,636	Valid
20	0,215	0,553	Valid
21	0,215	0,527	Valid
22	0,215	0,560	Valid
23	0,215	0,612	Valid
24	0,215	0,633	Valid
25	0,215	0,425	Valid
26	0,215	0,561	Valid
27	0,215	0,465	Valid
28	0,215	0,553	Valid
29	0,215	0,333	Valid
30	0,215	0,489	Valid

3. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas data dilakukan untuk menguji kehandalan suatu kuisioner untuk cukup dapat dipercaya sebagai alat pengukur data. kuisioner dinyatakan *reliable* jika memberikan alpha > 0.70, dengan menggunakan *Microsoft office excel* dan persamaan 12, maka didapatkan hasilnya pada tabel 3

Table 3 Uji Reliabilitas

KRITERIA PENGUJIAN		
Nilai Acuan	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
0,7	0,82	Reliabel

4. Metode Kano

Setelah Kuesioner telah dilakukan pengujian, langkah berikutnya mengolah kuesioner Metode Kano untuk mencari prioritas atribut yang akan diperbaiki. Melalui tabel 4 diketahui jika terdapat lima (5) atribut yang memiliki grade A

(attractive) diantaranya Kecepatan dalam pelayanan di pengecekan kesehatan puskesmas, Kecepatan dalam pelayanan di antrian dokter atau bidan puskesmas, Kecepatan dalam pelayanan di kasir di puskesmas, Tempat pelayanan puskesmas yang Luas, Ruangan dalam puskesmas yang nyaman, delapan (8) atribut yang memiliki grade I (Indifferent) diantaranya Edukasi terkait budaya hidup bersih dan sehat, Edukasi terkait penggunaan antrian secara online, Edukasi terkait penggunaan antrian secara offline, Penempatan pasien sesuai ruangan saat pelayanan, Kecepatan dalam pelayanan di administrasi puskesmas, Kecepatan dalam pelayanan di apotek puskesmas, Antrian pelayanan puskesmas yang pendek, Antrian pelayanan puskesmas yang cepat, satu (1) atribut yang memiliki grade O (One-Dimensional) yaitu Administrasi puskesmas yang singkat, padat dan jelas dan satu (1) atribut yang memiliki grade M (Must-Be) yaitu Pelayanan tenaga medis yang ramah.

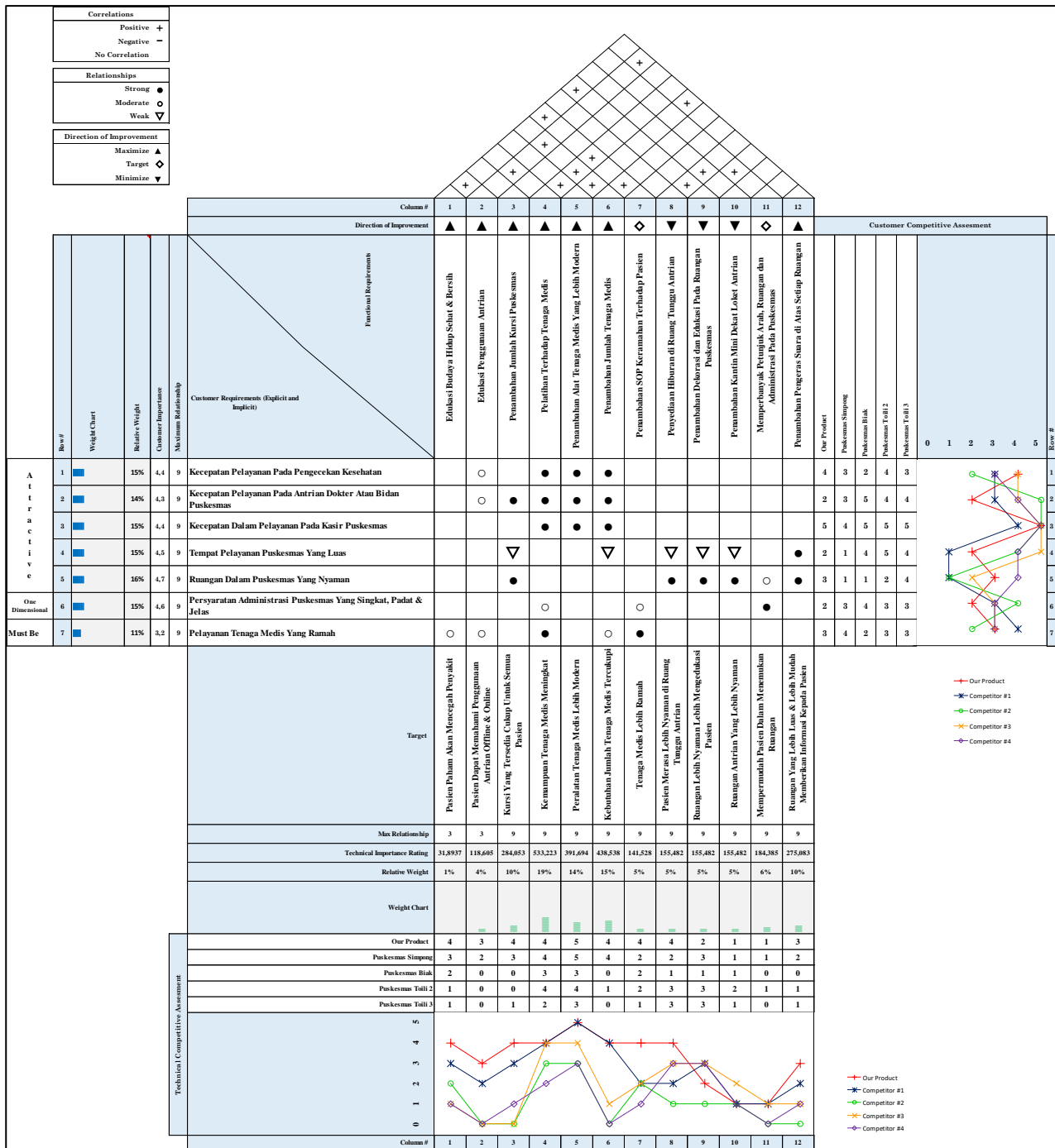
Table 4 Metode Kano

NO	ATRIBUT PERTANYAAN	Attractive	One Dimensional	Must Be	Indifferent	Reserve	Questionable	μ	ABS	Q Statics	A+O+M	I+R+Q	Grade
1	Edukasi terkait budaya hidup bersih dan sehat	16	12	16	30	5	4	83	14	9,51	44	39	I
2	Edukasi terkait penggunaan antrian secara online	16	13	10	37	3	4	83	21	9,91	39	44	I
3	Edukasi terkait penggunaan antrian secara offline	13	15	8	42	2	3	83	27	10,09	36	47	I
4	Penempatan pasien sesuai ruangan saat pelayanan	24	16	4	35	3	1	83	11	10,18	44	39	I
5	Kecepatan dalam pelayanan di administrasi puskesmas	24	23	7	26	0	3	83	2	9,75	54	29	I
6	Kecepatan dalam pelayanan di pengecekan kesehatan puskesmas	27	26	7	21	0	2	83	1	9,91	60	23	A
7	Kecepatan dalam pelayanan di antrian dokter atau bidan puskesmas	31	17	4	26	1	4	83	5	10,09	52	31	A
8	Kecepatan dalam pelayanan di apotek puskesmas	28	21	3	29	0	2	83	1	10,09	52	31	I
9	Kecepatan dalam pelayanan di kasir di puskesmas	32	17	2	29	0	3	83	3	10,25	51	32	A
10	Pelayanan tenaga medis yang kurang ramah	4	17	33	20	1	8	83	13	9,70	54	29	M
11	Tempat pelayanan puskesmas yang Luas	35	15	2	29	0	2	83	6	10,34	52	31	A
12	Antrian pelayanan puskesmas yang terlalu pendek	30	9	0	40	2	2	83	10	10,50	39	44	I
13	Antrian pelayanan puskesmas yang cepat	24	18	5	32	1	3	83	8	10,05	47	36	I
14	Ruangan dalam puskesmas yang nyaman	34	28	1	12	0	8	83	6	10,28	63	20	A
15	Administrasi puskesmas yang singkat, padat dan jelas	24	36	5	13	1	4	83	12	10,21	65	18	O

5. Quality Function Deployment (QFD)

Dalam hal ini telah didapatkan atribut prioritas yang akan mendapatkan perbaikan, langkah selanjutnya adalah metode Quality Function Deployment (QFD) dengan menggunakan House Of Quality (HOQ) dalam menentukan perbaikan yang tepat. Gambar 1 merupakan hasil pengolahan data yang dilakukan menggunakan metode QFD, hasil dari pengolahan yang dilakukan, diperoleh bahwa ke-enam (6) customer requirements memiliki jarak yang tidak jauh di antara atribut yang ada. Melalui gambar 1 juga diperoleh 5 technical requirements yang dapat ditingkatkan oleh Puskesmas Kampung Baru Luwuk untuk memenuhi keinginan pelanggan, lima atribut diantaranya:

- a. Pelatihan Terhadap Tenaga Medis
- b. Penambahan Jumlah Tenaga Medis
- c. Penambahan Jumlah Kursi Puskesmas
- d. Penambahan Pengeras Suara di Atas Setiap Ruangan
- e. Memperbanyak Petunjuk Arah, Ruangan dan Administrasi Pada Puskesmas



Gambar 1 House Of Quality

**KESIMPULAN**

Adapun kesimpulan yang didapatkan adalah :

1. Berdasarkan hasil identifikasi maka di dapatkan tingkatan setiap atribut kualitas pelayanan yaitu, yang pertama terdapat lima (5) atribut yang memiliki grade A (*Attractive*) diantaranya, Kecepatan dalam pelayanan di pengecekan kesehatan puskesmas, Kecepatan dalam pelayanan di antrian dokter atau bidan puskesmas, Kecepatan dalam pelayanan di kasir di puskesmas, Tempat pelayanan puskesmas yang Luas, Ruangn dalam puskesmas yang nyaman. Terdapat delapan (8) atribut yang memiliki grade I (*Indifferent*) diantaranya, Edukasi terkait budaya hidup bersih dan sehat, Edukasi terkait penggunaan antrian secara online, Edukasi terkait penggunaan antrian secara offline, Penempatan pasien sesuai ruangan saat pelayanan, Kecepatan dalam pelayanan di administrasi puskesmas, Kecepatan dalam pelayanan di apotek puskesmas, Antrian pelayanan puskesmas yang pendek, Antrian pelayanan puskesmas yang cepat. Terdapat satu (1) atribut yang memiliki grade O (*One-Dimensional*) yaitu, Administrasi puskesmas yang singkat, padat dan jelas. Terdapat satu (1) atribut yang memiliki grade M (*Must-Be*) yaitu,

Pelayanan tenaga medis yang kurang ramah.

2. Berdasarkan hasil identifikasi atribut pelayanan, didapatkan beberapa atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Kampung Baru Luwuk, data tersebut didapatkan dengan menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* dan memperoleh lima tingkatan skala prioritas tertinggi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Kampung Baru Luwuk, atribut yang pertama yaitu Pelatihan Terhadap Tenaga Medis dengan *Technical Importance Rating* 533,233 (19%), atribut yang kedua Penambahan Jumlah Tenaga Medis dengan *Technical Importance Rating* 438,538 (15%), atribut yang ketiga Penambahan Jumlah Kursi Puskesmas dengan *Technical Importance Rating* 284,053 (10%), atribut yang keempat Penambahan Pengeras Suara di Atas Setiap Ruangan dengan *Technical Importance Rating* 275,083 (10%) dan atribut yang terakhir yaitu Memperbanyak Petunjuk Arah, Ruangan dan Administrasi Pada Puskesmas dengan *Technical Importance Rating* 184,385 (6%).

## SARAN

Adapun saran dari penelitian ini yaitu

1. Bagi Puskesmas Kampung Baru Luwuk agar lebih memaksimalkan Sumber Daya Manusia yang ada dengan mengadakan pelatihan, menambah tenaga medis yang ada serta lebih ramah terhadap pasien sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Puskesmas Kampung Baru
2. Bagi Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan jangka waktu yang lebih lama lagi dalam penelitian agar dapat lebih memaksimalkan data yang ada
3. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan metode yang lebih dalam lagi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dikarenakan metode sebelumnya hanya sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, B. R., Rahajo, S., & Adhitya, E. (2020, Maret). Perancangan Sistem Informasi Puskesmas Berbasis WEB. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, IV, 12-19.
- Hadyan, I., Wulandari, S., & Aurachman, R. (2018). Perancangan Peningkatan Kualitas Layanan Hotel XYZ Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 37-45.
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *AGORA*, 7(2), 1-5.
- Purnamasari, W., & Yuliansyah, R. B. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan Kano. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 9(1), 68-77.
- Sopiyan, P. (2022, Juli). Pengaruh Digital Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(22), 249-258.
- Sutoni, A., & Ramadian, P. (2019, Mei 2-3). Analisis Kepuasan Konsumen dan Pengembangan Produk Menggunakan Metode Kano dan House Of Quality. *Seminar dan Konferensi Nasional IDEC*, 2, 1-10.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano, Edisi Kedua*. (B. Sarwiji, Ed.) Jakarta: Indeks Jakarta.
- Yusup, F. (2018, Juni). Uji Validitas Dan Reliabilitas. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17-23.