PERANCANGAN PERBAIKAN SISTEM LAYANAN PUBLIK DENGAN INTEGRASI METODE SERVQUAL, KANO, DAN QFD
(Studi Kasus: Kantor Kecamatan Ceper)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
Pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri

Oleh:

Nama : Aldila Nur Farah

No Mahasiswa : 14522331

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA

2018

PERNYATAAN KEASLIAN

ii

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aldila Nur Farah
No Mahasiswa: 14522331
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri

Mengakui bahwa skripsi yang berjudul "Perancangan Perbaikan Sistem Layanan Publik Dengan Integrasi Metode Servqual, Kano, dan QFD (Studi Kasus: Kantor Kecamatan Ceper)" ini adalah hasil kerja sendiri kecuali nukilan danringkasan yang sudah saya jelaskan sumbernya di dalam daftar pustaka. Jika pengakuan ini di kemudian hari terbukti tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis dan hak kekayaan intelektual maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh pihak Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 13 September 2018



Aldila Nur Farah
(14522331)

SURAT KETERANGAN

PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN
KECAMATAN CEPER
Jalan Raya Ceper No. Telpone. 551014 K l a t e n

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
072/532../VIII/34.11

Yang bertanda tangan di bawah ini, Camat Ceper Menerangkan bahwa :

Nama	: ALDILA NUR FARAH
NIM	: 14522331
Jurusan	: Teknik Industri
Fakultas	: Teknologi Industri
PT	: Univeritas Islam Indonesia

Telah melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Ceper dalam rangka penyusunan Skripsi mulai tanggal 27 April s/d 15 Juni 2018 dengan judul "Perancangan Perbaikan Sistem Pelayanan Publik dengan Integrasi Meode Serqual Kano dan QFD."

Penyusunan penelitian tersebut dilaksanakan semata-mata hanya bersifat keilmuan dan tidak disajikan untuk kepentingan umum.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

PEMERINTAH KABUPATEN KECAMATAN CEPER KLATEN

An. Camat Ceper
Sekretaris

Drs. HARYONO, M.Si
Pembina
NIP. 19630921 198503 1 010

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

iv

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING
PERANCANGAN PERBAIKAN SISTEM LAYANAN PUBLIK DENGAN INTEGRASI METODE SERVQUAL, KANO, DAN QFD
(Studi Kasus: Kantor Kecamatan Ceper)

Oleh

Nama : Aldila Nur Farah
No Mahasiswa : 1422331

Yogyakarta, 6/8 -2018

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir

Agus Mansur, S.T., M.Eng

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

v

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI
PERANCANGAN PERBAIKAN SISTEM LAYANAN PUBLIK DENGAN INTEGRASI METODE SERVQUAL, KANO, DAN QFD
(Studi Kasus: Kantor Kecamatan Ceper)

Oleh

Nama : Aldila Nur Farah
No Mahasiswa : 1422331

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri

Yogyakarta, 12 September 2018

Tim Penguji

Agus Mansur, ST., M.Eng.Sc
Ketua

R. Abdul Jalal, S.T., M.Sc., Ph.D
Anggota I

Chancard Basumerda, S.T, M.Sc
Anggota II

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri
Program Studi Teknik Industri
Universitas Islam Indonesia

Dr. Taufiq Immawan, S.T., M.M.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin

Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada :

Kedua orang tua tercinta

Alm. Bapak H. Fadhil dan Ibu Siti Arofah

Yang telah mendukung, memberikan motivasi dan doa untuk kelancaran penyusunan Tugas Akhir kepada penulis

Adik-adik tersayang

Alma Fitria Milania

M. Fikri Ramadhan

Yang memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis

HALAMAN MOTTO

"Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik" (HR. Thabrani)

"Barang siapa yang keluar dalam menuntut ilmu maka ia adalah seperti berperang di jalan Allah hingga pulang" (H.R Tirmidzi)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil'alamiin, Puji Syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan Tugas Akhir di Kantor Kecamatan Ceper dengan lancar. Tidak lupa shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad saw dan para pengikutnya yang telah berjuang dan membimbing kita keluar dari kegelapan menuju jalan terang benderang ini.

Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata-1 pada jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Ceper mulai tanggal 27 April 2018 sampai 15 juni 2018. Dengan pelaksanaan Kerja Praktek ini diharapkan dapat mengetahui sejauh mana penerapan dari ilmu dan teori yang selama ini telah diperoleh melalui bangku kuliah dengan kondisi nyata dalam suatu industri.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian dan penyusunan Tugas Akhir di Kantor Kecamatan Ceper ini tidak dapat lepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan baik material dan spiritual dari berbagai pihak. Oleh karena itu, perkenankanlah penulis menghaturkan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. **Bapak Prof. Dr. Ir. Hari Purnomo, M.T.,** selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. **Bapak Dr. Taufiq Immawan, S.T., M.M.,** selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
3. **Bapak Agus Mansur S.T., M.Eng.,** selaku dosen pembimbing yang ditunjuk dari Program Studi Teknik Industri yang telah memberikan arahan, bimbingan, kritik, dan saran dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. **Bapak Supriyono, S.Sos,** selaku Camat Kantor Kecamatan Ceper yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian tugas akhir di Kantor Kecamatan Ceper.
5. **Ibu Dra. Siti Arofah,** selaku *staff* pengolah data pada bagian tata pemerintahan di Kantor Kecamatan Ceper yang telah memberikan data dan informasi yang penulis butuhkan selama pengerjaan tugas akhir.
6. **Bapak Budi Riyanto**, selaku *staff* pengadministrasi pemerintahan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan selama pengerjaan tugas akhir.
7. **Bapak Budiyatna, S.Sn., M.M,** selaku *staff* pengadministrasi kependudukan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan selama pengerjaan tugas akhir.

8. **Seluruh Pegawai Kantor Kecamatan Ceper,** yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan bantuan kepada penulis selama menjalani penelitian Tugas Akhir.
9. **Kantor Kecamatan Ceper,** yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian selama 6 bulan.
10. **Kedua orang tua,** yang selalu memberikan dukungan dan motiavasi dalam berbagai hal kepada penulis selama pelaksanaan kerja praktek.
11. **Teman-teman Teknik Industri Universitas Islam Indonesia Angkatan 2014,** yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama pengerjaan Tugas Akhir.
12. **Qoriah Mua'afifah, Siska Ari W, Amaliah Diah Ayu K, Anita Rachman, Sulistyarini, Agitya Syair K, Dian Tri Utami, dan Dwi Ayu Moniandari,** selaku orang yang memberi bantuan dan dukungan kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir
13. **Fauziah Ratih W, Ari Cahya Sawindu, Wilia Afida, dan Izzah Rifa'ati Hanifah,** selaku sahabat dari penulis yang selalu mendukung dan memberikan doa untuk kelancaran penyusunan Tugas Akhir.
14. **Dan seluruh pihak** yang mendukung penyusunan Tugas Akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya, dan tempat penelitian pada khususnya. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pembaca yang bersifat membangun untuk penelitian selanjutnya.
Wassalamu`alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 19 Juli 2018
Penulis

(Aldila Nur Farah)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**
SURAT KETERANGAN ..... **iii**
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING ..... **iv**
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI ..... **v**
HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **vi**
HALAMAN MOTTO ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
ABSTRAK ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Batasan Masalah 4
1.4 Tujuan Penelitian 5
1.5 Manfaat Penelitian 5
1.6 Sistematika Penelitian 6
BAB II KAJIAN PUSTAKA **7**
2.1 Kajian Induktif 7
2.2 Kajian Deduktif 9
2.2.1 Pelayanan Publik 9
2.2.2 Kualitas 12
2.2.3 Kualitas Jasa 13
2.2.4 Dimensi Kualitas Jasa 13
2.2.5 Metode *Servqual* (*Service Quality*) 14
2.2.6 Kepuasan Pelanggan 17
2.2.7 Model Kano 17
2.2.8 QFD (*Quality Function Deployment)* 20
2.2.9 Integrasi Metode Servqual, Kano Model, dan QFD 22
BAB III METODE PENELITIAN **24**
3. 1 Tempat, Waktu, dan Obyek Penelitian 24
3. 2 Identifikasi Masalah 24
3. 3 Alat dan Bahan Penelitian 25
3. 4 Data yang digunakan 25
3. 5 Populasi dan Sampel Penelitian 25
3. 6 Tahapan Penelitian 26
3.6.1 Tahap Persiapan 26
3.6.2 Tahap Pengumpulan Data 27
3.6.3 Tahap Pengujian Data 29
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA **38**
4.1 Deskripsi perusahaan 38

4.1.1 Keadaan geografis kecamatan Ceper 38
4.1.2 Keadaan demografis Kecamatan Ceper 39
4.1.3 Susunan Organisasi Kecamatan Ceper 40
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai Kecamatan 41
4.1.5 Kinerja Pelayanan 42
4.2 Pengumpulan Data 43
4.3 Pengolahan Data 46
4. 3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas 46
4. 3.2 Pengolahan dengan metode ServQual 51
4. 3.3 Menghitung Skor Kepuasan Pelanggan 53
4. 3.4 Pengolahan data dengan model Kano 56
4. 3.5 Integrasi metode ServQual dan model Kano 59
4. 3.6 QFD (*Quality Function Deployment*) 61
4. 3.7 Integrasi metode ServQual dan model Kano ke dalam QFD 69
4. 3.8 Desain Website Kantor Kecamatan Ceper 70
BAB V PEMBAHASAN 77
5.1 Analisis Data Hasil Kuesioner 77
4. 3.9 Uji Validitas 77
4. 3.10 Uji Reliabilitas 77
5.2 Analisis Hasil Pengolahan Data 78
5.2.1 Analisis Data dengan Metode ServQual 78
5.2.2 Analisis Skor Kepuasan Pelanggan 78
5.2.3 Analisis data dengan model Kano 79
5.2.4 Integrasi metode ServQual dan model Kano 81
5.2.5 Analisis *Quality Function Deployment* (QFD) 82
5.2.6 Integrasi metode ServQual dan model Kano ke dalam QFD 83
5.2.7 Website Kantor Kecamatan Ceper 84
5.2.8 Perbedaan Sistem Pelayanan Sebelum dan Sesudah Perbaikan 85
BAB VI PENUTUP 86
6.1 Kesimpulan 86
6.2 Saran 87
DAFTAR PUSTAKA 88
LAMPIRAN 93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Waktu Penyelesaian Pelayanan 2
Tabel 2. 1 Klasifikasi Kategori Kano 19
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Pelayanan 29
Tabel 3. 2 Klasifikasi Kategori Kano 31
Tabel 3. 3 *Relationship matrix* 33
Tabel 3. 6 Correlation matrix 33
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Kecamatan Ceper 39
Tabel 4. 2 Identifikasi atribut berdasarkan dimensi *servqual* 45
Tabel 4. 3 Uji Validitas Kuesioner Servqual 47
Tabel 4. 4 Uji Validitas Kuesioner Kano 48
Tabel 4. 5 Interprestasi Kekuatan Hubungan antar Variabel 50
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Kuesioner Servqual 50
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Kuesioner Kano 51
Tabel 4. 8 Perhitungan gap score 51
Tabel 4. 9 Skor kepuasan masing-masing atribut pelayanan 54
Tabel 4. 10 Pengkategorian atribut berdasarkan model kano 56
Tabel 4. 11 Integrasi antara metode *ServQual* dan model Kano 59
Tabel 4. 12 Nilai Prioritas Perbaikan (*Importance Level*) 62
Tabel 4. 13 Respon Teknis 64
Tabel 4. 14 Matriks Kolerasi 65
Tabel 4. 15 Bobot Respon Teknis 67
Tabel 4. 16 *Improvement Ratio* 68
Tabel 4. 17 Sebelum Integrasi Servqual dan Kano 70
Tabel 4. 18 Sesudah integrasi Servqual dan Kano 70
Tabel 5. 2 Sebelum Integrasi Servqual dan Kano 83
Tabel 5. 3 Sesudah integrasi Servqual dan Kano 83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Gap Model of Service Quality 16
Gambar 2. 2 Diagram Kano 20
Gambar 2. 3 House of Quality (HOQ) 21
Gambar 3. 1 Alur Penelitian 35
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi 40
Gambar 4. 2 Tampilan *Website* Kantor Kecamatan Ceper 71
Gambar 4. 3 *Website* Kantor Kecamatan Ceper 72
Gambar 4. 4 Menu Informasi pada *Website* Kecamatan Ceper 72
Gambar 4. 5 Menu Pelayanan Publik pada *Website* Kecamatan Ceper 73
Gambar 4. 6 Form Surat Keterangan Kelahiran 73
Gambar 4. 7 Menu Status Pemesanan pada *Website* Kecamatan Ceper 74
Gambar 4. 8 Status Pemesanan Surat Keterangan Kelahiran 74
Gambar 4. 9 Menu Syarat dan Prosedur pada *Website* Kecamatan Ceper 75
Gambar 4. 10 Menu Galeri pada *Website* Kecamatan Ceper 75
Gambar 4. 11 Menu Buku Tamu pada *Website* Kecamatan Ceper 76
Gambar 4. 12 Menu Kontak Kami pada *Website* Kecamatan Ceper 76

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Dari hasil pra-observasi dan wawancara didapatkan bahwa masih terdapat keluhan mengenai kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Ceper. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut apa yang menjadi prioritas perbaikan dan menentukan usulan perbaikan yang direkomendasikan. Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh penyelenggara pelayanan maka diperlukan suatu metode untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan salah satunya dengan integrasi metode *servqual*, KANO, dan QFD (*quality function deployment)*. Metode *servqual* beranggapan bahwa atribut yang memiliki skor kepuasan rendah apabila pelayanan ditingkatkan maka konsumen akan merasa puas. Namun, tidak semua atribut yang kualitas pelayanan jika ditingkatkan akan meningkatkan kepuasan konsumen. Maka dari itu, metode *servqual* akan diintegrasikan dengan metode Kano untuk mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan sesuai dengan hubungannya dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Sedangkan QFD digunakan untuk menentukan urutan prioritas usulan perbaikan. Dari hasil penelitian didapatkan 14 atribut yang perlu dilakukan perbaikan dan atribut respon teknis yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan adalah mendesain *website* resmi kantor kecamatan.

Keyword : Kualitas Pelayanan, *Servqual,* KANO, *Quality Function Deployment*, dan Kepuasan Konsumen.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bedasarkan data dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah, laporan keluhan masyarakat terkait permasalahan pelayanan publik mengalami peningkatan yang cukup signifikan dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2017, Ombudsman Jawa Tengah menerima dan menindaklanjuti sebanyak 248 keluhan masyarakat. Jumlah ini meningkat sebanyak 29% dari tahun sebelumnya. Keluhan yang diterima menyangkut dugaan malaadministrasi antara lain mengenai penundaan berlarut oleh penyelenggara pelayanan, penyelenggara layanan yang tidak memberikan pelayanan sesuai SOP yang berlaku, enggan memberikan pelayanan, adanya permintaan imbalan, penyalahgunaan wewenang, dan penyelenggara tidak memberikan pelayanan sesuai jangka waktu yang ditetapkan.

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara baik dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administrasi. Dasar pelaksanaan pelayanan publik diatur dalam Kemenpan Nomor 63 tahun 2003 yang berisi prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, serta kenyamanan. (Prameswara et al., 2014). Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik mengakibatkan turunnya kepercayaan terhadap pemerintah. Akibat dari turunnya kepercayaan pada pemerintah maka dapat berdampak tidak baik pada proses pembangunan maupun program-program

pemerintah (Dwiyanto, 2008). Selain itu, kepuasan pengguna jasa juga dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan pegawai yang melayani mereka (Aranningrum, 2013). Kualitas suatu pelayanan dapat dilihat dari kondisi antara pengguna dan pemberi pelayanaan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai harapan pengguna maka disebut sebagai pelayanan yang berkualitas karena telah memenuhi kepuasan pengguna. Tetapi apabila pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pengguna maka pelayanan tersebut tidak berkualitas karena belum memberikan kepuasan ke pengguna. Sehingga baik atau buruknya kualitas pelayanan dapat dilihat dari seberapa baik suatu penyelenggara pelayanan dapat memenuhi kepuasan pengguna pelayanan.

Kantor Kecamatan Ceper adalah salah satu contoh instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik meliputi pembuatan KTP, KK (Kartu Keluarga), Surat Pindahan dan lain sebagainya. Dari hasil pra-observasi dan wawancara didapatkan bahwa masih terdapat keluhan mengenai kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Ceper. Dari hasil wawancara terhadap 30 orang, 90% masyarakat mengeluh terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Ceper, sedangkan sisanya merasa tidak ada keluhan dan merasa puas. Keluhan terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Ceper antara lain :

1. Waktu penyelesaian pelayanan melebihi waktu yang telah ditetapkan sehingga pelayanan di Kantor Kecamatan Ceper dianggap lamban dan kurang maksimal. Diantaranya dapat dilihat pada tabel berikut:

   Tabel 1. 1 Waktu Penyelesaian Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Standar Waktu	Fakta Waktu Penyelesaian
1	KTP*	2 minggu	1 bulan
2	KK	1-2 hari	5-7 hari

   Catatan : jika alat tidak rusak dan pemohon tidak banyak

2. Fasilitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Ceper dianggap kurang lengkap. Salah satunya dapat dilihat dari belum adanya mesin pencetak KTP, mesin foto yang rusak, dan sistem KK online yang mati.

3. Dari segi alur prosedur pelayanan, masih terdapat masyarakat yang belum memahami alur prosedur pelayanan dan syarat-syarat pelayanan karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

Kantor kecamatan ceper belum menerapkan sistem e-goverment atau sistem pemerintahan berbasis elektronik sehingga pelayanan hanya dapat dilakukan secara langsung (*offline*) di Kantor Kecamatan Ceper. Selain itu, sistem pelayanan di Kantor kecamatan ceper saat ini kurang tertata sehingga dapat berimbas pada kinerja pelayanan. Hal ini dapat diliat dari informasi pelayanan yang tidak jelas sehingga banyak masyarakat yang merasa bingung ketika hendak melakukan pelayanan karena tidak mengetahui informasi-informasi pelayanan salah satunya yaitu syarat dan prosedur pelayanan. Ketidakpastian waktu penyelesaian pelayanan juga menjadi penyebab dominan yang dirasakan oleh masyarakat karena mereka tidak dapat mengetahui apakah pelayanan yang dilakukan telah diselesaikan, dalam proses, atau belum dikerjakan.

Maka dari itu, diperlukan suatu teknik untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu teknik yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah metode *servqual* (*service quality)*. Metode ini dapat digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik melalui penilaian dari pengguna jasa berdasarkan lima dimensi (Prameswara et al., 2014). Metode *servqual* beranggapan bahwa atribut yang memiliki skor kepuasan rendah apabila pelayanan ditingkatkan maka konsumen akan merasa puas. Pada kenyataannya tidak semua atribut yang kualitas pelayanan jika ditingkatkan akan meningkatkan kepuasan konsumen (Kosasih et al., 2016). Maka dari itu, metode *servqual* akan diintegrasikan dengan metode Kano untuk mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan (Utami, 2015). Sedangkan QFD digunakan untuk memberikan usulan perbaikan. (Kosasih et al., 2016).

Beberapa penelitian yang menggunakan metode *servqual,* KANO, dan QFD untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada pelayanan publik antara lain

penelitian yang dilakukan oleh Suhartini dan Nugroho (2016) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT. Telkomsel region Bali-Nusra dengan metode *servqual* (*service quality*) dan QFD. Kumayza (2013) melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan dengan metode *servqual* di kecamatan tenggarong. Bakhtiar et al. (2010) melakukan penelitian di PT. PLN UPJ Semarang Selatan dengan metode *servqual* dan model kano. Destyasa et al. (2013) melakukan penelitian untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di PT. PLN Rayon Kota Malang dengan integrasi QFD dan *servqual.*

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh penyelenggara pelayanan maka diperlukan suatu metode untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan integrasi metode *servqual,* KANO, dan QFD (*quality function deployment)*. Dengan adanya perbaikan diharapkan penyedia jasa dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan pada pengguna jasa.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Atribut-atribut apakah yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Ceper?
2. Bagaimanakah rancangan usulan perbaikan yang direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Ceper?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di kantor Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten pada seksi tata pemerintahan khususnya sub bagian administrasi kependudukan.

2. Metode penelitian yang digunakan adalah integrasi antara metode *service quality*, model KANO, dan QFD
3. Metode *servqual* yang digunakan adalah jenis gap 5 (kesejangan antara jasa yang dipresepsikan dan jasa yang diharapkan oleh pengguna)
4. Kategori model KANO yang dipilih untuk prioritas perbaikan adalah M (*must be),* A (*attractive*) dan O (*one-dimensional).*

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Ceper.
2. Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Ceper.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti :

   Mampu menerapkan ilmu yang telah didapatkan di bangku kuliah sesuai dengan kondisi lapangan.
2. Bagi Tempat Penelitian :
   a. Membantu meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten, Provinsi Jawa Tengah.
   b. Memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten, Provinsi Jawa Tengah.
3. Bagi Universitas :

   Dapat menjalin hubungan kerjasama antara perguruan tinggi dengan tempat penelitian.

1.6 Sistematika Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II KAJIAN LITERATUR

Memuat mengenai kajian literatur baik deduktif maupun induktif yang dapat mendukung terhadap penelitian yang dilakukan

BAB III METODE PENELITIAN

Memuat obyek dan subyek penelitian, jenis data dan metode penelitian yang digunakan meliputi metode pengumpulan data, metode pengolahan data, dan analisis data.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Memuat proses pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan baik dalam bentuk gambar, tabel, atau grafik dari hasil penelitian.

BAB V PEMBAHASAN

Memuat pembahasan mengenai hasil pengolahan data pada bab sebelumnya.

BAB VI PENUTUP

Penutup terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi hasil penelitian dan harus menjawab rumusan masalah yang ada. Sedangkan saran berisi rekomendasi mengenai penelitian selanjutnya dengan cara, alat ataupun metode lain.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Induktif

Kajian induktif membahas tentang penelitian terdahulu yang sejenis dan pernah dilakukan sebelumnya mengenai integrasi metode *servqual*, model kano, dan QFD pada pelayanan publik. Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suhartini dan Nugroho (2016) melakukan penelitian untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT. Telkomsel region Bali-Nusra. Metode penelitian yang digunakan adalah integrasi antara metode *servqual* dan QFD. Berdasarkan hasil penelitian dengan metode servqual didapatkan sebanyak 22 atribut bernilai negatif. Dari hasil metode *servqual* didapatkan prioritas keluhan yang dirasakan pelanggan. Sedangkan usulan perbaikan direkomendasikan melalui QFD.

Kumayza (2013) melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan menggunakan metode servqual di kecamatan tenggarong. Analisis dilalukan dengan melihat perbedaan (*gap)* pada kelima dimensi. Penelitian ini membandingkan kinerja aparatur pemerintahan dengan harapan masyarakat. Usulan perbaikan dapat dilakukan dengan melihat tingkat kepentingan yang dinilai oleh masyarakat untuk masing-masing dimensi.

Bakhtiar et al. (2010) melakukan penelitian untuk mengatasi keluhan masyarakat terhadap pelayanan di PT. PLN UPJ Semarang Selatan. Dari hasil penelitian menggunakan metode servqual dapat diketahui bahwa masih terdapat kesenjangan untuk *gap* 1 dan *gap 5*. Hasil integrasi antara metode servqual dan model kano didapatkan atribut yang harus diprioritaskan. Atribut tersebut harus termasuk kategori *must be* dan memiliki nilai *servqual* negatif.

Maulia R et al. (2013) melakukan penelitian untuk mengetahui standar pelayanan yang sesuai persepsi nasabah dan menyusun prioritas perbaikan pada bank XYZ. Penelitian ini menggunakan metode kano untuk mengkategorikan atribut keinginan nasabah dan QFD untuk menerjemahkan keinginan nasabah ke layanan yang dapat dilakukan oleh manajemen bank. Atribut yang termasuk ke kategori *must be* dan *one dimensional* masih perlu dilakukan perbaikan. Hasil penelitian dengan metode QFD diketahui bahwa variabel yang memiliki tingkat kepentingan dan kesulitan tertinggi perlu dilakukan perbaikan.

Norfiza (2011) melakukan penelitian untuk mengetahui indikator yang berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru. Hasil penelitian didapatkan atribut yang mempengaruhi kenaikan kepuasan pasien dan atribut yang mempengaruhi penurunan kepuasan jika tidak terpenuhi.

Wiryawan (2015) melakukan penelitian untuk mengetahui layanan apa yang sudah dan belum memenuhi kepuasan pelanggan melalui integrasi tiga metode yaitu Kano, Kansei, dan QFD. Dari hasil metode kano didapatkan 10 atribut yang termasuk kategori *attractive, one dimensional,* dan *must be.* 10 atribut tersebut memiliki hubungan yang signifikan terhadap kansei word tertentu yang selanjutnya akan dilakukan perbaikan dengan QFD.

Destyasa et al. (2013) melakukan penelitian untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan di PT. PLN Rayon Kota Malang dengan integrasi QFD dan *servqual*. Dari hasil perhitungan kesenjangan (*gap)* pada perhitungan *servqual* terhadap masing-masing atribut, jika terdapat atribut yang bernilai negatif maka atribut tersebut perlu dimasukkan ke *customer needs* dalam *House of Quality* pada QFD. Selanjutnya, dilakukan pengolahan data QFD yang akan menghasilkan urutan prioritas atribut yang perlu dilakukan perbaikan dan usulan perbaikan yang dilakukan. Hasil penelitian didapatkan atribut yang bernilai negatif sesuai dengan perhitungan *servqual*, urutan atribut yang perlu ditingkatkan berdasarkan tingkat kepentingan, dan rekomendasi perbaikan berdasarkan QFD.

2.2 Kajian Deduktif

2.2.1 Pelayanan Publik

2. 2. 1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaran pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. 2. 1.2 Asas-asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik dapat digunakan sebagai acuan kerja, prinsip dasar dan pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 tentang Asas Pelayanan Publik, agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi setiap warga negara maka penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi asas-asas berikut :

1. Transparasi

   Bersifat terbuka dan dapat diakses oleh semua orang yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas

   Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Kondisional

   Sesuai dengan kondisi pemberi dan penerima layanan, namun tetap menjalankan prinsip efesiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif

   Masyarakat berperan aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan menyalurkan aspirasi dan memperhatikan kebutuhan serta harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak

   Tidak membeda-bedakan maupun mendiskriminasi suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

   Menjalankan dan memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pemberi dan penerima layanan publik.

2. 2. 1.3 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pemerintah telah menetapkan suatu ketentuan atau acuan bagi lembaga yang bergerak dibidang layanan publik melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

   Prosedur pelayanan mudah dilaksanakan, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit.

2. Kejelasan

   Kejelasan mencakup kejelasan dalam persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, kejelasan unit kerja atau pejabat yang berwenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta kejelasan dalam rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

   Dalam pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan sesuai dengan kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

   Hasil dari pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

   Proses dan hasil dari pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

   Pimpinan atau pejabat penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayaan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

   Tersedianya sarana dan prasarana, peralatan, dan pendukung lain yang lengkap dan memadai termasuk teknologi komunikasi dan informatika.
8. Kemudahan Akses

   Tempat dan lokasi pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

   Penyelenggara pelayanan atau pemberi pelayanan harus bersikap sopan, disiplin, santun, dan ramah dalam memberikan pelayanan.
10. Kenyamanan

    Lingkungan pelayanan harus bersih, nyaman, rapi dan teratur serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti ruang tunggu, toilet, tempat parkir, dan lain sebagainya.

2.2.2 Kualitas

Definisi kualitas terus berubah sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan profesi yang berhubungan dengan kualitas. Tidak ada satu pun pelaku bisnis maupun konsumen yang setuju pada pengertian kualitas yang universal karena kualitas menjadi konsep yang berbeda bagi setiap orang. Beberapa orang mengalami kesulitan dalam mendefinisikan kualitas, sebagian dari mereka memandang kualitas untuk “memenuhi kebutuhan pelanggan” dan “memuaskan pelanggan” (Syduzzaman et al., 2014). Syduzzaman et al. (2014) merangkum definisi-definisi kualitas yang paling sering digunakan, yaitu sebagai berikut :

1. Kesesuaian dengan spesifikasi, menunjukkan seberapa baik produk atau layanan memenuhi target dan toleransi yang ditetapkan.
2. Kecocokan untuk digunakan, artinya seberapa baik sebuah produk melakukan fungsi atau tujuan seperti yang diharapkan.
3. Nilai untuk harga yang dibayarkan, merupakan definisi kualitas yang sering digunakan untuk menggambarkan kegunaan dari suatu produk atau layanan.

4. Layanan pendukung, digunakan untuk menilai kualitas dari barang atau jasa. Kualitas tidak hanya diukur pada produk atau layanan itu sendiri, melainkan juga pada orang-orang, proses, dan lingkungan yang terlibat didalamnya.
5. Kriteria psikologis, digunakan untuk melakukan evaluasi penilaian terhadap kualitas produk atau layanan. Faktor yang digunakan dalam evaluasi antara lain faktor suasana lingkungan dan nilai dari produk.

2.2.3 Kualitas Jasa

Kualitas jasa pelayanan berfokus terhadap usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar dapat mencapai harapan pelanggan. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diterima (*perceived service*) dan jasa yang diharapakan (*expected service*). Apabila jasa yang diterima sesuai dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dianggap baik atau memuaskan. Namun apabila jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dianggap jelek atau buruk. Sehingga baik buruknya kualitas jasa tergantung oleh kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan atau keinginan pelanggan (Kurniasih, 2012). Pelanggan menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang mereka inginkan atau butuhkan. Pelanggan akan memilih penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan mereka dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik (Saidani & Arifin, 2012).

2.2.4 Dimensi Kualitas Jasa

Parasuraman mengembangkan metode *servqual* dari 10 dimensi pada tahun 1985 menjadi 5 dimensi pada tahun 1988 (Camgoz-Akdag et. al., 2013). Dimensi kualitas jasa menurut parasuraman dibagi menjadi 5 dimensi kualitas yaitu *reliability, assurance, tangible, empathy and responsiveness* (Izwaan, 2012). Penjelasan untuk masing-masing dimensi adalah sebagai berikut (Gupta & Srivastava, 2012):

a. *Tangibles*; yaitu wujud kenyataan fisik meliputi fasilitas fisik, peralatan, penampilan pegawai, dan sarana komunikasi atau informasi.
b. *Reability*; kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, memuaskan dan *dependably*.
c. *Responsiveness*; keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, cepat, dan peduli terhadap keluhan pelanggan.
d. *Assurance*; kemampuan untuk memberikan rasa aman dari bahaya dan resiko serta kepastian yang mencakup pengetahuan, rasa hormat, kesopanan, dan percaya diri yang ada dalam diri karyawan.
e. *Empathy;* sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian ke setiap pelanggan.

2.2.5 Metode *Servqual* (*Service Quality*)

Metode *servqual* berasal dari kata *service quality* yang memiliki arti kualitas layanan. Metode *servqual* pertama kali dikenalkan oleh Parasuraman untuk mengukur kualitas pelayanan pelanggan. *Servqual* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur kesenjangan (*gap)* antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima (Aneesh et al., 2014).

Metode *servqual* bertujuan untuk membandingkan kualitas layanan yang diharapkan pelanggan atau *expected service* dengan kualitas layanan yang diterima pelanggan atau *perceived service*. Apabila nilai *perceived service* (P) lebih besar dari *expected service* (E) maka pelayanan dianggap berkualitas. Tetapi jika nilai *perceived service* (P) kurang dari nilai *expected service* (E) maka pelayanan dianggap tidak berkualitas. Sehingga untuk menilai kualitas layanan atau *service quality* (Q) dapat dirumuskan sebagai berikut (Ho et al., 2013):

$$Q = P - E \qquad (2.1)$$

Kegagalan dalam penyampaian jasa dapat didefinisikan ke dalam 5 *gap* (kesenjangan), yaitu sebagai berikut (Parasuraman et al., 1990):

a. *Gap* 1 = kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen

   Gap ini menunjukkan perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan. Hal tersebut disebabkan karena pihak manajemen belum mampu memahami kebutuhan dan harapan konsumen.

b. *Gap 2* = kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa

   Kesejangan ini terjadi karena pihak menajemen belum memahami spesifikasi kualitas pelayanan yang diharapan oleh pelanggan atau konsumen. Pihak manajemen mungkin telah memahami kebutuhan pelanggan, namun belum bisa menetapkan standar spesifikasi yang benar. Hal ini terjadi karena belum memiliki desain atau standar pelayanan yang tepat.

c. *Gap* 3 = kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa

   Kesenjangan ini menunjukkan perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dengan proses penyampaian jasa oleh karyawan atau penyedia jasa. Kesenjangan ini terjadi karena karyawan atau penyedia jasa tidak mampu menyampaikan jasa sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Hal ini bisa terjadi karena karyawan yang tidak dilatih dengan baik atau terlalu banyak pekerjaan sehingga tidak sanggup memenuhi standar pelayanan.

d. *Gap* 4 = kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.

   Ekspektasi pelanggan terhadap kualitas penyedia jasa dipengaruhi oleh pernyataan-pertanyaan perusahaan yang disampaikan melalui bagian pemasaran (misalnya iklan). Kesenjangan ini terjadi karena pelayanan yang dijanjikan penyedia jasa tidak sesuai dengan pelayanan yang disampaikan melalui bagian pemasaran. Hal ini juga dapat terjadi akibat kurangnya koordinasi antara bagian operasi dan bagian pemasaran.

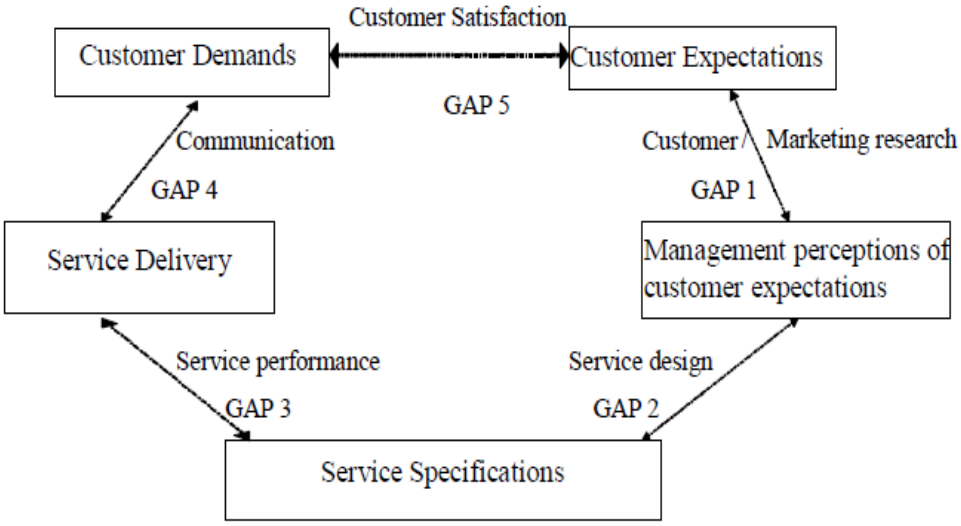
e. *Gap* 5 = kesejangan antara jasa yang diterima pelanggan dan jasa yang diharapkan pelanggan.

   Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna maka dapat disebut sebagai pelayanan yang berkualitas karena telah memenuhi

kepuasan pengguna sehingga akan memberikan dampak positif terhadap penyedia jasa. Tetapi apabila pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pengguna maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut tidak berkualitas karena belum memberikan kepuasan ke pengguna dan akan menimbulkan masalah terhadap penyedia jasa.

Berdasarkan *Gap Model of Service Quality*, ketidaksesuaian yang muncul dari lima macam kesenjangan diatas dapat dibagi menjadi 2 kelompok, yaitu sebagai berikut (Rangkuti, 2003) :

a. Satu kesenjangan, yaitu jenis kesenjangan (*gap*) kelima yang bersumber dari penerima jasa layanan (konsumen).
b. Empat macam kesenjangan, yaitu kesenjangan (*gap)* pertama sampai keempat yang bersumber dari penyedia jasa (pihak manajemen).



Gambar 2. 1 **Gap Model of Service Quality**

Sumber : Jing-Hua, et al. (2009)

2.2.6 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja penyedia jasa yang diterima dengan yang diharapkan (Kotler & Keller, 2006). Apabila kinerja penyedia jasa sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Dan jika kinerja penyedia jasa diatas harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas. Tetapi apabila kinerja penyedia jasa dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas atau kecewa. Untuk menghitung nilai kepuasan pelanggan dapat digunakan rumus dibawah ini (Wiryawan, 2015):

Nilai Kepuasan = Tingkat Kepentingan x (Kenyataan-Harapan) (2.2)

Jika nilai kepuasan bernilai positif maka pelanggan dinilai puas terhadap layanan yang diberikan sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Namun, apabila nilai kepuasan bernilai negatif maka layanan yang diberikan masih rendah atau pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan (Wiryawan, 2015).

2.2.7 Model Kano

Model kano pertama kali dikembangkan oleh Dr. Noriaki Kano dan temannya pada tahun 1984. Model Kano digunakan untuk mengkategorikan atribut produk atau pelayanan berdasarkan seberapa baik atribut tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan (Gupta & Srivastava, 2012). Modelkano mengklasifikasikan kriteria atribut pelayanan ke dalam lima kategori berbeda, yaitu *must be, one dimensional*, *attractive*, *indifference*, dan *reverse* (Chen & Chuang, 2008):

a. *Must be* atau *basic quality*

   Merupakan kriteria dasar yang harus dipenuhi. Pelanggan akan kecewa apabila kinerja atribut pelayanan yang diberikan rendah atau atribut pelayanan dihilangkan. Tetapi tidak terlalu memberikan kepuasan berlebih walaupun dengan meningkatkan kinerja atribut pelayanan.

b. *One-dimensional* atau *performance quality*

   Kategoti ini bersifat linier artinya jka kinerja atribut pelayanan tinggi maka akan mendorong tingginya tingkat kepuasan pelanggan. Begitu pula sebaliknya, jika kinerja atribut pelayanan rendah maka tingkat kepuasan pelanggan akan menurun.

c. *Attractive* atau *excitement quality*

   Kepuasan pelanggan akan naik secara signifikan dengan meningkatnya kinerja atribut pelayanan. Namun pelanggan tidak akan kecewa jika atribut pelayanan tersebut tidak diberikan.

Disamping ketiga kategori diatas, terdapat dua kategori yang tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu *indifference* dan *reverse*. Untuk kategori *indifference,* kepuasan pelanggan tidak akan terpengaruh kinerja dari atribut pelayaan. Untuk kategori *reverse,* pelanggan semakin tidak puas dengan meningkatnya kinerja atribut pelayanan. Selain itu terdapat kategori *Questionable* artinya kadangkala konsumen merasa puas atau tidak puas jia atribut pelayanan diberikan/tidak diberikan.

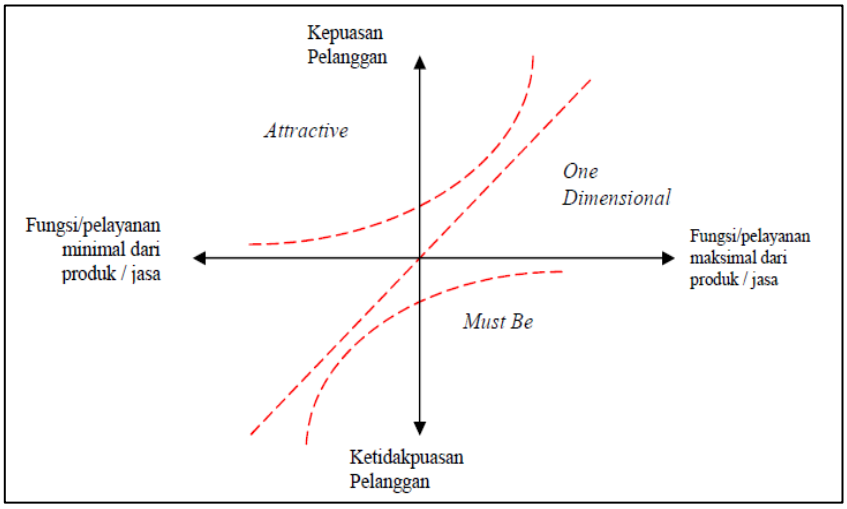
Model kano mengkategorikan atribut-atribut pelayanan melalui dua pertanyaan yaitu *functional question* dan *dysfunctional question*. *Functional question* menanyakan perasaan konsumen apabila atribut pelayanan dapat dipenuhi, sedangkan *dysfunctional question* menanyakan perasaan konsumen apabila atribut tidak dapat dipenuhi (Mikulic & Prebezac, 2011). Setelah itu data akan dianalisis dengan tabel klasifikasi kano. Berikut ini adalah tabel matriks klasifikasi atribut kualitas kano (Ho et al., 2013) :

Tabel 2. 1 Klasifikasi Kategori Kano

Atribut kualitas pelayanan		**Pertanyaan *disfunction***				
		Suka	**Mengharapkan**	**Netral**	**Toleransi**	**Tidak Suka**
Pertanya-an *functional*	**Suka**	Q	A	A	A	O
	Mengharapkan	R	I	I	I	M
	Netral	R	I	I	I	M
	Toleransi	R	I	I	I	M
	Tidak Suka	R	R	R	R	Q

Dimana A = *Attractive*, O = *One-dimensional*, M = *Must-be*, I = *Indifferent*, R = *Reverse*, dan Q = *Questionable* (Ho et al., 2013).

Kano Scoring digunakan untuk menentukan prioritas berdasarkan hasil dari klasifikasi kategori Kano. Kategori *attractive* adalah kategori yang perlu dilakukan perbaikan terlebih dahulu karena akan meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan, kemudian *one dimensional*, dan terakhir adalah *must be*. *Scoring* atau pembobotan pada model Kano untuk masing-masing kategori adalah 4 = *attractive*, 2 = *one dimensional*, dan 1 = *must be* (Tan & Pawitra, 2001). Berikut ini adalah hubungan antara kepuasan pelanggan dan fasilitas pelayanan sesuai dengan diagram kano (Berger et al., 1993) :



Gambar 2. 2 **Diagram Kano**

Sumber: Berger, et al. (1993)

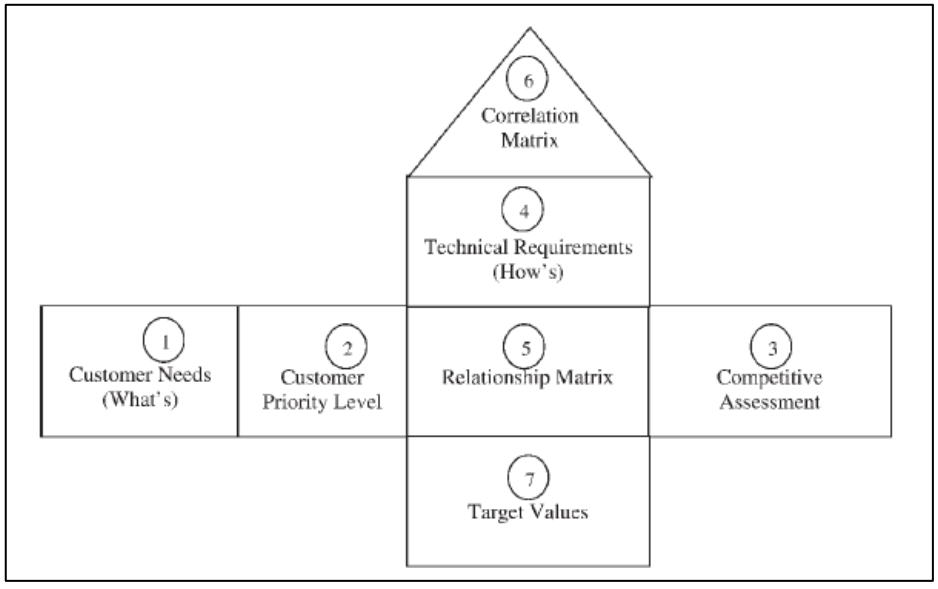
2.2.8 QFD (*Quality Function Deployment)*

QFD dikembangkan di Jepang oleh Yoji Akao pada tahun 1972 (Gupta & Srivastava, 2012). QFD (*quality function deployment)* adalah salah satu alat kualitas yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menterjemahkan kebutuhan pelanggan (*customer need*) ke kebutuhan teknis. Selain itu, QFD juga digunakan untuk memberikan inovasi perbaikan dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. QFD memungkinkan penyedia jasa untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menentukan tanggapan atas kebutuhan pelanggan, dan menentukan prioritas perbaikan untuk mencapai efektifitas maximum.

Bagian terpenting dalam QFD adalah membangun *house of quality* (HOQ). HOQ berfungsi sebagai matriks perencanaan produk yang terdiri dari kebutuhan pelanggan, kebutuhan teknis, dan analisis kompetitor. Singkatnya, HOQ memberikan informasi tentang penetapan target dan prioritas perbaikan (Hartono

et al., 2013). *House of Quality* (HOQ) adalah salah satu matrix pada metode QFD (*Quality Function Development*) yang digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam persyaratan teknis yang harus dipenuhi. Pembuatan HOQ terdiri dari tujuh langkah, yaitu (Baki et al., 2009):

1. Mendefinisikan *Voice of customer* atau *customer need* (*whats*)
2. Mendefinisikan tingkat prioritas konsumen (*customer priority level)*
3. Penilaian kompetitor (*Competitive assement)*
4. Menentukan aspek teknis yang diperlukan (*technical requirement*) (*hows)*
5. Membuat *relationship matrix*
6. Membuat *correlation matrix*
7. Menentukan *target value*



Gambar 2. 3 **House of Quality (HOQ)**

Sumber : Russel & Taylor (2003)

Pada bagian kiri dari HOQ adalah apa yang dibutuhkan pelanggan (*customer need)* yang dinamakan "*what*". "*What*" mendeskripsikan hal-hal apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Selanjutnya, *customer need* akan diterjemahkan ke "*How*", yang dinamakan kebutuhan teknis, yang ditempatkan dibagian atas di

bawah atap. Dalam menterjemahan "*what*" ke "*how*" harus dapat diukur. Setelah "*what*" dan "*how*" telah diidentifikasi maka hubungan antar keduanya harus ditentukan dan ditempatkan di badan HOQ (*relationship matrix)*. Pada bagian atap terdapat *correlation matrix* yang mendeskripsikan hubungan antar kebutuhan teknis. Prioritas kebutuhan konsumen akan ditunjukkan pada bagian kedua dari kanan HOQ, sedangkan prioritas kebutuhan teknis ditunjukkan pada bagian bawah HOQ (Rahmana et al., 2014).

2.2.9 Integrasi Metode Servqual, Kano Model, dan QFD

Metode *servqual* dapat digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik melalui penilaian dari pengguna berdasarkan lima dimensi *servqual* yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy* (Prameswara et al., 2014). Metode *servqual* beranggapan bahwa atribut yang memiliki skor kepuasan yang rendah apabila pelayanannya ditingkatkan maka konsumen akan merasa puas. Namun pada kenyataannya tidak semua atribut yang kualitas pelayanan ditingkatkan akan meningkatkan kepuasan konsumen (Kosasih et al., 2016).

Maka dari itu, metode *servqual* akan diintegrasikan dengan metode KANO untuk mengetahui atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Model kano adalah suatu model yang digunakan untuk mengkategorikan atribut-atribut pelayanan berdasarkan seberapa baik atribut tersebut dalam memuaskan konsumen (Utami, 2015). Pada model kano, kategori yang dipilih adalah A (*attractive*) dan O (*one-dimensional).* Kategori tersebut dipilih karena mampu memberikan kontribusi yang besar terhadap peningkatkan kepuasan konsumen.

Sedangkan metode QFD (*quality function deployment)* digunakan untuk memberikan usulan perbaikan. QFD adalah suatu metode yang digunakan untuk

menerjemahkan kebutuhan pelanggan (*customer need)* ke spesifikasi kebutuhan teknis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Kosasih et al., 2016).

Titik integrasi dari ketiga metode ini yaitu dalam menentukan nilai akhir dari *importance level of what* pada QFD. Penentuan nilai akhir dari *importance level* dilakukan dengan mengintegrasikan nilai *servqual* dan nilai kano yang didapatkan hasil kuesioner *servqual* dan kano. Nilai akhir dari *importance level* dapat dihitungan dengan rumus :

$$\text{Nilai Servqual} = \text{Gap score} \times \text{Tingkat Kepentingan} \quad (2.3)$$

$$\text{Nilai Akhir } \textit{Importance level} = \text{Nilai Servqual} \times \text{Kano Score} \quad (2.4)$$

BAB III

METODE PENELITIAN

3. 1 Tempat, Waktu, dan Obyek Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti mengambil tempat penelitian di Kantor Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten, Provinsi Jawa Tengah. Sedangkan waktu penelitian dilakukan selama 3 bulan yaitu mulai tanggal 27 April 2018 sampai 15 juni 2018. Obyek penelitian dalam penelitian ini adalah mengenai kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Ceper dengan batasan penelitian pada bagian pelayanan publik. Sehingga penelitian hanya berfokus pada aktivitas pelayanan publik dibagian administrasi kependudukan seperti Pembuatan KTP, KK, Surat Pindah, Surat Kelahiran, dan Surat Kematian.

3. 2 Identifikasi Masalah

Pada tahap ini dilakukan identifikasi masalah yaitu atribut pelayanan apa yang perlu dilakukan perbaikan serta bagaimana usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten, Provinsi Jawa Tengah dengan menggunakan integrasi metode *servqual*, model KANO, dan QFD.

3. 3 Alat dan Bahan Penelitian

Peralatan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain Kuesioner metode *servqual* (*service quality*), Kuesioner KANO, dan Matriks QFD. Selain itu, alat lain yang digunakan adalah Laptop. Laptop digunakan untuk mencatat hasil penelitiaan menggunakan *microsoft word* dan mengolah data hasil penelitiaan menggunakan *microsoft excel, software visio drawing,* dan *software* SPSS. SPSS digunakan untuk mengukur validasi dan reliabilitas suatu data. Sedangkan bahan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain hasil wawancara mengenai atribut-atribut pelayanan, hasil kuesioner *servqual* untuk jenis *gap* 5, hasil kuesioner kano, dan usulan perbaikan melalui QFD.

3. 4 Data yang digunakan

1. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan melalui studi literatur maupun studi pustaka dengan cara meneliti, mengkaji, dan mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan penelitian ini melalui jurnal, buku, maupun sumber lain.

2. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil secara langsung dari sasaran penelitian (sumber penelitian). Misalnya melalui wawancara pada pengguna jasa atau penyedia jasa untuk menentukan atribut-atribut pelayanan.

3. 5 Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan individu dalam tempat tertentu dan waktu tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Ceper yang pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten, Provinsi Jawa Tengah.

2. Sampel

Sampel merupakan perwakilan dari populasi yang hasilnya dapat mewakili permasalahan yang diamati. Untuk menentukan sampel penelitian dapat digunakan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N\alpha^2} \quad (3.1)$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

α = tingkat kesalahan

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, dengan tingkat *error* sebesar 10% atau 0,1 dan Jumlah populasi masyarakat Kecamatan Ceper yang berumur 17 tahun ke atas adalah 48929 orang. Jumlah sampel penelitian dapat ditentukan dengan perhitungan rumus Slovin sebagai berikut:

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

$$= \frac{48929}{1+48929(0,1)^2} = \frac{48929}{1+489.29} = \frac{48929}{490.29} = 99,80 \approx 100 \text{ sampel}$$

3. 6 Tahapan Penelitian

3.6.1 Tahap Persiapan

1. Survei Pendahuluan.

Survei pendahuluan dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai permasalahan yang akan diteliti sehingga dapat menentukan langkah yang perlu diambil untuk mengatasi permasalahan tersebut. Dengan adanya survei pendahuluan akan didapatkan gambaran tentang berbagai masalah pelayananan yang terjadi di kantor Kecamatan Ceper.

2. Studi Pustaka.

Studi pustaka digunakan untuk mengumpulkan dan mencari informasi yang mendukung terhadap penelitian yang dilakukan baik melalui buku, jurnal, internet, maupun penelitian terdahulu yang sejenis yang berhubungan dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan yaitu mengenai kualitas pelayanan dan metode yang digunakan yaitu *servqual*, model KANO, dan QFD.

3.6.2 Tahap Pengumpulan Data

3. 6. 2.1 Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Dilakukan secara langsung di tempat penelitian yaitu Kantor Kecamatan Ceper. Observasi dilakukan untuk mengetahui tingkat pelayanan dan mengetahui berbagai masalah pelayananan yang terjadi di kantor Kecamatan Ceper.

2. Wawancara

Wawancara bertujuan untuk memperoleh data penelitian yang didapatkan melalui tanya jawab secara langsung kepada pegawai maupun ke pengguna jasa. Wawancara dilakukan untuk menentukan atribut-atribut pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Ceper.

3. Kuesioner

Kuesioner digunakan untuk menganalisis tingkat pelayanan yang ada di Kecamatan Ceper. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Artinya responden tidak mempunyai kesempatan untuk mengeluarkan pendapat karena pertanyaan yang diajukan sudah dalam bentuk pilihan.Jawaban kuesioner digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan terhadap indikator yang telah ditetapkan menggunakan skala likert.

3. 6. 2.2 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini bersifat *non probability sampling* artinya tidak semua anggota populasi diberikan kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel penelitian. Sedangkan jenis teknik sampling digunakan adalah *convinience sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan cocok atau menenuhi syarat untuk dijadikan sebagai sampel penelitian (Muthia et al., 2013).

3. 6. 2.3 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tingkat kinerja pelayanan, tingkat harapan pelayanan, dan tingkat kepentingan pelayanan. Skala pengukuran dibuat berdasarkan skala *likert* dengan skala 1 sampai 5. Adapun nilai dari masing-masing skala adalah sebagai berikut :

1. Tingkat Kinerja
   Tingkat kinerja menunjukkan seberapa baik kinerja dari atribut pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh pengguna jasa.

2. Tingkat Harapan
   Tingkat harapan menunjukkan seberapa besar harapan pengguna jasa terhadap atribut pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

3. Tingkat Kepentingan
   Tingkat kepentingan menunjukkan seberapa penting peran atribut pelayanan dalam pelayanan bagi pengguna jasa.

Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Pelayanan

Nilai	Skala Kinerja	Skala Harapan	Skala Kepentingan
5	Sangat Baik	Sangat diharapkan	Sangat Penting
4	Baik	Diharapkan	Penting
3	Cukup Baik	Cukup Diharapkan	Cukup Penting
2	Tidak Baik	Tidak Diharapkan	Tidak Penting
1	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Diharapkan	Sangat Tidak Penting

3.6.3 Tahap Pengujian Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji butir-butir pertanyaan kuesioner dengan menggunakan teknik korelasi dengan *software* SPSS. Validitas menunjukkan ketepatan suatu alat ukur dalam menjalankan fungsinya sebagai alat ukur. Berikut ini adalah rumus untuk perhitungan uji validitas (Prameswara et al., 2014):

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X.\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2}} \quad (3.2)$$

Dimana :

r_{xy} = Koefisien korelasi

X = Skor pertanyaan

Y = Skor total

N = Jumlah pertanyaan

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel dengan nilai signifikansi 5% dan df = n-2. Apabila nilai r hitung ≥ r tabel maka pernyataan kuesioner ditanyakan valid, begitu pula sebaliknya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk menguji kekonsistenan jawaban terhadap butir pertanyaan yang diperoleh menggunakan *software* SPSS. Apabila butir pertanyaan dinyatakan valid, maka perlu dilakukan uji reabilitas untuk mengetahui tingkat kekonsistenannya. Sebuah pertanyaan dianggap reliabel apabila memiliki jawaban yang diberikan selalu konsisten. Pertanyaan dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* (α) lebih dari 0.6. Berikut ini adalah rumus untuk perhitungan uji reabilitas menggunakan *cronbach alpha* (α) (Prameswara et al., 2014):

$$\alpha = \frac{m}{(m-1)} [1- \frac{\sum \alpha_j^2}{\alpha_t^2}] \quad (3.3)$$

Dimana :

m = banyaknya jumlah pertanyaan

$\sum \alpha_j^2$ = varian dari item pertanyaan

α_t^2 = varian total

3.6.4 Tahap Pengolahan Data

1. Pengolahan data dengan metode *servqual*

   Langkah-langkah pengolahan data dengan metode *servqual* adalah :

   a. Menghitung nilai rata-rata untuk kenyataan dan harapan pada masing-masing atribut
   b. Menghitung *gap* (kesenjangan) antara rata-rata kenyataan dan rata-rata harapan pada masing-masing atribut

$$Q = P\text{-}E \quad (3.4)$$

   Dimana :

   Q = kualitas pelayanan

   P = *Perceived service* (Pelayanan yang diterima/kenyataan)

   E = *Expected service* (Pelayanan yang diharapkan)

c. Menghitung Skor Kepuasan pengguna jasa (*Weight of Servqual*)

$$\text{Nilai Kepuasan} = (P\text{-}E) \times \text{Tingkat Kepentingan} \quad (3.5)$$

2. Pengolahan data dengan model KANO

Pengolahan dengan metode Kano dilakukan dengan mengkategorikan atribut pelayanan sesuai degan kategori kano berdasarkan hasil dari kuesioner kano. Berikut ini adalah langkah-langkah dalam menentukan kategori Kano :

a. Mengklasifikasi atribut pelayanan berdasarkan tabel klasifikasi atribut kualitas kano (Ho et al., 2013) :

Tabel 3. 2 Klasifikasi Kategori Kano

Atribut kualitas pelayanan		**Pertanyaan *disfunction***				
		Suka	**Mengaharapkan**	**Netral**	**Toleransi**	**Tidak suka**
Pertanyaan *functional*	**Suka**	Q	A	A	A	O
	Mengharapkan	R	I	I	I	M
	Netral	R	I	I	I	M
	Toleransi	R	I	I	I	M
	Tidak suka	R	R	R	R	Q

Dimana A=Attractive, O=One-dimensional, M=Must-be, I=Indifferent, R=Reverse, dan Q=Questionable (Ho et al., 2013).

b. Menghitung jumlah masing-masing kategori kano tiap taribut pelayanan

c. Menentukan Kategori Kano pada masing-masing atribut berdasarkan blauth formula, yaitu sebagai berikut :

Jika (O + A + M) > (I + R + Q) maka kategori yang dipilih adalah nilai atau jumlah paling max dari (O, A, M).

Jika (O + A + M) < (I + R + Q) maka kategori yang dipilih adalah nilai atau jumlah paling max dari (I, R, Q).

3. Integrasi metode *servqual* dengan model Kano

   Integrasi metode *servqual* dengan model kano dilakukan untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan. Atribut yang perlu dilakukan perbaikan adalah atribut yang memiliki nilai skor kepuasan negarif dan termasuk kategori *attractive* (A), *one dimensional* (O), dan *must be* (M).

4. Pengolahan data dengan integrasi *servqual* dan Kano ke dalam metode QFD

   Salah satu alat QFD yang digunakan adalah *house of quality* (HOQ). Langkah-langkah pembuatan HOQ adalah sebagai berikut :

   a. Menentukan atribut perbaikan (*whats*)

      Atribut yang memiliki skor kepuasan negatif dan termasuk ke kategori KANO M (*Must be*), A (*attractive*) dan O (*one-dimensional)* adalah atribut yang perlu dilakukan perbaikan (*voice of customer).*

   b. Menentukan nilai prioritas perbaikan (*important level of what*)

      Hasil dari metode servqual dan model kano dijadikan sebagai elemen penyusun HOQ untuk menentuksn bobot dari kebutuhan pelanggan. Untuk menghitung bobot dari tiap elemen atribut adalah sebagai berikut (Jing-Hua et al., 2009):

      Nilai Servqual = Gap score x Tingkat Kepentingan (3.6)

      Nilai Akhir *Importance level* = Nilai Servqual x Kano Score (3.7)

   c. Menentukan respon teknis (*hows*).

      Matriks ini didapatkan dari hasil menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam kebutuhan teknis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Respon teknis didapatkan dari hasil diskusi dengan penyedia jasa.

d. Menentukan *relationship matrix* antara *voice of customer* dan respon teknis.

Penentuan *relationship matrix* atau hubungan *voice of customer* dan respon teknis dilakukan dengan pihak-pihak internal dari penyedia jasa. Berikut ini bobot yang dapat menunjukkan keeratan suatu hubungan, yaitu (Muthia et al., 2013):

Tabel 3. 3 *Relationship matrix*

Nilai	Keterangan
9	Hubungan yang kuat
3	Hubungan yang sedang
1	Hubungan yang lemah
0	Tidak ada hubungan

e. Menentukan *correlation matrix* antar respon teknis.

Correlation matrix antar respon teknis dapat ditunjukkan dengan simbol berikut (Muthia et al., 2013):

Tabel 3. 4 Correlation matrix

Simbol	Keterangan
+	Hubungan positif kuat
-	Hubungan positif sedang
O	Tidak ada hubungan
Δ	Hubungan negatif sedang
▲	Hubungan negatif kuat

f. Menentukan prioritas respon teknis (*Importance of How*).

Untuk menentuka prioritas respon teknis dapat dihitung dengan rumus berikut (Wiryawan, 2015) :

$$IoH = \sum(\text{Nilai } relationship\ matrix \text{ x } Importance\ Level\ of\ what) \qquad (3.8)$$

3. 7 Analisis Data

1. Uji Validitas

   Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dianggap valid apabila pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner mampu mewakili sesuatu yang diukur.

2. Uji Reliabilitas

   Uji ini digunakan sebagai alat untuk mengukur indikator kuesioner dari variabel. Uji reliabilitas menggunakan nilai *cronbach alpha*. Instrumen penelitian dianggap reliabel apabila nilai *cronbach alpha* lebih dari 0.6.

3. Metode Servqual

   Pada penelitian ini jenis kesenjangan yang akan dibahas adalah *gap* 5. *Gap* 5 adalah kesenjangan antara jasa yang diterima masyarakat dengan jasa yang diharapkan. Metode *servqual* digunakan untuk menghitung persepsi masyarakat dengan harapan yang inginkan. Apabila *gap* bernilai negatif maka kualitas pelayanan dianggap masih rendah, tetapi apabila *gap* bernilai positif maka kualitas pelayanan tinggi.

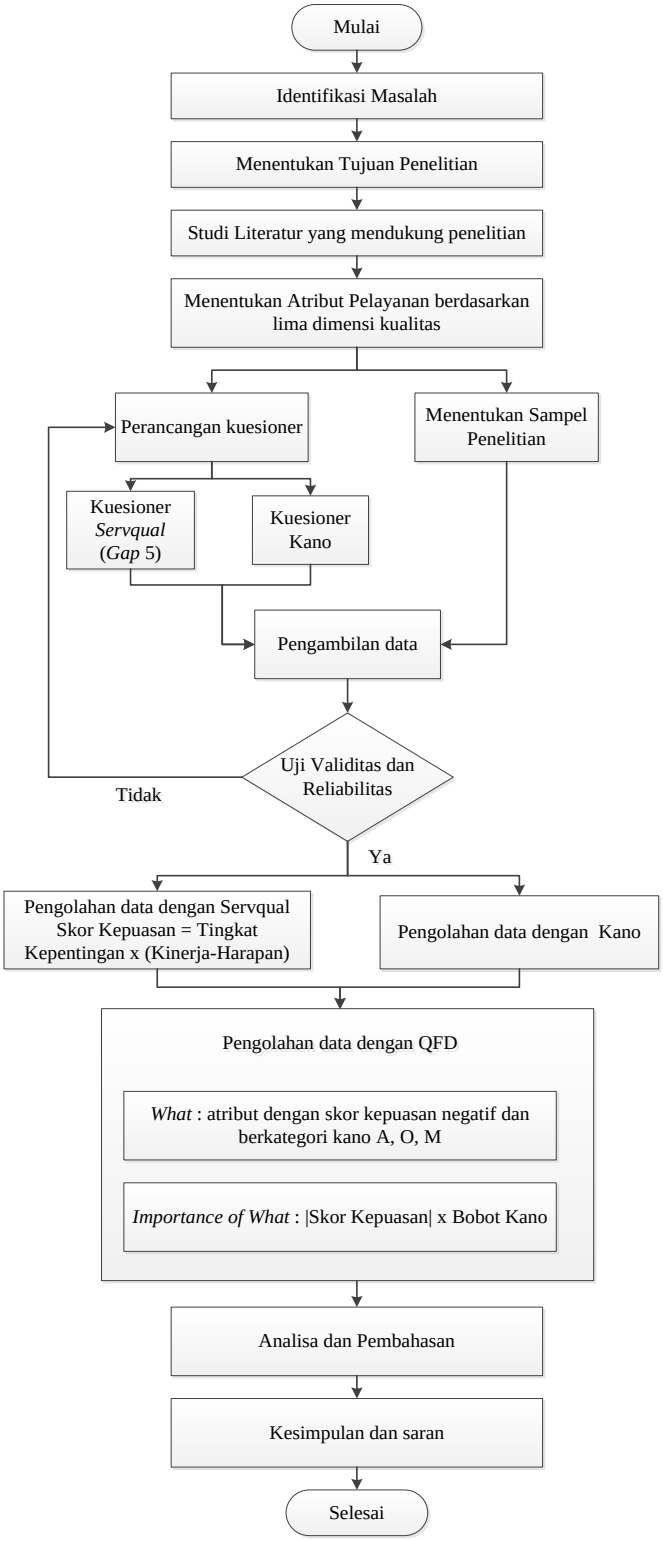
4. Model Kano

   Model kano akan diintegrasikan dengan *servqual* untuk menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Karena atribut yang memiliki skor negatif/rendah apabila diperbaiki belum tentu dapat meningkatkan skor kepuasannya, maka dari itu perlu diintegrasikan dengan model kano. Pada model kano atribut-atribut pelayanan akan dikategorikan menjadi beberapa kategori. Pengkategorian ini dilakukan dengan membagi kuesioner menjadi dua pertanyaan yaitu pertanyaan *functional* dan *disfunction.*

5. Metode QFD

   Setelah mengetahui atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, maka selanjutnya diperlukan suatu langkah perbaikan yaitu dengan metode QFD. QFD digunakan untuk merencanakan alternatif perbaikan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan membangun *house of quality*.

3. 8 Alur Penelitian



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

1. Identifikasi Masalah

   Identifikasi masalah digunakan untuk menentukan jenis permasalahan yang terjadi pada Kantor Kecamatan Ceper. Permasalahan yang terjadi yaitu Pelayanan Kantor Kecamatan Ceper belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

2. Menentukan Tujuan Penelitian

   Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan (*voice of customer)* dan memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Ceper dengan mengintegrasikan metode *servqual*, Kano, dan QFD.

3. Studi Literatur

   Dari hasil studi literature disimpulkan bahwa integrasi metode *servqual*, Kano, dan QFD dapat digunakan untuk memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Ceper.

4. Penentuan Atribut Pelayanan

   Menentukan atribut-atribut pelayanan berdasarkan dimensi kualitas *servqual* yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *emphaty* melalui wawancara.

5. Perancangan Kuesioner

   Melakukan perancangan Kuesioner *Servqual* menggunakan skala *likert* skala 1-5 dan Kuesioner Kano.

6. Menentukan Sampel Penelitian

   Penentuan sampel penelitian dilakukan dengan rumus slovin. Dari perhitungan rumus slovin didapatkan sampel penelitian sebanyak 100 orang.

7. Pengumpulan Data

   Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara, maupun mempelajari dokumen. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi 2 macam yaitu Kuesioner *Servqual* dan Kuesioner Kano yang disebarkan pada 100 orang responden.

8. Uji Validitas dan Reliabilitas

   Uji validitas digunakan untuk mengukur keakuratan suatu alat uji dalam menjalankan fungsinya. Uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana suatu alat uji atau ukur dapat dipercaya atau diandalkan.

9. Pengolahan Data

   Pengolahan data dilakukan dengan menghitung *gap* (kesenjangan) dengan metode *Servqual*, kemudian menghitung skor kepuasan pelanggan. Selanjutnya mengintegrasikan metode *Servqual* dengan hasil kuesioner Kano. Dan HOQ (*House of Quality)* untuk menentukan prioritas usulan perbaikan.

10. Analisa dan Pembahasan

    Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap hasil pengolahan data menggunakan metode *servqual*, Kano, dan QFD.

11. Kesimpulan dan Saran

    Setelah dilakukan analisis, tahap selanjutnya adalah menarik kesimpulan dan saran. Kesimpulan harus dapat menjawab tujuan dari penelitian tugas akhir ini. Sedangkan untuk saran mencakup manfaat yang diharapkan dapat diterima perusahaan tetapi belum tercapai sepenuhnya dan perbaikan untuk penelitian selanjutnya dengan metode serta masalah yang sama.

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHANDATA

4.1 Deskripsi perusahaan

4.1.1 Keadaan geografis kecamatan Ceper

Kantor kecamatan Ceper terletak di Jalan Raya Ceper , Ceper, Klaten, Jawa Tengah. Kecamatan Ceper memiliki luas daerah 24,25 km^2 yang terdiri dari tanah sawah, tanah kavling, tanah perkebunan, pemakaman, dan fasilitas sosial lain. Kecamatan Ceper dibagi menjadi 18 desa, yaitu :

1. Srebegan
2. Kajen
3. Jambu Kidul
4. Kujon
5. Pokak
6. Pasungan
7. Mlese
8. Jombor
9. Meger
10. Dlimas
11. Jambu kulon
12. Ceper
13. Kurung
14. Cetan
15. Tegalrejo
16. Ngawonggo
17. Klepu
18. Kuncen

Kecamatan Ceper berbatasan dengan Kecamatan Ngawen dan Kecamatan Karanganom di sebelah barat, Kecamatan Trucuk dan Kecamatan Klaten utara di sebelah selatan, Kecamatan Pedan di sebelah timur, dan Kecamatan delanggu di sebelah utara.

4.1.2 Keadaan demografis Kecamatan Ceper

Menurut data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten, Kecamatan Ceper memiliki total jumlah penduduk sebanyak 70.003 Jiwa. Dengan desa dengan jumlah penduduk terbanyak adalah desa Klepu, sedangkan desa yang memiliki jumlah penduduk sedikit adalah desa Pasungan. Berikut ini adalah jumlah penduduk tiap-tiap desa di Kecamatan Ceper sebagai berikut :

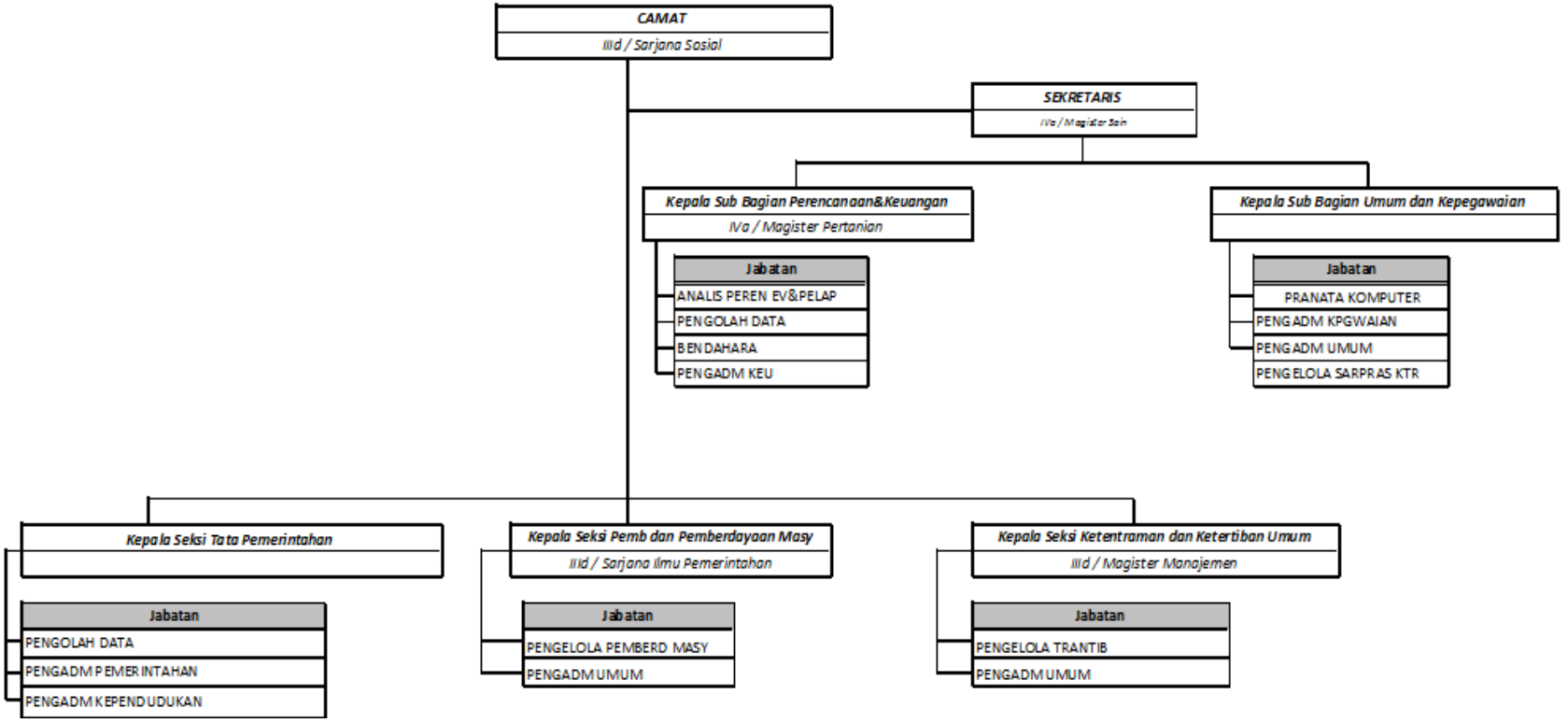
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Kecamatan Ceper

No	Desa/Kelurahan	Laki-laki (Jiwa)	Perempuan (Jiwa)	Jumlah (Jiwa)
1	Srebegan	1482	1541	3023
2	Kajen	1705	1728	3433
3	Jambu Kidul	1921	1941	3862
4	Kujon	2218	2202	4420
5	Pokak	1519	1639	3158
6	Pasungan	1278	1304	2582
7	Mlese	1922	1847	3769
8	Jombor	1650	1636	3286
9	Meger	1507	1540	3047
10	Dlimas	2116	2111	4227
11	Jambu Kulon	2235	2215	4450
12	Ceper	2158	2112	4270
13	Kurung	1733	1709	3442
14	Cetan	1722	1626	3348
15	Tegalrejo	2007	2021	4028
16	Ngawonggo	3124	2944	6068
17	Klepu	3194	3140	6334
18	Kuncen	1614	1642	3256
	Total	35105	34898	70003

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Klaten (2015)

4.1.3 Susunan Organisasi Kecamatan Ceper

Susunan organisasi Kecamatan Ceper mengacu pada Peraturan Bupati Klaten nomor 63 tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Klaten.



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi

4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai Kecamatan

Kecamatan Ceper merupakan perangkat daerah Kabupaten Klaten yang dipimpin oleh seorang Camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah (Sekda). Berdasarkan Peraturan Bupati Klaten nomor 63 tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Klaten, Kantor Kecamatan Ceper mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan urusan pemerintahan umum, pemberdayaan masyarakat, ketentraman & ketertiban serta pelayanan umu dan tugas lain yang telah dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah. Maka dari itu, tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan adalah sebagai berikut :

a. Camat

   Camat bertugas untuk memimpin penyelenggaraan tugas urusan pemerintahan umum, pemberdayaan masyarakat, ketentraman dan ketertiban di wilayah kecamatan serta melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

b. Sekretariat

   Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris Kecamatan yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat dalam merumuskan kebijakan, mengoordinasikan, membina dan mengendalikan kegiatan perencanaan, monitoring, evaluasi, pelaporan, keuangan, umum dan kepegawaian.

c. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

   Subbagian Perencanaan dan Keuangan dipimpin oleh Kepala Subbagian yang mempunyai tugas menyusun rencana program kegiatan, pengumpulan dan pengolahan data, evaluasi, pelaporan serta sebagai Pejabat Penatausahaan Keuangan yang melaksanakan fungsi pengelolaan keuangan Kecamatan dan Kelurahan.

d. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Subbagian Umum dan Kepegawaian dipimpin oleh Kepala Subbagian yang mempunyai tugas melakukan urusan surat menyurat, penggandaan, ekspedisi, kearsipan, kehumasan, ketatalaksanaan dan rumah tangga, pengadaan dan pemeliharaan perlengkapan kantor serta melakukan pengelolaan administrasi kepegawaian.

e. Seksi Tata Pemerintahan

Seksi Tata Pemerintahan dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di kecamatan, membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan dan melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

f. Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat

Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan koordinasi kegiatan pembangunan, pemberdayaan masyarakat dan melaksanakan koordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

g. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Seksi Ketentraman dan Ketertiban dipimpin oleh Kepala Seksi yang mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta melaksanakan penerapan dan penegakaan peraturan perundang-undangan.

4.1.5 Kinerja Pelayanan

Secara umum, tugas Kecamatan Ceper adalah memberikan pelayanan kepada warga masyarakat di wilayah Ceper maupun masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan dari Kecamatan Ceper. Adapun pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Ceper untuk masyarakat antara lain :

1. Permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Permohonan Kartu Keluarga (KK)
3. Permohonan pindah/masuk penduduk
4. Legalisasi surat-surat
5. Permohonan ijin HO (gangguan)
6. Permohonan ijin IMB
7. Permohonan surat ijin Usaha Kecil Menegah (UKM)
8. Permohonan SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan)
9. Permohonan ijin keramaian
10. Proposal Bantuan
11. Dan jenis pelayanan masyarakat lainnya

4.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan atribut-atribut pelayanan didapatkan dari hasil wawancara dengan penyedia jasa layanan yaitu pegawai Kecamatan Ceper dan pengguna jasa yaitu masyarakat Kecamatan Ceper yang pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Ceper. Dari hasil wawancara didapatkan sebanyak 33 atribut pelayanan yang akan digunakan dalam kuesioner penelitian. Atribut-atribut pelayanan tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Pegawai bersikap ramah dan sopan
2. Pegawai ahli, handal, dan menguasai bidangnya
3. Tidak membeda-bedakan status dan golongan saat melayani
4. Pegawai sabar dalam melayani masyarakat
5. Pegawai selalu ada (*standby*) di kantor kecamatan
6. Jam kerja pelayanan sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan
7. Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap
8. Sarana dan prasarana tersedia dengan lengkap, canggih, dan memadai
9. Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target yang ditetapkan
10. Pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku
11. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan

12. Informasi pelayanan cepat tersampaikan pada masyarakat
13. Pegawai memiliki etos kerja yang bagus
14. Pegawai mampu memahami kebutuhan masyarakat
15. Pegawai melayani secara kekeluargaan
16. Pegawai mampu menjelaskan syarat-syarat pelayanan
17. Pegawai menindaklanjuti keluhan masyarakat
18. Keamanan dalam mendapatkan pelayanan
19. Pegawai menggunakan bahasa yang mudah dimengerti
20. Alur dan Syarat-syarat pelayanan terpasang dengan jelas
21. Pegawai tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan
22. Pegawai mudah akrab dan mudah bergaul
23. Fasilitas pendukung tersedia dengan lengkap
24. Pegawai siap melayani masyarakat
25. Data diinput dengan akurat dan teliti
26. Lokasi kecamatan strategis dan mudah dijangkau
27. Kecamatan memiliki tempat parkir yang luas
28. Kecamatan memiliki ruang tunggu yang bersih, nyaman, dan luas
29. Terjalin komunikasi yang baik antara warga dan pegawai
30. Kecamatan memiliki kamar mandi bersih dan nyaman
31. Kecamatan memiliki masjid yang bersih, nyaman dan luas

Atribut-atribut tersebut digunakan sebagai butir pertanyaan pada kuesioner tertutup untuk mengetahui *gap* kinerja-harapan dengan metode *servqual* dan untuk mengekategoriksan atribut berdasarkan model KANO. Namun, terlebih dulu dilakukan identifikasi terhadap atribut-atribut pelayanan berdasarkan dimensi *servqual* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* sebagai berikut :

Tabel 4. 2 Identifikasi atribut berdasarkan dimensi *servqual*

Dimensi	Atribut pelayanan
Tangibles	1. Sarana dan prasaran pelayanan tersedia lengkap dan canggih (A1) 2. Fasilitas pendukung tersedia dengan lengkap (A2) 3. Tempat parkir luas dan aman (A3) 4. Ruang tunggu yang bersih, nyaman dan luas (A4) 5. Alur prosedur pelayanan dan syarat-syarat pelayanan terpasang dengan jelas (A5) 6. Masjid bersih, nyaman, dan luas (A6) 7. Kamar mandi bersih dan nyaman (A7)
Reliability	1. Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu (A8) 2. Pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP (A9) 3. Kesiapan pegawai dalam melayani (A10) 4. Keakuratan dalam menginput data (A11)
Respon-siveness	1. Kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam melayani(A12) 2. Pegawai mampu memahami kebutuhan masyarakat (A13) 3. Pegawai menindaklanjuti keluhan masyarakat (A14) 4. Pegawai tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan (A15) 5. Informasi pelayanan cepat tersampaikan (A16)
Assurance	1. Pegawai bersikap ramah dan sopan (A17) 2. Pegawai selalu ada (*standby*) di kantor (A18) 3. Jam kerja pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan (A19) 4. Pegawai ahli, handal, dan menguasai bidangnya (A20) 5. Pegawai memiliki etos kerja yang bagus (A21) 6. Pegawai mampu menjelaskan syarat-syarat pelayanan (A22) 7. Keamanan dalam mendapatkan pelayanan (A23) 8. Terjalin komunikasi yang baik antara masyarakat dan pegawai (A24)
Emphaty	1. Pegawai sabar dalam melayani masyarakat (A25) 2. Tidak membeda-bedakan status/golongan dalam melayani (A26) 3. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan (A27)

Dimensi	Atribut pelayanan
	4. Pegawai melayani secara kekeluargaan (A28) 5. Pegawai menggunahan bahasa yang mudah dipahami (A29) 6. Pegawai mudah akrab dan mudah bergaul (A30) 7. Lokasi kecamatan strategis dan mudah dijangkau (A31)

4.3 Pengolahan Data

4. 3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

4. 3. 1.1 Uji Validitas

Pada penelitian ini teknik uji validitas yang digunakan adalah teknik korelasi. Teknik korelasi yaitu membandingkan antara nilai r hitung dan r tabel atau lebih dikenal dengan *pearson product moment.*

1. Menentukan hipotesis
   a. H_o = Skor atribut dan faktor berkolerasi positif (*valid*)
   b. H_1 = Skor atribut dan faktor berkolerasi negatif (tidak *valid*)
2. Menentukan nilai r hitung
   Nilai r hitung didapatkan dari rumus *pearson product moment* (rumus 3.2). Apabila menggunakan SPSS, r hitung dapat dilihat dari *Corrected Item Total Correlation*.
3. Menentukan nilai r tabel
   Nilai r tabel dapat diperoleh melalui tabel r *pearson product moment* dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0.05 dan df (*degree of freedom*) = n-2 = 100-2 = 98 maka nilai r tabel = 0,1966.
4. Kriteria pengujian
   a. Jika r hitung ≥ r tabel maka butir-butir pertanyaan valid
   b. Jika r hitung ≤ r tabel maka butir-butir pertanyaan tidak valid
5. Keputusan
   Seluruh atribut pernyataan memiliki nilai r hitung ≥ r tabel maka butir-butir pertanyaan valid.

Tabel 4. 3 Uji Validitas Kuesioner Servqual

Dimensi	No. Atr	T. Kinerja			T. Harapan			T. Kepentingan		
		r hit	r tab	Hasil	r hit	r tab	Hasil	r hit	r tab	Hasil
Tangibles	A1	0.409	0.1966	Valid	0.470	0.1966	Valid	0.443	0.1966	Valid
	A2	0.367	0.1966	Valid	0.398	0.1966	Valid	0.532	0.1966	Valid
	A3	0.454	0.1966	Valid	0.421	0.1966	Valid	0.362	0.1966	Valid
	A4	0.383	0.1966	Valid	0.412	0.1966	Valid	0.362	0.1966	Valid
	A5	0.438	0.1966	Valid	0.486	0.1966	Valid	0.423	0.1966	Valid
	A6	0.535	0.1966	Valid	0.462	0.1966	Valid	0.487	0.1966	Valid
	A7	0.469	0.1966	Valid	0.396	0.1966	Valid	0.467	0.1966	Valid
Reliability	A8	0.465	0.1966	Valid	0.490	0.1966	Valid	0.349	0.1966	Valid
	A9	0.380	0.1966	Valid	0.519	0.1966	Valid	0.417	0.1966	Valid
	A10	0.427	0.1966	Valid	0.393	0.1966	Valid	0.445	0.1966	Valid
	A11	0.580	0.1966	Valid	0.518	0.1966	Valid	0.417	0.1966	Valid
Responsiveness	A12	0.443	0.1966	Valid	0.427	0.1966	Valid	0.514	0.1966	Valid
	A13	0.363	0.1966	Valid	0.379	0.1966	Valid	0.389	0.1966	Valid
	A14	0.495	0.1966	Valid	0.509	0.1966	Valid	0.357	0.1966	Valid
	A15	0.411	0.1966	Valid	0.317	0.1966	Valid	0.389	0.1966	Valid
	A16	0.439	0.1966	Valid	0.449	0.1966	Valid	0.478	0.1966	Valid
Assurance	A17	0.358	0.1966	Valid	0.517	0.1966	Valid	0.366	0.1966	Valid
	A18	0.443	0.1966	Valid	0.495	0.1966	Valid	0.433	0.1966	Valid
	A19	0.478	0.1966	Valid	0.470	0.1966	Valid	0.422	0.1966	Valid
	A20	0.486	0.1966	Valid	0.406	0.1966	Valid	0.353	0.1966	Valid
	A21	0.342	0.1966	Valid	0.370	0.1966	Valid	0.426	0.1966	Valid
	A22	0.551	0.1966	Valid	0.471	0.1966	Valid	0.375	0.1966	Valid
	A23	0.376	0.1966	Valid	0.464	0.1966	Valid	0.400	0.1966	Valid
	A24	0.422	0.1966	Valid	0.536	0.1966	Valid	0.454	0.1966	Valid

Dimensi	No. Atr	T. Kinerja			T. Harapan			T. Kepentingan		
		r hit	r tab	Hasil	r hit	r tab	Hasil	r hit	r tab	Hasil
Emphaty	A25	0.391	0.1966	Valid	0.334	0.1966	Valid	0.428	0.1966	Valid
	A26	0.436	0.1966	Valid	0.445	0.1966	Valid	0.357	0.1966	Valid
	A27	0.481	0.1966	Valid	0.471	0.1966	Valid	0.395	0.1966	Valid
	A28	0.432	0.1966	Valid	0.500	0.1966	Valid	0.409	0.1966	Valid
	A29	0.401	0.1966	Valid	0.383	0.1966	Valid	0.417	0.1966	Valid
	A30	0.378	0.1966	Valid	0.558	0.1966	Valid	0.349	0.1966	Valid
	A31	0.338	0.1966	Valid	0.581	0.1966	Valid	0.336	0.1966	Valid

Tabel 4. 4 Uji Validitas Kuesioner Kano

Dimensi	No. Atr	Functional			Dysfunctional		
		r hit	r tab	Hasil	r hit	r tab	Hasil
Tangibles	A1	0.354	0.1966	Valid	0.598	0.1966	Valid
	A2	0.482	0.1966	Valid	0.561	0.1966	Valid
	A3	0.428	0.1966	Valid	0.579	0.1966	Valid
	A4	0.536	0.1966	Valid	0.339	0.1966	Valid
	A5	0.401	0.1966	Valid	0.566	0.1966	Valid
	A6	0.380	0.1966	Valid	0.438	0.1966	Valid
	A7	0.526	0.1966	Valid	0.356	0.1966	Valid
Reliability	A8	0.606	0.1966	Valid	0.586	0.1966	Valid
	A9	0.486	0.1966	Valid	0.518	0.1966	Valid
	A10	0.557	0.1966	Valid	0.524	0.1966	Valid
	A11	0.625	0.1966	Valid	0.565	0.1966	Valid
Responsiveness	A12	0.550	0.1966	Valid	0.515	0.1966	Valid
	A13	0.565	0.1966	Valid	0.430	0.1966	Valid
	A14	0.508	0.1966	Valid	0.631	0.1966	Valid
	A15	0.542	0.1966	Valid	0.591	0.1966	Valid
	A16	0.654	0.1966	Valid	0.590	0.1966	Valid

Dimensi	No. Atr	Functional			Dysfunctional		
		r hit	r tab	Hasil	r hit	r tab	Hasil
Assurance	A17	0.652	0.1966	Valid	0.551	0.1966	Valid
	A18	0.563	0.1966	Valid	0.569	0.1966	Valid
	A19	0.437	0.1966	Valid	0.558	0.1966	Valid
	A20	0.462	0.1966	Valid	0.508	0.1966	Valid
	A21	0.535	0.1966	Valid	0.498	0.1966	Valid
	A22	0.465	0.1966	Valid	0.536	0.1966	Valid
	A23	0.468	0.1966	Valid	0.539	0.1966	Valid
	A24	0.526	0.1966	Valid	0.725	0.1966	Valid
Emphaty	A25	0.656	0.1966	Valid	0.650	0.1966	Valid
	A26	0.585	0.1966	Valid	0.442	0.1966	Valid
	A27	0.511	0.1966	Valid	0.465	0.1966	Valid
	A28	0.600	0.1966	Valid	0.410	0.1966	Valid
	A29	0.522	0.1966	Valid	0.516	0.1966	Valid
	A30	0.633	0.1966	Valid	0.481	0.1966	Valid
	A31	0.568	0.1966	Valid	0.483	0.1966	Valid

4. 3. 1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menggambarkan kemantapan atau reliabilitas alat ukur yang digunakan. Suatu alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi apabila alat ukur tersebut stabil sehingga dapat diandalkan (*dependability*) dan dapat digunakan untuk meramalkan (*predictability*) (Sekaran & Bougie, 2010).

Pada penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Reliabilitas diukur dengan menguji tingkat konsistensi hasil pengukuran. *Reliable* atau tidaknya suatu data dapat dilihat dari koefisien nilai *Cronbach Alpha* yang dihasilkan. Nilai *Cronbach Alpha* yang mendekati angka 1(satu) dapat dikatakan memiliki keandalan tinggi. Menurut (Hair & Anderson, 2010), nilai koefisien

Cronbach Alpha yang mendekati 1 menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh semakin konsisten sehingga dapat dikatakan mempunyai reliabilitas yang tinggi. Suatu data dikatakan akurat jika nilai koefisien Cronbach Alpha minimum adalah 0,60 (Malhotra, 2017). Intepretrasi kekuatan hubungan antar variabel penelitian adalah sebagai berikut (Neolaka, 2014):

Tabel 4. 5 Interprestasi Kekuatan Hubungan antar Variabel

Interval koefisien korelasi (r)	**Tingkat hubungan**
0,00	Tidak ada korelasi
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80-0,999	Sangat kuat
1,00	Korelasi sempurna

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan program SPSS. Uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai Cronbach's Alpha pada tabel 4.6 dan 4.7, jika nilai Alpa > 0,60 maka suatu pernyataan dianggap reliabel.

Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas Kuesioner Servqual

	Cronbach's Alpha	***N of Items***
Tingkat Kinerja	0.853	31
Tingkat Harapan	0.870	31
Tingkat Kepentingan	0.835	31

Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Kuesioner Kano

	Cronbach's Alpha	***N of Items***
Functional	0.914	31
DysFunctional	0.912	31

4. 3.2 Pengolahan dengan metode ServQual

Pada metode *ServQual* dilakukan perhitungan *gap score.* Nilai kesenjangan (*gap score*) adalah selisih antara kualitas pelayanan yang diterima (*perceived*/kinerja) dengan kualitas pelayanan yang diharapkan (*expected*/harapan).

$$Q = P\text{-}E \qquad (4.1)$$

Berikut ini adalah hasil perhitungan nilai kesenjangan (*gap*) terhadap masing-masing atribut pelayanan yang ditunjukkan pada tabel 4.9 :

Tabel 4. 8 Perhitungan gap score

No Atr	**Atribut Pelayanan**	**Perceived**	**Expected**	**Gap**	**Ket**
1	Sarana dan prasaran pelayanan tersedia lengkap, canggih, dan memadai	3.36	4.43	-1.07	*Weak*
2	Fasilitas pendukung tersedia dengan lengkap	3.83	4.13	-0.30	*Weak*
3	Tempat parkir luas dan aman	4.13	4.09	0.04	*Strength*
4	Ruang tunggu bersih, nyaman dan luas	4.19	4.09	0.10	*Strength*
5	Alur prosedur pelayanan dan syarat-syarat pelayanan terpasang dengan jelas	3.42	4.51	-1.09	*Weak*

No Atr	Atribut Pelayanan	Perceived	Expected	Gap	Ket
6	Masjid bersih, nyaman, dan luas	4.16	4.10	0.06	*Strength*
7	Toilet bersih dan nyaman	4.23	4.11	0.12	*Strength*
8	Waktu penyelesaian pelayanan sesuai target waktu	3.68	4.50	-0.82	*Weak*
9	Pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP	3.69	4.18	-0.49	*Weak*
10	Kesiapan pegawai dalam melayani	4.26	4.24	0.02	*Strength*
11	Keakuratan dalam menginput data	4.01	4.53	-0.52	*Weak*
12	Kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam melayani	4.13	4.39	-0.26	*Weak*
13	Pegawai mampu memahami kebutuhan masyarakat	4.30	4.28	0.02	*Strength*
14	Pegawai menindaklanjuti keluhan masyarakat	3.99	4.30	-0.31	*Weak*
15	Pegawai tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan	4.29	4.22	0.07	*Strength*
16	Informasi pelayanan cepat tersampaikan pada masyarakat	3.75	4.30	-0.55	*Weak*
17	Pegawai bersikap ramah dan sopan	4.33	4.19	0.14	*Strength*
18	Pegawai selalu ada (*standby*) di kantor	4.16	4.11	0.05	*Strength*
19	Jam kerja pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan	4.17	4.14	0.03	*Strength*
20	Pegawai ahli, handal, dan menguasai bidangnya	3.90	4.42	-0.52	*Weak*

No Atr	Atribut Pelayanan	Perceived	Expected	Gap	Ket
21	Pegawai memiliki etos kerja yang bagus	3.99	4.42	-0.43	*Weak*
22	Pegawai mampu menjelaskan syarat-syarat pelayanan	3.90	4.23	-0.33	*Weak*
23	Keamanan dalam mendapatkan pelayanan	4.21	4.14	0.07	*Strength*
24	Terjalin komunikasi yang baik antara masyarakat dan pegawai	4.27	4.22	0.05	*Strength*
25	Sabar dalam melayani masyarakat	4.29	4.25	0.04	*Strength*
26	Tidak membeda-bedakan status/golongan dalam melayani	3.98	4.33	-0.35	*Weak*
27	Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan	3.51	4.22	-0.71	*Weak*
28	Pegawai melayani secara kekeluargaan	4.17	4.14	0.03	*Strength*
29	Pegawai menggunahan bahasa yang mudah dipahami	4.23	4.17	0.06	*Strength*
30	Pegawai mudah akrab dan mudah bergaul	4.29	4.17	0.12	*Strength*
31	Lokasi kecamatan strategis dan mudah dijangkau	4.25	4.15	0.10	*Strength*

4. 3.3 Menghitung Skor Kepuasan Pelanggan

Skor kepuasan digunakan untuk menilai kepuasan dari pelanggan mengenai suatu atribut pelayanan. Untuk menghitung skor Kepuasan dapat menggunakan rumus sebagai berikut (Wiryawan, 2015):

Skor Kepuasan = Tingkat Kepentingan x (Harapan-Kenyataan) (4.2)

Berikut ini adalah hasil perhitungan skor kepuasan masyarakat terhadap masing-masing atribut pelayanan yang ditunjukkan pada tabel 4.9 :

Tabel 4. 9 Skor kepuasan masing-masing atribut pelayanan

No Atr	**Atribut Pelayanan**	Perceived	Expected	Kepentingan	Skor Kepuasan
1	Sarana dan prasaran pelayanan tersedia lengkap, canggih, dan memadai	3.36	4.43	4.63	-4.95
2	Fasilitas pendukung tersedia dengan lengkap	3.83	4.13	4.60	-1.38
3	Tempat parkir luas dan aman	4.13	4.09	4.33	0.17
4	Ruang tunggu bersih, nyaman dan luas	4.19	4.09	4.29	0.43
5	Alur prosedur pelayanan dan syarat-syarat pelayanan terpasang dengan jelas	3.42	4.51	4.56	-4.97
6	Masjid bersih, nyaman, dan luas	4.16	4.10	4.43	0.27
7	Toilet bersih dan nyaman	4.23	4.11	4.53	0.54
8	Waktu penyelesaian pelayanan sesuai target waktu	3.68	4.50	4.40	-3.61
9	Pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP	3.69	4.18	4.46	-2.19
10	Kesiapan pegawai dalam melayani	4.26	4.24	4.31	0.09
11	Keakuratan dalam menginput data	4.01	4.53	4.41	-2.29

No Atr	**Atribut Pelayanan**	Perceived	Expected	Kepentingan	Skor Kepuasan
12	Kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam melayani	4.13	4.39	4.49	-1.17
13	Pegawai mampu memahami kebutuhan masyarakat	4.30	4.28	4.40	0.09
14	Pegawai menindaklanjuti keluhan masyarakat	3.99	4.30	4.50	-1.40
15	Pegawai tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan	4.29	4.22	4.38	0.31
16	Informasi pelayanan cepat tersampaikan pada masyarakat	3.75	4.30	4.41	-2.43
17	Pegawai bersikap ramah dan sopan	4.33	4.19	4.40	0.62
18	Pegawai selalu ada (*standby*) di kantor	4.16	4.11	4.43	0.22
19	Jam kerja pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan	4.17	4.14	4.39	0.13
20	Pegawai ahli, handal, dan menguasai bidangnya	3.90	4.42	4.49	-2.33
21	Pegawai memiliki etos kerja yang bagus	3.99	4.42	4.36	-1.87
22	Pegawai mampu menjelaskan syarat-syarat pelayanan	3.90	4.23	4.50	-1.49
23	Keamanan dalam mendapatkan pelayanan	4.21	4.14	4.31	0.30
24	Terjalin komunikasi yang baik antara masyarakat dan pegawai	4.27	4.22	4.34	0.22

No Atr	**Atribut Pelayanan**	Perceived	Expected	Kepentingan	Skor Kepuasan
25	Sabar dalam melayani masyarakat	4.29	4.25	4.39	0.18
26	Tidak membeda-bedakan status/golongan dalam melayani	3.98	4.33	4.36	-1.53
27	Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan	3.51	4.22	4.50	-3.20
28	Pegawai melayani secara kekeluargaan	4.17	4.14	4.46	0.13
29	Pegawai menggunahan bahasa yang mudah dipahami	4.23	4.17	4.49	0.27
30	Pegawai mudah akrab dan mudah bergaul	4.29	4.17	4.37	0.52
31	Lokasi kecamatan strategis dan mudah dijangkau	4.25	4.15	4.36	0.44

4. 3.4 Pengolahan data dengan model Kano

Pada model kano dilakukan pengkategorian atribut, hal ini dilakukan untuk mengetahui sebarapa besar pengaruh masing-masing atribut terhadap kepuasan pelanggan. Berikut ini adalah hasil pengkategorian masing-masing atribut berdasarkan model kano yang ditunjukkan pada tabel 4.10 :

Tabel 4. 10 Pengkategorian atribut berdasarkan model kano

No. Atr	**Atribut Pelayanan**	**A**	**O**	**M**	**I**	**R**	**Q**	**Total**	**Kat**
1	Sarana dan prasaran pelayanan tersedia lengkap, canggih, dan memadai	24	49	15	12	0	0	100	O

No. Atr	Atribut Pelayanan	A	O	M	I	R	Q	Total	Kat
2	Fasilitas pendukung tersedia dengan lengkap	23	44	20	13	0	0	100	O
3	Tempat parkir luas dan aman	30	32	37	1	0	0	100	M
4	Ruang tunggu bersih, nyaman dan luas	16	40	21	23	0	0	100	O
5	Alur prosedur pelayanan dan syarat-syarat pelayanan terpasang dengan jelas	53	23	14	10	0	0	100	A
6	Masjid bersih, nyaman, dan luas	29	29	9	33	0	0	100	I
7	Toilet bersih dan nyaman	28	32	11	29	0	0	100	O
8	Waktu penyelesaian pelayanan sesuai target waktu	14	54	17	15	0	0	100	O
9	Pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP	31	33	34	2	0	0	100	M
10	Kesiapan pegawai dalam melayani	29	37	34	0	0	0	100	O
11	Keakuratan dalam menginput data	22	54	17	7	0	0	100	O
12	Kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam melayani	23	45	16	16	0	0	100	O
13	Pegawai mampu memahami kebutuhan masyarakat	42	15	22	21	0	0	100	A
14	Pegawai menindaklanjuti keluhan masyarakat	18	41	30	11	0	0	100	O
15	Pegawai tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan	23	47	19	11	0	0	100	O
16	Informasi pelayanan cepat tersampaikan pada masyarakat	44	27	22	7	0	0	100	A
17	Pegawai bersikap ramah dan sopan	50	5	29	16	0	0	100	A

No. Atr	Atribut Pelayanan	A	O	M	I	R	Q	Total	Kat
18	Pegawai selalu ada (*standby*) di kantor	32	33	34	1	0	0	100	M
19	Jam kerja pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan	18	48	22	12	0	0	100	O
20	Pegawai ahli, handal, dan menguasai bidangnya	14	41	25	20	0	0	100	O
21	Pegawai memiliki etos kerja yang bagus	27	31	42	0	0	0	100	M
22	Pegawai mampu menjelaskan syarat-syarat pelayanan	11	48	22	19	0	0	100	O
23	Keamanan dalam mendapatkan pelayanan	40	17	27	16	0	0	100	A
24	Terjalin komunikasi yang baik antara masyarakat dan pegawai	43	18	28	11	0	0	100	A
25	Sabar dalam melayani masyarakat	44	23	19	14	0	0	100	A
26	Tidak membeda-bedakan status/golongan dalam melayani	15	50	21	14	0	0	100	O
27	Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan	20	54	14	12	0	0	100	O
28	Pegawai melayani secara kekeluargaan	54	9	28	9	0	0	100	A
29	Pegawai menggunahan bahasa yang mudah dipahami	58	8	21	13	0	0	100	A
30	Pegawai mudah akrab dan mudah bergaul	47	9	35	9	0	0	100	A
31	Lokasi kecamatan strategis dan mudah dijangkau	46	9	38	7	0	0	100	A

4. 3.5 Integrasi metode ServQual dan model Kano

Hasil dari integrasi metode *ServQual* dan model Kano dapat digunakan untuk melengkapi kekurangan pada masing-masing metode. Model Kano dapat menutupi kelemahan asumsi linier pada metode *servqual*, sedangkan metode *Servqual* dapat menjelaskan kinerja dari atribut dari *gap score* yang ada. Berikut ini adalah hasil integrasi metode *ServQual* dan model Kano yang ditunjukkan pada tabel 4.11 :

Tabel 4. 11 Integrasi antara metode *ServQual* dan model Kano

No Atr	**Atribut Pelayanan**	***Gap Score***	**Ket**	**Kat. Kano**
1	Sarana dan prasaran pelayanan tersedia lengkap dan canggih	-1.07	*Weak*	O
2	Fasilitas pendukung tersedia dengan lengkap	-0.30	*Weak*	O
3	Tempat parkir luas dan aman	0.04	*Strength*	M
4	Ruang tunggu bersih, nyaman dan luas	0.10	*Strength*	O
5	Alur prosedur pelayanan dan syarat-syarat pelayanan terpasang dengan jelas	-1.09	*Weak*	A
6	Masjid bersih, nyaman, dan luas	0.06	*Strength*	I
7	Toilet bersih dan nyaman	0.12	*Strength*	O
8	Waktu penyelesaian pelayanan sesuai target waktu	-0.82	*Weak*	O
9	Pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP	-0.49	*Weak*	M
10	Kesiapan pegawai dalam melayani	0.02	*Strength*	O
11	Keakuratan dalam menginput data	-0.52	*Weak*	O
12	Kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam melayani	-0.26	*Weak*	O
13	Pegawai mampu memahami kebutuhan masyarakat	0.02	*Strength*	A

No Atr	Atribut Pelayanan	*Gap Score*	Ket	Kat. Kano
14	Pegawai menindaklanjuti keluhan masyarakat	-0.31	*Weak*	O
15	Pegawai tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan	0.07	*Strength*	O
16	Informasi pelayanan cepat tersampaikan pada masyarakat	-0.55	*Weak*	A
17	Pegawai bersikap ramah dan sopan	0.14	*Strength*	A
18	Pegawai selalu ada (*standby*) di kantor	0.05	*Strength*	M
19	Jam kerja pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan	0.03	*Strength*	O
20	Pegawai ahli, handal, dan menguasai bidangnya	-0.52	*Weak*	O
21	Pegawai memiliki etos kerja yang bagus	-0.43	*Weak*	M
22	Pegawai mampu menjelaskan syarat-syarat pelayanan	-0.33	*Weak*	O
23	Keamanan dalam mendapatkan pelayanan	0.07	*Strength*	A
24	Terjalin komunikasi yang baik antara masyarakat dan pegawai	0.05	*Strength*	A
25	Sabar dalam melayani masyarakat	0.04	*Strength*	A
26	Tidak membeda-bedakan status/golongan dalam melayani	-0.35	*Weak*	O
27	Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan	-0.71	*Weak*	O
28	Pegawai melayani secara kekeluargaan	0.03	*Strength*	A
29	Pegawai menggunahan bahasa yang mudah dipahami	0.06	*Strength*	A
30	Pegawai mudah akrab dan mudah bergaul	0.12	*Strength*	A
31	Lokasi kecamatan strategis dan mudah dijangkau	0.10	*Strength*	A

4. 3.6 QFD (*Quality Function Deployment*)

Walaupun dapat digunakan untuk menutupi kelemahan masing-masing metode dalam meningkatkan kualitas pelayanan, metode *Servqual* dan Kano tidak memberikan panduan langkah-langkah operasional, sistematis, serta berdasarkan prioritas dalam bentuk respon technical unit. Maka dari itu, metode *Servqual* dan Kano perlu diintegerasikan dengan QFD untuk menentukan langkah-langkah perbaikan yang operasional & sistematis dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

4. 3. 6.1 Menentukan Atribut Perbaikan (What)

Atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan adalah atribut yang termasuk ke dalam kualitas lemah (*weak*) yaitu kualitas kinerja lebih rendah dari yang diharapkan pelangan, sedangkan atribut yang termasuk ke dalam kualitas kuat (*strength*) hanya perlu dipertahankan (Baki, et al., 2009). Sehingga atribut-atribut yang perlu diperbaiki adalah atribut pelayanan yang memiliki *gap score* negatif dan termasuk ke kategori Kano A (*attractive*), O (*one-dimensional*), dan M (*must be*). Terdapat 14 atribut yang perlu dilakukan perbaikan, yaitu :

1. Sarana dan prasaran pelayanan tersedia lengkap, canggih, dan memadai
2. Fasilitas pendukung tersedia dengan lengkap
3. Syarat - syarat pelayanan terpasang dengan jelas
4. Waktu penyelesaian pelayanan sesuai target waktu yg dijanjikan
5. Pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP
6. Keakuratan dalam menginput data
7. Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap
8. Pegawai menindaklanjuti keluhan masyarakat dengan cepat
9. Informasi pelayanan cepat tersampaikan pada masyarakat
10. Pegawai ahli, handal, dan menguasai bidangnya
11. Pegawai memiliki etos kerja yang bagus
12. Pegawai mampu menjelaskan syarat-syarat pelayanan
13. Tidak membeda-bedakan status/golongan dalam melayani
14. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan

4. 3. 6.2 Menentukan Prioritas Perbaikan (*Importance Level of What*)

Nilai *importance level of what* atau bobot diperoleh dari hasil perkalian antara tingkat kepentingan, *absolute gap*, dan nilai kategori Kano. Sedangkan skor Kano untuk masing-masing kategori adalah 4 (*attractive)*, 2(*one-dimensional)*, dan 1(*must be*). *Importance Level of What* dapat dihitung dengan rumus berikut (Jing-Hua et al., 2009):

Nilai Servqual = Gap score x Tingkat Kepentingan (4.3.)

Nilai Akhir *Importance level* = Nilai Servqual x Kano Score (4.)

Berikut ini adalah hasil perhitungan nilai *Importance Level of What* untuk masing-masing atribut pelayanan yang ditunjukkan pada tabel 4.12 :

Tabel 4. 12 Nilai Prioritas Perbaikan (*Importance Level*)

No Atr	**Atribut Pelayanan**	**Kepen-tingan**	**|*Gap score*|**	**Kat. Kano**	**Skor Kano**	**Imp Lvl**
1	Sarana dan prasaran pelayanan tersedia lengkap dan canggih	4.63	1.07	O	2	9.90
2	Fasilitas pendukung tersedia dengan lengkap	4.6	0.3	O	2	2.76
5	Alur prosedur pelayanan dan syarat-syarat pelayanan terpasang dengan jelas	4.56	1.09	A	4	19.88
8	Waktu penyelesaian pelayanan sesuai target	4.4	0.82	O	2	7.22
9	Pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP	4.46	0.49	M	1	2.19
11	Keakuratan dalam menginput data	4.41	0.52	O	2	4.58

No Atr	Atribut Pelayanan	Kepen-tingan	|*Gap score*|	Kat. Kano	Skor Kano	Imp Lvl
12	Kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam melayani	4.49	0.26	O	2	2.34
14	Pegawai menindaklanjuti keluhan masyarakat	4.5	0.31	O	2	2.80
16	Informasi pelayanan cepat tersampaikan	4.41	0.55	A	4	9.72
20	Pegawai ahli, handal, dan menguasai bidangnya	4.49	0.52	O	2	4.66
21	Pegawai memiliki etos kerja yang bagus	4.36	0.43	M	1	1.87
22	Pegawai mampu menjelaskan syarat-syarat pelayanan	4.5	0.33	O	2	2.98
26	Tidak membeda-bedakan status/golongan	4.36	0.35	O	2	3.06
27	Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan	4.5	0.71	O	2	6.40

4. 3. 6.3 Menentukan respon teknis (*hows)*

Respon teknis merupakan usulan perbaikan yang diberikan oleh penyedia jasa untuk memenuhi *customer requirement.* Respon teknis didapatkan dari hasil diskusi dengan pihak internal dari penyedia jasa yaitu dengan pegawai dan staff Kantor Kecamatan Ceper untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan dengan mempertimbangkan kebijakan, kemampuan, dan sumber daya yang tersedia. Berikut ini adalah hasil diskusi menganei respon teknis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan ditunjukkan pada tabel 4.13 :

Tabel 4. 13 Respon Teknis

No	Respon teknis
1	Melakukan *training* untuk pegawai secara berkala
2	Menyediakan kotak kritik dan saran
3	Membuat *banner* mengenai syarat dan alur pelayanan
4	Menyediakan papan informasi pelayanan
5	Melakukan pengecekan terhadap sarana dan prasarana pelayanan secara berkala
6	Mendesain *website* resmi kantor kecamatan
7	Membuat sistem untuk memonitor pelayanan masyarakat
8	Mengaktifkan kembali sistem kerja online
9	Menambah, memperbarui, dan melengkapi peralatan yang berhubungan dengan pelayanan
10	Menerapkan budaya 4S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan)

4. 3. 6.4 Menentukan Matriks Kolerasi

Matriks kolerasi menunjukkan hubungan antara *customer requirement* (kebutuhan pelanggan) dan *technical responses* (respon teknis). Dalam menentukan hubungan tersebut dilakukan diskusi dengan pihak internal penyedia jasa. Keeratan suatu hubungan dapat ditunjukkan dengan bobot seperti dibawah ini (Muthia et al., 2013):

a. Nilai 9 menunjukkan hubungan yang kuat
b. Nilai 3 menunjukkan hubungan yang sedang
c. Nilai 1 menunjukkan hubungan yang lemah
d. Nilai 0 menunjukkan tidak ada hubungan

Berikut ini adalah jenis-jenis hubungan antara *customer requirement* dan *technical response* ditunjukkan pada tabel 4.14 :

Tabel 4. 14 Matriks Kolerasi

No Atr	Atribut Pelayanan	*Importance level*	Melakukan *training* untuk pegawai secara berkala	Menyediakan kotak kritik dan saran	Membuat *banner* mengenai syarat dan alur pelayanan	Menyediakan papan informasi pelayanan	Melakukan pengecekan sarana dan prasarana pelayanan secara berkala	Mendesain *website* resmi kantor kecamatan	Membuat sistem untuk memonitor pelayanan masyarakat	Mengaktifkan kembali sistem kerja online	Menambah, memperbarui, dan melengkapi peralatan yang berhubungan dengan pelayanan	Menerapkan budaya 4S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan)
5	Alur prosedur pelayanan dan syarat-syarat pelayanan terpasang dengan jelas	19.88			9	3		9				
1	Sarana dan prasara pelayanan tersedia lengkap, canggih, dan memadai (contoh: mesin cetak ktp, dll)	9.91					9				9	
16	Informasi pelayanan cepat tersampaikan pada masyarakat	9.70				9		9				
8	Waktu penyelesaian pelayanan sesuai target waktu yg dijanjikan	7.22							3	3	3	
27	Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan	6.39						9		9	3	
20	Pegawai ahli, handal, dan menguasai bidangnya	4.67	9									
11	Keakuratan dalam menginput data	4.59	3									
26	Tidak membeda-bedakan status/golongan dalam melayani	3.05										3
22	Pegawai mampu menjelaskan syarat-syarat pelayanan	2.97	9									
14	Pegawai menindaklanjuti keluhan masyarakat dengan cepat	2.79		9				3				
2	Fasilitas pendukung tersedia dengan lengkap (contoh: kipas	2.76									9	

No Atr	**Atribut Pelayanan**	***Importance level***	Melakukan *training* untuk pegawai secara berkala	Menyediakan kotak kritik dan saran	Membuat *banner* mengenai syarat dan alur pelayanan	Menyediakan papan informasi pelayanan	Melakukan pengecekan sarana dan prasarana pelayanan secara berkala	Mendesain *website* resmi kantor kecamatan	Membuat sistem untuk memonitor pelayanan masyarakat	Mengaktifkan kembali sistem kerja online	Menambah, memperbarui, dan melengkapi peralatan yang berhubungan dengan pelayanan	Menerapkan budaya 4S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan)
	angin, wifi, dll)											
12	Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap	2.33	9									
9	Pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP	2.19	3									
21	Pegawai memiliki etos kerja yang bagus	1.87	3									
Bobot			**115.68**	**25.11**	**178.92**	**146.94**	**89.19**	**332.1**	**21.66**	**79.17**	**154.86**	**9.15**

Untuk matriks QFD yang lebih lengkap dapat dilihat pada lampiran M-Quality Function Deployment

4. 3. 6.5 Menentukan Bobot Respon Teknis

Bobot respon teknis digunakan untuk menentukan respon teknis mana yang menjadi prioritas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau konsumen. Bobot respon teknis dihasilkan dari perkalian antara nilai matriks kolerasi dengan *importance level* pada baris yang sama. Bobot nilai teknis dapat digunakan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan. Berdasarkan pada tabel 4.15 dapat dilihat bobot untuk masing-masing respon teknis yaitu sebagai berikut :

Tabel 4. 15 Bobot Respon Teknis

No	Respon teknis	Bobot	% Bobot	Urutan Prioritas
1	Melakukan *training* untuk pegawai secara berkala	115.68	10.03%	5
2	Menyediakan kotak kritik dan saran	25.11	2.18%	8
3	Membuat *banner* mengenai syarat dan alur pelayanan	178.92	15.52%	2
4	Menyediakan papan informasi pelayanan	146.94	12.75%	4
5	Melakukan pengecekan terhadap sarana dan prasarana pelayanan secara berkala	89.19	7.74%	6
6	Mendesain *website* resmi kantor kecamatan	332.1	28.81%	1
7	Membuat sistem untuk memonitor pelayanan masyarakat	21.66	1.88%	9
8	Mengaktifkan kembali sistem kerja online	79.17	6.87%	7
9	Menambah, memperbarui, dan melengkapi peralatan yang berhubungan dengan pelayanan	154.86	13.43%	3
10	Menerapkan budaya 4S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan)	9.15	0.79%	10

4. 3. 6.6 Menentukan *Improvement Ratio*

Improvement ratio adalah suatu ukuran relatif yang digunakan untuk menunjukkan perbandingan posisi penyedia jasa saat ini dengan harapan konsumen. Sehingga nilai *improvement ratio* terhadap harapan konsumen dapat dihitung dengan membagi nilai kinerja dengan harapan konsumen.

$$Improvement\ ratio = \frac{Tingkat\ Harapan}{Tingkat\ Kinerja}$$

Berdasarkan pada tabel 4.16 dapat dilihat nilai *improvement ratio* untuk masing-masing atribut pelayanan yaitu sebagai berikut :

Tabel 4. 16 *Improvement Ratio*

No	Atribut Pelayanan	Kinerja	Harapan	Improvement Ratio
1	Sarana dan prasaran pelayanan tersedia lengkap, canggih, dan memadai	3.36	4.43	1.32
2	Fasilitas pendukung tersedia dengan lengkap	3.83	4.13	1.08
5	Alur prosedur pelayanan dan syarat-syarat pelayanan terpasang dengan jelas	3.42	4.51	1.32
8	Waktu penyelesaian pelayanan sesuai target waktu	3.68	4.5	1.22
9	Pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP	3.69	4.18	1.13
11	Keakuratan dalam menginput data	4.01	4.53	1.13
12	Kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam melayani	4.13	4.39	1.06
14	Pegawai menindaklanjuti keluhan masyarakat	3.99	4.3	1.08
16	Informasi pelayanan cepat tersampaikan pada masyarakat	3.75	4.3	1.15

No	Atribut Pelayanan	Kinerja	Harapan	Improvement Ratio
20	Pegawai ahli, handal, dan menguasai bidangnya	3.9	4.42	1.13
21	Pegawai memiliki etos kerja yang bagus	3.99	4.42	1.11
22	Pegawai mampu menjelaskan syarat-syarat pelayanan	3.9	4.23	1.08
26	Tidak membeda-bedakan status/golongan dalam melayani	3.98	4.33	1.09
27	Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan	3.51	4.22	1.20

4. 3.7 Integrasi metode ServQual dan model Kano ke dalam QFD

Integrasi Servqual dan Kano dapat merubah nilai *Importance level* yang berpengaruh pada urutan prioritas atribut pelayanan yang perlu diperbaiki menggunakan QFD. Berdasarkan pada tabel 4.17 dan 4.18 dapat dilihat perubahan urutan perbaikan sebelum dan sesudah diintegrasikan dengan model kano yaitu :

Tabel 4. 17 Sebelum Integrasi Servqual dan Kano

No Prioritas	No Atribut	Skor kepuasan
1	5	-4.97
2	1	-4.95
3	8	-3.61
4	27	-3.2
5	16	-2.43
6	20	-2.33
7	11	-2.29
8	9	-2.19
9	21	-1.87
10	26	-1.53
11	22	-1.49
12	14	-1.4
13	2	-1.38
14	12	-1.17

Tabel 4. 18 Sesudah integrasi Servqual dan Kano

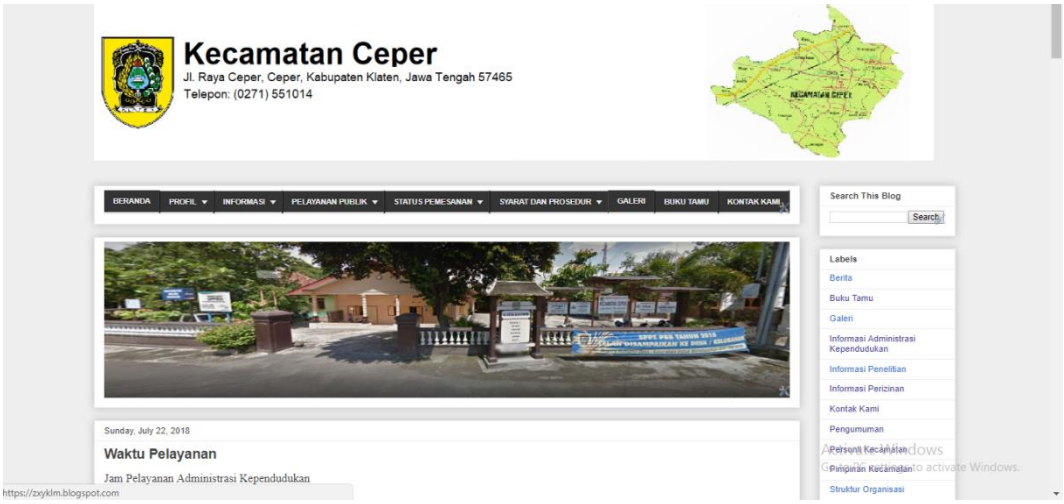
No Prioritas	No Atribut	Importance level
1	5	19.88
2	1	9.90
3	16	9.72
4	8	7.22
5	27	6.40
6	20	4.66
7	11	4.58
8	26	3.06
9	22	2.98
10	14	2.80
11	2	2.76
12	12	2.34
13	9	2.19
14	21	1.87

4. 3.8 Desain Website Kantor Kecamatan Ceper

Prototype desain *website* kantor kecamatan dibuat menggunakan blogger dengan menggunakan bahasa HTML. Pembuatan *website* bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Ceper. Dengan adanya *website* Kecamatan Ceper ini diharapkan masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam pelayanan karena dapat secara langsung mengakses informasi-informasi yang dibutuhkan dalam hal pelayanan. *Website* kantor Kecamatan Ceper akan dijalankan oleh *staff* tata pemerintahan yang terdiri dari pengolah data, pengadministrasi pemerintahan, dan pengadministrasi kependudukan karena salah satu tugas pokok tata pemerintahan adalah melaksanakan pelayanan masyarakat.

Dalam pembuatan *website* diperlukan data-data antara lain profil kecamatan, struktur organisasi, data personil kecamatan, informasi pelayanan, formulir administrasi kependudukan, serta syarat dan prosedur pelayanan. Data-data

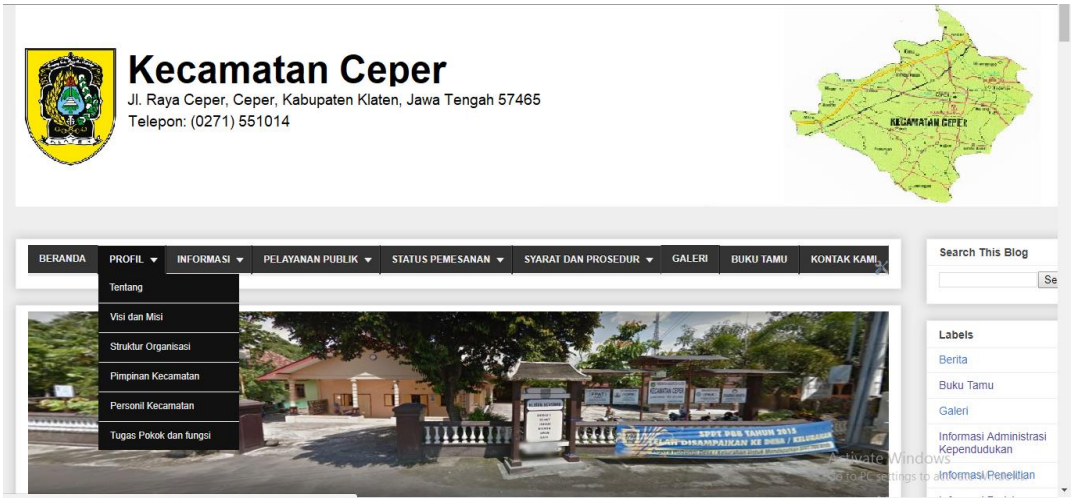
tersebut kemudian dimasukkan ke dalam *website* untuk memperlengkap isi *website* sehingga dapat memenuhi keinginan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Ceper. Berikut ini adalah tampilan awal *website* Kantor Kecamatan Ceper :



Gambar 4. 2 Tampilan *Website* Kantor Kecamatan Ceper

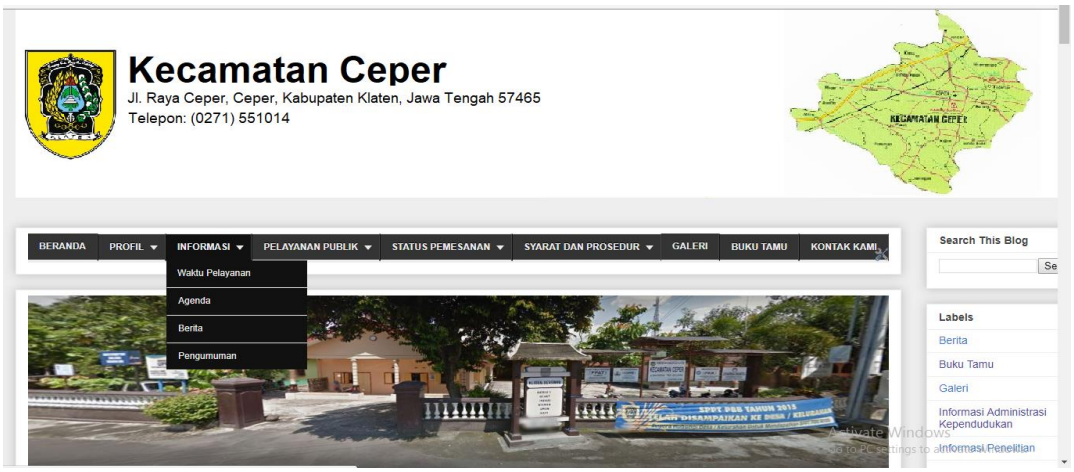
Terdapat beberapa menu yang ada di *website* kantor Kecamatan Ceper antara lain Beranda, Profil, Informasi, Pelayanan Publik, Status Pemesanan, Syarat dan Prosedur, Galeri, Buku Tamu, dan Kontak Kami. Beranda merupakan halaman depan dari situs web yang berisi seluruh aktivitas-aktivitas dan informasi yang telah dikirimkan dalam situs web ini. Sedangkan menu profil merupakan halaman yang menggambarkan secara singkat profil Kecamatan Ceper.

Menu profil terdiri dari beberapa sub menu yaitu tentang, visi dan misi, struktur organisasi, pemimpin kecamataan, personil kecamatan, serta tugas pokok dan fungsi.



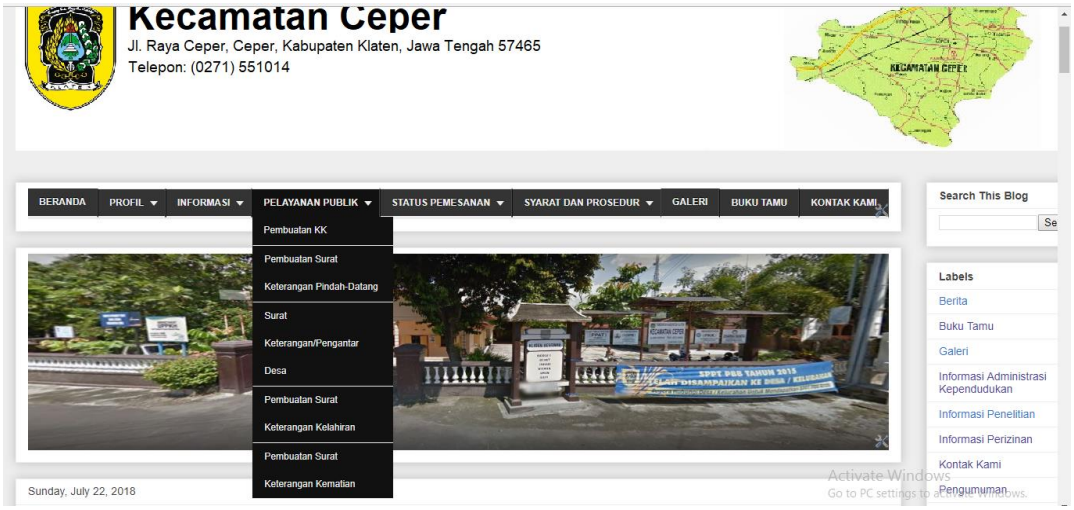
Gambar 4. 3 *Website* Kantor Kecamatan Ceper

Menu informasi berisi informasi-informasi yang perlu disampaikan kepada masyarakat baik mengenai pelayanan masyarakat maupun informasi lain yang berhubungan dengan Kantor Kecamatan Ceper. Menu informasi terdiri dari Sub Menu Waktu Pelayanan, Berita, Agenda, dan Pengumuman.

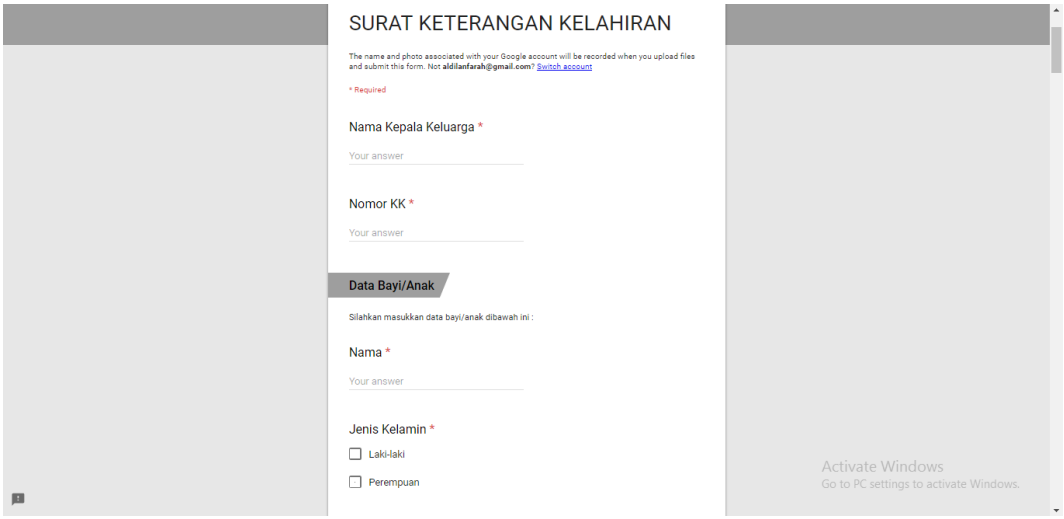


Gambar 4. 4 Menu Informasi pada *Website* Kecamatan Ceper

Menu Pelayanan Publik terdiri dari Sub Menu Pembuatan KK, Pembuatan Surat Pindah, Surat Keterangan/Pengantar Desa, Surat Kelahiran, dan Surat Kematian. Pada Menu ini masyarakat dapat mengurus administrasi kependudukan secara *online* melalui *website* tanpa harus datang ke Kantor Kecamatan.

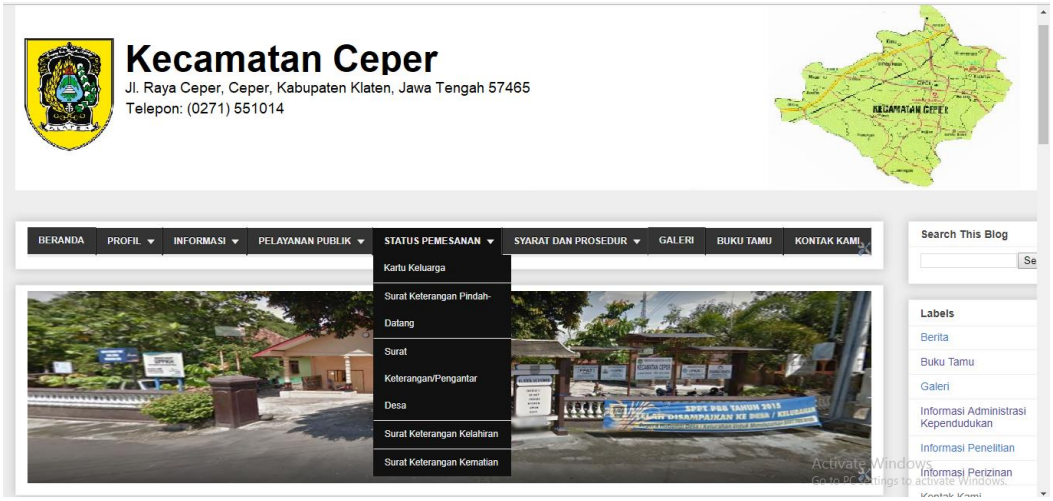


Gambar 4. 5 Menu Pelayanan Publik pada *Website* Kecamatan Ceper

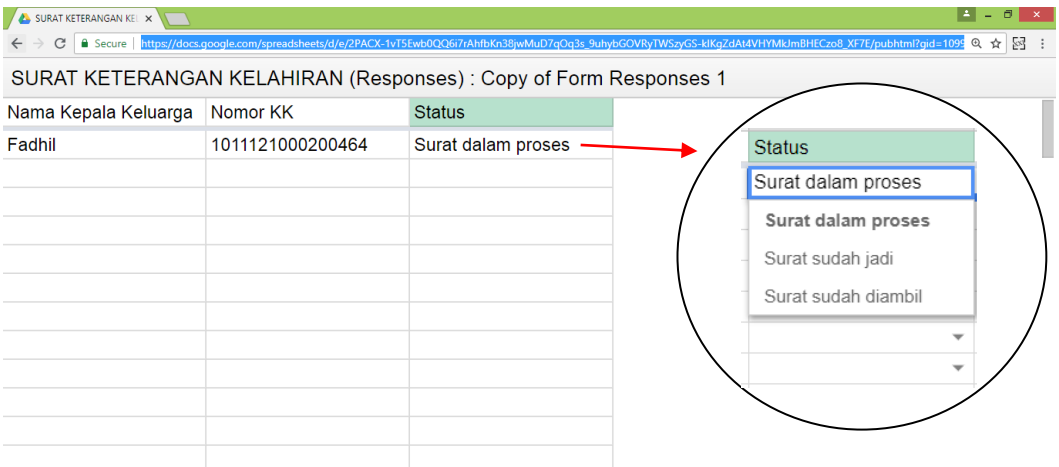


Gambar 4. 6 Form Surat Keterangan Kelahiran

Pembuatan isi *form* untuk masing-masing jenis pelayanan publik dibuat sesuai dengan formulir aslinya. Form pada pelayanan publik dibuat melalui *google form* sehingga *response* atau pesanan masyarakat akan masuk ke dalam email yang terintegrasi dengan *website* tersebut. Selain itu, masyarakat yang melakukan pemesanan administrasi kependudukan dapat pemantau atau memonitor sistem pemesanan yang dilakukan melalui Menu Status Pemesanan. Status Pemesanan terintegrasi langsung dengan google *spreadsheet*.

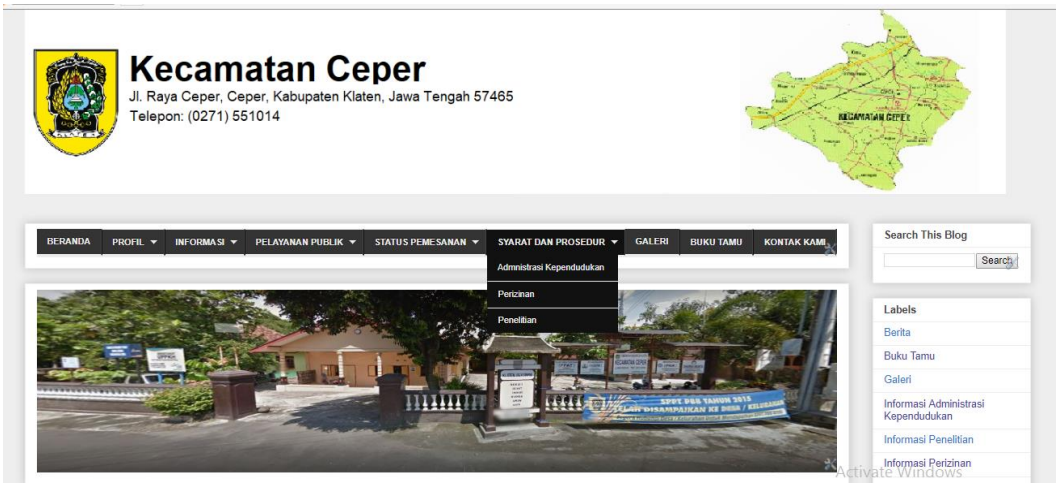


Gambar 4. 7 Menu Status Pemesanan pada *Website* Kecamatan Ceper



Gambar 4. 8 Status Pemesanan Surat Keterangan Kelahiran

Menu Syarat dan Prosedur terdiri dari Sub Menu Administrasi Kependudukan, Perizinan dan Penelitian. Dengan adanya Menu ini diharapkan masyarakat dapat memahami Syarat dan Prosedur pelayanan sebelum melakukan pelayanan sehingga masyarakat tidak kebingungan dalam mengurus jenis-jenis pelayanan yang akan dilakukan.



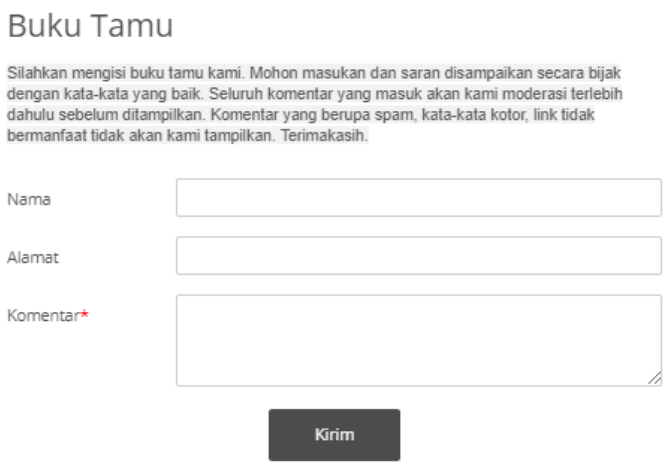
Gambar 4. 9 Menu Syarat dan Prosedur pada *Website* Kecamatan Ceper

Menu Galeri berisi mengenai dokumentasi mengenai aktivitas maupun kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Ceper. Dengan adanya Menu ini diharapkan masyarakat dapat mengetahui atau memantau kegiatan yang dilakukan oleh Kecamatan Ceper.

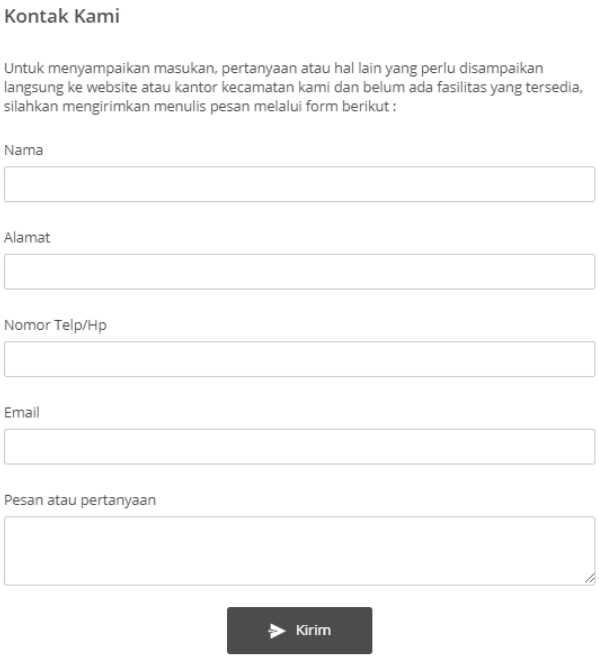


Gambar 4. 10 Menu Galeri pada *Website* Kecamatan Ceper

Dalam Menu Buku Tamu, pengunjung *website* dapat menyampaikan kritik dan saran mengenai pelayanan Kantor Kecamatan Ceper melalui *form* yang ada di Menu ini. Sedangkan pada Menu Kontak Kami berisi *form* untuk menyampaikan pertanyaan-pertanyaan mengenai pelayanan yang kurang jelas atau kurang dipahami oleh masyarakat.



Gambar 4. 11 Menu Buku Tamu pada *Website* Kecamatan Ceper



Gambar 4. 12 Menu Kontak Kami pada *Website* Kecamatan Ceper

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Analisis Data Hasil Kuesioner

4. 3.9 Uji Validitas

Teknik uji validitas yang digunakan adalah teknik korelasi, yaitu membandingkan antara nilai r hitung dan r tabel (*pearson product moment).* Apabila menggunakan *Software* SPSS, r hitung dapat dilihat pada kolom *Corrected Item Total Correlation*. Sedangkan nilai r tabel dapat dilihat melalui tabel r dengan α=0.05 dan df (*degree of freedom*) = n-2 = 100-2 = 98 sehingga didapatkan nilai r tabel = 0,1966. Berdasarkan tabel 4.3 dan tabel 4.4 didapatkan hasil perhitungan untuk seluruh atribut pernyataan memiliki nilai r hitung ≥ r tabel maka butir-butir pernyataan dinyatakan *valid*. Uji validitas hanya dilakukan satu kali iterasi karena semua data telah *valid* pada iterasi pertama. Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pertanyaan telah mampu melakukan fungsi ukurnya atau memberikan memberikan hasil ukur yang tepat sesuai tujuannya.

4. 3.10 Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Nilai koefisien *Cronbach Alpha* yang mendekati 1 menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh semakin konsisten sehingga dapat dikatakan mempunyai reliabilitas yang tinggi. Suatu data dikatakan *reliable* jika nilai koefisien Cronbach Alpha minimum adalah 0,60. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan program

SPSS. Uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai *Cronbach Alpha*, jika nilai Alpa > 0,60 maka suatu pernyataan dianggap reliabel. Berdasarkan tabel 4.5 dan tabel 4.6 didapatkan nilai Cronbach's Alpha pada seluruh butir pernyataan > 0.60 maka pernyataan *reliable*. Hal ini menunjukkan bahwa seberapa sering butir-butir pertanyaan tersebut ditanyakan kepada responden dalam waktu yang berbeda maka hasilnya tidak akan menyimpang jauh dari rata-rata jawaban responden (konsisten).

5.2 Analisis Hasil Pengolahan Data

5.2.1 Analisis Data dengan Metode ServQual

Terdapat 17 atribut yang termasuk ke kategori *strength*. Atribut-atribut yang memiliki *gap score* positif (+) termasuk kategori *"strength*" (kuat) artinya kinerja pelayanan yang diterima lebih besar dari harapan konsumen. Sedangkan 14 atribut pelayanan lainnya termasuk ke kategori *weak* Atribut yang memiliki *gap score* negatif (-) termasuk ke dalam kategori "*weak*" (lemah) artinya harapan konsumen lebih besar dari kinerja pelayanan yang diterima.

5.2.2 Analisis Skor Kepuasan Pelanggan

Dari hasil perhitungan skor kepuasan pelanggan terdapat 17 atribut yang memiliki skor kepuasan positif dan 14 atribut yang memiliki skor kepuasan negatif. Nilai positif pada skor kepuasan menunjukkan perasaan pelanggan yang semakin puas terhadap atribut pelayanan yang diberikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa atribut pelayanan telah memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Terdapat 16 atribut yang memiliki skor kepuasan positif. Sedangkan atribut yang memiliki skor kepuasan negatif menunjukkan semakin rendahnya tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut pelayanan yang diberikan.

5.2.3 Analisis data dengan model Kano

Pada model kano dilakukan pengkategorian atribut-atribut berdasarkan hubungan antara tingkat kepuasan pelanggan atas atribut pelayanan dan tingkat pemenuhan atribut pelayanan tersebut. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui sebarapa besar pengaruh masing-masing atribut dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil dari Kuesioner Kano didapatkan hal sebagai berikut :

(a) Terdapat 11 atribut yang termasuk ke dalam kategori *attractive,* yaitu :

1. Syarat - syarat pelayanan terpasang dengan jelas
2. Pegawai mampu memahami kebutuhan masyarakat
3. Informasi pelayanan cepat tersampaikan pada masyarakat
4. Pegawai bersikap ramah dan sopan
5. Keamanan dalam mendapatkan pelayanan
6. Terjalin komunikasi yang baik antara masyarakat dan pegawai
7. Sabar dalam melayani masyarakat
8. Pegawai melayani secara kekeluargaan
9. Pegawai menggunahan bahasa yang mudah dipahami
10. Pegawai mudah akrab dan mudah bergaul
11. Lokasi kecamatan strategis dan mudah dijangkau

Untuk atribut yang termasuk kategori *attractive* dapat meningkatkan kepuasan konsumen secara signifikan sehingga perlu mendapatkan perhatian dari Kantor Kecamatan Ceper untuk dilakukan *continous improvement.* Sehingga atribut yang termasuk ke kategori *attractive* jika dipenuhi maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat tinggi. Maka dari itu, kesebelas atribut ini sangat perlu dipenuhi untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

(b) Terdapat 15 atribut yang termasuk ke kategori *one dimensional*, yaitu :

1. Sarana dan prasaran pelayanan tersedia lengkap dan canggih
2. Fasilitas pendukung tersedia dengan lengkap

3. Ruang tunggu bersih, nyaman dan luas
4. Toilet bersih dan nyaman
5. Waktu penyelesaian pelayanan sesuai target waktu
6. Kesiapan pegawai dalam melayani
7. Keakuratan dalam menginput data
8. Kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam melayani
9. Pegawai menindaklanjuti keluhan masyarakat
10. Pegawai tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan
11. Jam kerja pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan
12. Pegawai ahli, handal, dan menguasai bidangnya
13. Pegawai mampu menjelaskan syarat-syarat pelayanan
14. Tidak membeda-bedakan status/golongan dalam melayani
15. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan

Atribut *one-dimensional* dirasa penting karena bersifat *linear*, jika atribut ini dipenuhi maka kepuasan konsumen akan meningkat tetapi jika tidak dipenuhi maka kepuasan konsumen menurun atau konsumen akan merasa kecewa. Maka dari itu, pihak penyedia jasa harus memperhatikan atribut dalam kategori ini karena jika tidak dipenuhi konsumen akan merasa kecewa sehingga harus dilakukan perbaikan.

(c) Terdapat 4 atribut yang termasuk ke kategori *must be*, yaitu :

1. Tempat parkir luas dan aman
2. Pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP
3. Pegawai selalu ada (*standby*) di kantor
4. Pegawai memiliki etos kerja yang bagus

Atribut yang termasuk ke kategori *must be* merupakan kriteria dasar yang harus dipenuhi perusahaan. Kategori ini jika dipenuhi tidak akan menambah kepuasan konsumen tetapi jika tidak dipenuhi maka konsumen akan merasa kecewa. Sehingga untuk kategori *must be,* atribut ini tetap dipertahankan,

namun hanya sampai kepada apa yang diinginkan oleh pelanggan, sehingga sumber daya tersedia tidak terbuang sia-sia dan dapat digunakan untuk meningkatkan atribut lain yang ada pada kategori A dan O.

(d) Terdapat 1 atribut yang termasuk ke kategori *indifference*, yaitu : Masjid bersih, nyaman, dan luas. Kategori ini tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap kinerja dari atribut pelayanan. Sehingga atribut yang termasuk ke dalam kategori ini tidak terlalu diperhatikan karena tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

5.2.4 Integrasi metode ServQual dan model Kano

Metode *ServQual* berasumsi bahwa hubungan antara kualitas kinerja dan kepuasan pelanggan adalah linier. Artinya jika kualitas kinerja tinggi maka kepuasan pelanggan juga tinggi. Sebaliknya, jika kualitas kinerja rendah maka akan menyebabkan rendahnya kepuasan pelanggan. Namun, asumsi diatas tidak selalu benar karena tidak semua atribut jika kualitas pelayanan ditingkatkan akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sedangkan pada model Kano hubungan antara kualitas kinerja dan kepuasan pelanggan tidak selalu linier. Model Kano dapat mengkategorikan atribut-atribut pelayanan berdasarkan hubungan antara kualitas kinerja dan kepuasan pelanggan.

Integrasi antara metode *ServQual* dan model Kano dapat melengkapi kekurangan masing-masing metode. Model Kano dapat melengkapi kekurangan asumsi linier yang ada pada metode *Servqual*, disisi lain metode *Servqual* dapat menunjukkan kinerja atau *performance* dari masing-masing atribut yang dapat dilihat pada hasil perhitungan *gap score.* Metode *Servqual* dapat menunjukkan atribut mana yang menjadi kekuatan dan atribut mana yang menjadi kelemahan dengan melihat *gap score*.

Dari hasil integrasi antara metode *ServQual* dan model Kano terdapat 10 atribut berkategori O dan mempunyai *gap score* negatif, maka atribut tersebut harus diperbaiki kualitasnya agar dapat memenuhi kepuasan konsumen. Untuk atribut berkategori M dan mempunyai *gap score* negatif terdapat 2 atribut sehingga kedua atribut tersebut harus diperbaiki dan ditingkatkan sampai memenuhi harapan konsumen. Untuk kategori A dan mempunyai *gap score* negatif terdapat 2 atribut yang harus dikembangkan atau diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan konsumen secara signifikan.

Selain itu, untuk atribut dengan *gap score* positif terdapat 9 atribut berkategori A, 5 atribut berkategori O, 2 atribut berkategori M, dan terdapat 1 atribut berkategori I. Atribut yang berkategori A,O, dan M dengan *gap score* positif merupakan kekuatan sehingga atribut tersebut harus dipertahankan kualitasnya sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan untuk atribut I dengan *gap score* positif tidak terlalu diperhatikan karena kepuasan pelanggan tidak akan terpengaruh kinerja dari atribut pelayaan.

5.2.5 Analisis *Quality Function Deployment* (QFD)

Dari hasil pengolahan dengan *house of quality*, diperoleh prioritas perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Ceper yang ditunjukkan pada bobot respon teknis. Dengan adanya bobot respon teknis diharapkan penyedia jasa mempunyai urutan pertimbangan dalam menentukan kebijakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Bobot respon teknis dipengaruhi oleh : (1) hubungan antara atribut pelayanan dengan respon teknis (2) *Importance level of what* atau bobot dari atribut pelayanan. Berdasarkan tabel 4.15 diketahui prioritas tertinggi untuk memenuhi kebutuhan konsumen adalah mendesain *website* resmi kantor kecamatan.

5.2.6 Integrasi metode ServQual dan model Kano ke dalam QFD

Integrasi antara metode ServQual dan model Kano dapat membantu penyedia jasa/layanan untuk mengkategorikan atribut-atribut pelayanan berdasarkan hubungan yang terjadi antara kualitas kinerja dan kepuasan pelanggan. Hasil dari integrasi metode ServQual dan model Kano dapat digunakan untuk menentukan atribut-atribut pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Integrasi Servqual dan Kano dapat merubah nilai *Importance level* yang berpengaruh pada urutan prioritas atribut pelayanan yang perlu diperbaiki menggunakan QFD. Berikut ini perubahan urutan perbaikan sebelum dan sesudah diintegrasikan dengan model kano:

Tabel 5. 1 Sebelum Integrasi Servqual dan Kano

No Prioritas	No Atribut	Skor kepuasan
1	5	-4.97
2	1	-4.95
3	8	-3.61
4	27	-3.2
5	16	-2.43
6	20	-2.33
7	11	-2.29
8	9	-2.19
9	21	-1.87
10	26	-1.53
11	22	-1.49
12	14	-1.4
13	2	-1.38
14	12	-1.17

Tabel 5. 2 Sesudah integrasi Servqual dan Kano

No Prioritas	No Atribut	Importance level
1	5	19.88
2	1	9.90
3	16	9.72
4	8	7.22
5	27	6.40
6	20	4.66
7	11	4.58
8	26	3.06
9	22	2.98
10	14	2.80
11	2	2.76
12	12	2.34
13	9	2.19
14	21	1.87

5.2.7 Website Kantor Kecamatan Ceper

Dalam penelitian ini, prioritas utama perbaikan adalah membuat desain *website* resmi Kantor Kecamatan Ceper. *Prototype website* Kecamatan Ceper yang dirancang oleh peneliti dapat menjadi solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Kelebihan yang akan dirasakan masyarakat dengan adanya perancangan *prototype website* Kecamatan Ceper, antara lain :

1. Terpasang syarat-syarat dan alur prosedur pelayanan
   Syarat dan alur prosedur untuk masing-masing jenis pelayanan akan tercantum di *website* sehingga masyarakat tidak kebingungan apabila ingin mengurus hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Ceper.
2. Informasi cepat tersampaikan pada masyarakat
   Dengan adanya *website*, Kantor Kecamatan Ceper dapat memberikan informasi kepada masyarakat secara langsung dan cepat baik yang berhubungan dengan pelayanan publik maupun informasi mengenai kegiatan/aktivitas yang dilakukan oleh Kecamatan Ceper.
3. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
   Website dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi yang berhubungan dengan pelayanan publik, memahami alur prosedur dan syarat pelayanan, mendownload *form* pelayanan secara online, serta melakukan pemesanan pelayanan secara *online.*
4. Pegawai dapat menindaklanjuti keluhan masyarakat dengan cepat
   Dengan adanya *website,* masyarakat dapat memberikan kritik dan saran pada pelayanan Kantor Kecamatan Ceper secara langsung sehingga pegawai dapat menindaklanjuti atau merespon keluhan masyaratkan dengan cepat.
5. Dapat memonitor status pemesanan secara langsung
   Website Kantor Kecamatan Ceper dilengkapi dengan menu status pemesanan sehingga masyarakat dapat secara langsung memonitor pemesanan apakah masih dalam proses, sudah jadi, atau sudah diambil.

Kekurangan dari *website* Kantor Kecamatan Ceper yaitu tampilan *website* yang terlalu sederhana dan *website* ini belum terlalu memanfaatkan script, misal PHP, ASP, Java, CGI dan sebagainya karena desain *prototype website* kantor kecamatan dibuat menggunakan blogger dengan hanya menggunakan bahasa HTML yang sederhana. Blogger atau Blogspot tidak mendukung PHP, ASP, Java, CGI dan sebagainya, sehingga tidak dapat menambahkan script PHP secara langsung ke platform Blogger atau Blogspot.

5.2.8 Perbedaan Sistem Pelayanan Sebelum dan Sesudah Perbaikan

Sebelumnya Kantor kecamatan ceper belum menerapkan sistem e-goverment atau sistem pemerintahan berbasis elektronik sehingga pelayanan hanya dapat dilakukan secara langsung (*offline*) di Kantor Kecamatan. Selain itu, sistem pelayanan di Kantor kecamatan ceper kurang tertata sehingga dapat berimbas pada kinerja pelayanan. Hal tersebut dapat diliat dari informasi pelayanan yang tidak jelas sehingga banyak masyarakat yang merasa bingung ketika hendak melakukan pelayanan karena tidak mengetahui informasi-informasi pelayanan salah satunya yaitu syarat dan prosedur pelayanan. Ketidakpastian waktu penyelesaian pelayanan juga menjadi penyebab dominan yang dirasakan oleh masyarakat karena mereka tidak dapat mengetahui apakah pelayanan yang dilakukan telah diselesaikan, dalam proses, atau belum dikerjakan.

Namun setelah dilakukan perbaikan dengan mendesain *website* Kantor Kecamatan Ceper, sistem pelayanan di Kantor Kecamatan Ceper dapat dilakukan secara *online.* Kelebihan sistem pelayanan dengan adanya *website* adalah terpasangnya syarat-syarat dan alur prosedur pelayanan, informasi cepat tersampaikan pada masyarakat baik informasi pelayanan maupun informasi mengenai kegiatan/aktivitas yang dilakukan oleh Kecamatan Ceper, memberikan kemudahan dalam pelayanan karena pelayanan dapat dilakukan secara *online*, serta dapat memonitor pemesanan pelayananapakah masih dalam proses, sudah jadi, atau sudah diambil. Dengan adanya *website* ini maka dapat mendukung penyelenggaraan pelayanan yang lebih jelas, mudah, dan efisien.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat sebanyak 14 atribut yang perlu dilakukan perbaikan berdasarkan hasil integrasi antara metode Servqual dan model Kano, yaitu :
   d. Sarana dan prasaran pelayanan tersedia lengkap, canggih, dan memadai
   e. Fasilitas pendukung tersedia dengan lengkap
   f. Syarat - syarat pelayanan terpasang dengan jelas
   g. Waktu penyelesaian pelayanan sesuai target waktu yg dijanjikan
   h. Pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP
   i. Keakuratan dalam menginput data
   j. Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap
   k. Pegawai menindaklanjuti keluhan masyarakat dengan cepat
   l. Informasi pelayanan cepat tersampaikan pada masyarakat
   m. Pegawai ahli, handal, dan menguasai bidangnya
   n. Pegawai memiliki etos kerja yang bagus
   o. Pegawai mampu menjelaskan syarat-syarat pelayanan
   p. Tidak membeda-bedakan status/golongan dalam melayani
   q. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
2. Usulan utama prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Ceper adalah mendesain *website* resmi kantor kecamatan yang terintegrasi dengan sistem informasi pemesanan.

6.2 Saran

Dari penelitian ini didapatkan rekomendasi atau saran untuk pihak penyedia jasa maupun penelitian selanjutnya sebagai berikut :

1. Pihak Penyedia Jasa (Kantor Kecamatan Ceper)

   Saran yang diberikan pada pihak penyedia jasa antara lain sebagai berikut :

   a. Pihak penyedia jasa sebaiknya melakukan peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan hasil urutan prioritas usulan perbaikan dengan HOQ.
   b. Untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi pelayanan, maka pihak Kantor Kecamatan Ceper sebaiknya memaksimalkan fungsi *website* secara optimal.
   c. Melakukan pengukuran kepuasan pelayanan di Kantor Kecamatan Ceper secara berkala.

2. Penelitian Selanjutnya

   Saran yang diberikan pada penelitian selanjutnya antara lain sebagai berikut :

   a. Peneliti sebaiknya membandingkan hasil integrasi Metode *Servqual*-Kano dengan metode lain seperti *Fuzzy Servqual*, IPA (*Importance Performance Analysis)*, *Lean Sigma*, dan lainnya.
   b. Dalam mendesain *website* sebaiknya menggunakan *wordpress* karena fitur-fiturnya sangat lengkap.
   c. Dalam mendesain *website* sebaiknya menggunakan PHP dan MySQL.

DAFTAR PUSTAKA

Aneesh, Dileeplal, & Abraham, M. A. (2014). An Integrated Fuzzy Weighted SERVQUAL - QFD Approach for Service Quality Improvement. *International Journal of Engineering Research, 3(12)*, pp. 774-776.

Aranningrum, W. (2013). Peningkatan kualitas pelayanan pegawai dengan menggunakan integrasi metode importance performance analysis (IPA)-quality function deployment (QFD). *Jurnal Jejaring Administrasi Publik, 5(1)*, hal. 275-282.

Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. (2010). Analisis kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode servqual dan model kano. *Jurnal J@TI UNDIP, 5(2)*, hal. 77-84.

Baki, B., Basfirinci, C. S., Cilingir, Z., & Murat AR, I. (2009). An application of integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for logistics services: A case study from Turkey. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, 21(1)*, pp. 106-126.

Berger, C., Blauth, R., Bolster, C., Burchill, G., DuMouchel, W., Pouliot, F., . . . and Walden, D. (1993). Kano's methods for understanding customer-defined quality. *The Center for Quality Management Journal, 2(4)*, pp. 3-36.

Camgoz-Akdag, H., Tarım, M., Lonial, S., & Yatkın, A. (2013). QFD application using SERVQUAL for private hospitals: a case study. *International Journal of Leadership in Health Services, 26(3)*, pp. 175-183.

Chen, C.-C., & Chuang, M.-C. (2008). Integrating the Kano model into a robust design approach to enhance customer satisfaction with product design. *International Journal of Production Economics, 114(2)*, pp. 667-681.

Destyasa, E. W., Setyanto, N. W., & Tantrika, C. F. (2013). Analisis Kualitas Jasa Listrik Prabayar dengan mengintegrasikan metode service quality (servqual) dan quality function deployment (QFD) (Studi Kasus PT. Perusahaan Listrik Negara (PERSERO),TBK.). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri, 1(2)*, hal. 206-2017.

Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta: UGM Press.

Gupta, P., & Srivastava, R. K. (2012). Integrating SERVQUAL and Kano model into QFD for customer satisfaction of the hotel service industry. *MIT International Journal of Mechanical Engineering, 2(1)*, pp. 45-54.

Hair, J. F., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis.* New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Hartono, M., Chuan, T. K., & Peacock, J. B. (2013). Applying kansei engineering, the Kano model and QFD to services. *International Journal Services, Economics and Management, 5(3)*, pp. 256-274.

Ho, L.-H., Peng, T.-F., Feng, S.-Y., & Yen, T.-M. (2013). Integration of Kano's model and SERVQUAL for enhancing standard hotel customer satisfaction. *African Journal of Business Management, 7(23)*, pp. 2257-2265.

Izwaan, M. S. (2012). The effectiveness of integrating kano model and servqual into quality function deployment (QFD) for developing training courses model. *Journal of WEI Business and Economics, 1(1)*, pp. 1-9.

Jing-Hua, L., Lei, X., & Xiu-Lan, W. (2009). New service development using GAP-based QFD: a mobile telecommunication case. *International Journal of Services Technology & Management, 12(2)*, pp. 146-174.

Kosasih, N. V., Sari, Y., & Hadiyat, M. A. (2016). Upaya perbaikan kualitas layanan dengan menggunakan integrasi metode servqual, model kano, dan QFD di Restoran Kapulaga Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, 5(1)*, hal. 1-17.

Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Marketing Management.* New Jersey: Pearson Education, Inc.

Kumayza, T. N. (2013). Analisis kualitas pelayanan pada kantor kecamatan tenggarong kabupaten kutai kartanegara. *Journal Administrative Reform, 1(2),* hal. 614-628.

Kurniasih, I. D. (2012). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui variabel kepuasan (studi pada bengkel AHASS 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis, 1(1)*, Hal. 37-45.

Malhotra, N. (2017). *Marketing Research : an applied orientation.* New Jersey : Pearson Education Inc.

Maulia R, E., Matondang, A. R., & Ginting, R. (2013). Analisis kepuasan pelanggan dengan pendekatan model kano serta aplikasi quality function deployment (QFD) untuk meningkatkan mutu pelayanan jasa perbankan. *Jurnal Teknik Industri FT USU, 1(2)*, hal. 1-7.

Mikulic, J., & Prebezac, D. (2011). A critical review of techniques for classifying quality attributes in the Kano model. *International Journal of Managing Service Quality, 21(1)*, pp. 46-66.

Muthia, D., Arto P, S., & Ginting, R. (2013). Integrasi metode kano dengan quality function deployment untuk meningkatkan mutu pelayanan hotel. *Jurnal Teknik Industri FT USU, 3(4),* hal. 29-34.

Neolaka, A. (2014). *Metode Penelitian dan Statistik.* Bandung: PT. Remaja.

Norfiza, K. I. (2011). Aplikasi metode kano dalam analisis indikator kualitas pelayanan di rumah sakit arifin ahmad pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi, dan Industri, 9(1)*, hal. 1-8.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations.* New York: The Free Press.

Prameswara, D. A., Mustafid, & Prahutama, A. (2014). Metode servqual-sixsigma untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Gaussian, 3(4)*, hal. 625 - 634.

Rahmana, A., Kamil, M., Soemantri, E., & Olim, A. (2014). Integration of SERVQUAL and KANO model into QFD to improve quality of simulation-based training on project management. *International Journal of Basic and Applied Science, 2(3)*, pp. 59-72.

Rangkuti, F. (2003). *Konsep Pengukuran Kepuasan.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, 3(1)*, Hal. 1-22.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research Method For Business: Skill Building Approach.* New York: John Wiley.

Suhartini, & Nugroho, S. B. (2016). Integrasi servqual dan quality function deployment method untuk meningkatkan kualitas layanan 4G LTE telkomsel. *Jurnal Rekayasa, 9(1)*, hal. 50-59.

Syduzzaman, Rahman, M., Islam, M., Habib, A., & Ahmed, S. (2014). Implementing total quality management approach in garment industry. *European Scientific Journal, 10(34)*, pp. 341-358.

Tan, K. C., & Pawitra, T. A. (2001). Integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for service excellence development. *Journal of Managing Service Quality, 11(6)*, pp. 418-430.

Utami, E. (2015). Pendekatan model kano pada quality function deployment (QFD) untuk perbaikan kualitas kegiatan belajar mengajar. *Jurnal JITI, 14 (2)*, hal. 187-195.

Wiryawan, I. (2015). Penerapan integrasi kano, kansei dan servqual ke dalam QFD untuk meningkatkan kualitas layanan di BCA KCP Wlingi, Blitar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, 4(1)*, hal. 1-19.

LAMPIRAN

A-Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr(i) Responden
Di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb
Dengan hormat,

Saya Aldila Nur Farah (14522331) Mahasiswa Teknik Industri Universitas Islam Indonesia sedang melakukan penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ceper dengan Integrasi Metode Servqual, KANO, dan QFD. Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan, maka saya memohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Ceper Seluruh jawaban akan kami jaga kerahasiaannya dan jawaban Anda sangat berguna terhadap penelitian yang saya lakukan. Atas kesediaanya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Hormat saya,
Aldila Nur Farah

Petunjuk Pengisian :
Berilah tanda (O) pada setiap jawaban yang Anda pilih.

Data Responden

1. Nama : _____

2. Jenis Kelamin
   a. Laki-laki b. Perempuan
3. Umur
   a. 17-25 tahun c. 36-45 tahun e. 55 ke atas
   b. 26-35 tahun d. 46-55 tahun
4. Pekerjaan
   a. Pelajar/Mahasiswa c. Pegawai Negeri Sipil e. Lainnya
   b. Wiraswasta d. Buruh _____
5. Pendidikan terakhir
   a. SD c. SMA/SMK e. S1 ke atas
   b. SMP d. D1/D2/D3
6. Berapa kali Anda mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Ceper
   a. 1 kali
   b. 2-5 kali
   c. Lebih dari 5 kali

SERVICE QUALITY (SERVQUAL)

Catatan :

1. Tingkat Kinerja

   Tingkat kinerja menunjukkan seberapa baik kinerja dari atribut pelayanan yang dirasakan atau diterima oleh pengguna jasa.

Skala	Nilai	Keterangan
Sangat Baik (SB)	5	Kinerja atribut pelayanan sangat baik
Baik (B)	4	Kinerja atribut pelayanan baik
Cukup Baik (CB)	3	Kinerja atribut pelayanan cukup baik
Tidak Baik (TB)	2	Kinerja atribut pelayanan tidak baik
Sangat Tidak Baik (STB)	1	Kinerja atribut pelayanan sangat tidak baik

2. Tingkat Harapan

   Tingkat harapan menunjukkan seberapa besar harapan pengguna jasa terhadap atribut pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Skala	Nilai	Keterangan
Sangat Baik (SB)	5	Atribut pelayanan diharapkan sangat baik
Baik (B)	4	Atribut pelayanan diharapkan baik
Cukup Baik (CB)	3	Atribut pelayanan diharapkan cukup baik
Tidak Baik (TB)	2	Atribut pelayanan diharapkan tidak baik
Sangat Tidak Baik (STB)	1	Atribut pelayanan diharapkan sangat tidak baik

3. Tingkat Kepentingan

   Tingkat kepentingan menunjukkan seberapa penting peran atribut pelayanan dalam pelayanan bagi pengguna jasa.

Skala	Nilai	Keterangan
Sangat Penting (SP)	5	Atribut berperan sangat penting
Penting (P)	4	Atribut berperan penting
Cukup Penting (CP)	3	Atribut berperan cukup penting
Tidak Penting (TP)	2	Atribut berperan tidak penting
Sangat Tidak Penting (STP)	1	Atribut berperan sangat tidak penting

SERVICE QUALITY (SERVQUAL)

Pilihlah salah satu jawaban dan berilah tanda (O) pada setiap jawaban yang Anda pilih.

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan					Tingkat Kepentingan				
1	Sarana dan prasaran pelayanan tersedia lengkap (cth: mainan untuk kids, dll)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Fasilitas pendukung tersedia dengan lengkap (cth: kipas angin, wifi, dll)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Tempat parkir luas dan aman	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Ruang tunggu bersih, nyaman dan luas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	Alur prosedur dan syarat-syarat pelayanan terpasang dengan jelas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Masjid bersih, nyaman, dan luas	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Toilet bersih dan nyaman	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Waktu penyelesaian pelayanan sesuai target waktu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Kesiapan pegawai dalam melayani	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Keakuratan dalam menginput data	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	Kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam melayani	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	Pegawai mampu memahami kebutuhan masyarakat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Pegawai menindaklanjuti keluhan masyarakat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	Pegawai tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	Informasi pelayanan cepat tersampaikan pada masyarakat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	Pegawai bersikap ramah dan sopan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	Pegawai selalu ada (*standby*) di kantor	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	Jam kerja pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	Pegawai ahli, handal, dan menguasai bidangnya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21	Pegawai memiliki etos kerja yang bagus	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22	Pegawai mampu menjelaskan syarat-syarat pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows

No	Atribut Pelayanan	Tingkat Kinerja					Tingkat Harapan					Tingkat Kepentingan				
23	Keamanan dalam mendapatkan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24	Terjalin komunikasi yang baik antara masyarakat dan pegawai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25	Sabar dalam melayani masyarakat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
26	Tidak membeda-bedakan status/golongan dalam melayani	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27	Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28	Pegawai melayani secara kekeluargaan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29	Pegawai menggunakan bahasa yang mudah dipahami	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
30	Pegawai mudah akrab dan mudah bergaul	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
31	Lokasi kecamatan strategis dan mudah dijangkau	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

MODEL KANO

Petunjuk Pengisian :
Berilah tanda (√ atau X) pada setiap jawaban yang Anda pilih.

No	Pernyataan Functional	Pernyataan Dysfuctional
1	Sarana dan prasaran pelayanan tersedia lengkap, canggih, dan memadai (contoh: mesin cetak ktp, dll) ☐Suka ☐Mengharapkan ☐Netral ☐Toleransi ☐Tidak Suka	Sarana dan prasaran pelayanan tidak tersedia lengkap, canggih, dan memadai (contoh: mesin cetak ktp, dll) ☐Suka ☐Mengharapkan ☐Netral ☐Toleransi ☐Tidak Suka
2	Fasilitas pendukung tersedia dengan lengkap (contoh: kipas angin, wifi, dll) ☐Suka ☐Mengharapkan ☐Netral ☐Toleransi ☐Tidak Suka	Fasilitas pendukung tidak tersedia dengan lengkap (contoh: kipas angin, wifi, dll) ☐Suka ☐Mengharapkan ☐Netral ☐Toleransi ☐Tidak Suka
3	Tempat parkir luas ☐Suka ☐Mengharapkan ☐Netral ☐Toleransi ☐Tidak Suka	Tempat parkir tidak luas ☐Suka ☐Mengharapkan ☐Netral ☐Toleransi ☐Tidak Suka
4	Ruang tunggu bersih, nyaman dan luas ☐Suka ☐Mengharapkan ☐Netral ☐Toleransi ☐Tidak Suka	Ruang tunggu tidak bersih, nyaman dan luas ☐Suka ☐Mengharapkan ☐Netral ☐Toleransi ☐Tidak Suka
5	Alur prosedur dan syarat-syarat pelayanan terpasang dengan jelas ☐Suka ☐Mengharapkan ☐Netral ☐Toleransi ☐Tidak Suka	Alur prosedur dan syarat-syarat pelayanan tidak terpasang dengan jelas ☐Suka ☐Mengharapkan ☐Netral ☐Toleransi ☐Tidak Suka
6	Masjid bersih, nyaman, dan luas ☐Suka ☐Mengharapkan ☐Netral ☐Toleransi ☐Tidak Suka	Masjid tidak bersih, nyaman, dan luas ☐Suka ☐Mengharapkan ☐Netral ☐Toleransi ☐Tidak Suka
7	Toilet bersih dan nyaman ☐Suka ☐Mengharapkan ☐Netral ☐Toleransi ☐Tidak Suka	Toilet tidak bersih dan nyaman ☐Suka ☐Mengharapkan ☐Netral ☐Toleransi ☐Tidak Suka
8	Waktu penyelesaian pelayanan sesuai target waktu ☐Suka ☐Mengharapkan ☐Netral ☐Toleransi ☐Tidak Suka	Waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai target waktu ☐Suka ☐Mengharapkan ☐Netral ☐Toleransi ☐Tidak Suka
9	Pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP ☐Suka ☐Mengharapkan ☐Netral ☐Toleransi ☐Tidak Suka	Pelayanan tidak dilakukan sesuai dengan SOP ☐Suka ☐Mengharapkan ☐Netral ☐Toleransi ☐Tidak Suka
10	Pegawai siap melayani masyarakat ☐Suka ☐Mengharapkan ☐Netral ☐Toleransi ☐Tidak Suka	Pegawai tidak siap melayani masyarakat ☐Suka ☐Mengharapkan ☐Netral ☐Toleransi ☐Tidak Suka
11	Keakuratan dalam menginput data ☐Suka ☐Mengharapkan ☐Netral ☐Toleransi ☐Tidak Suka	Ketidakakuratan dalam menginput data ☐Suka ☐Mengharapkan ☐Netral ☐Toleransi ☐Tidak Suka

No	Pernyataan Functional	Pernyataan Dysfuctional
12	Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka	Pegawai tidak memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka
13	Pegawai mampu memahami kebutuhan masyarakat ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka	Pegawai tidak mampu memahami kebutuhan masyarakat ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka
14	Pegawai menindaklanjuti kebutuhan masyarakat dengan cepat ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka	Pegawai tidak menindaklanjuti kebutuhan masyarakat dengan cepat ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka
15	Pegawai tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan masyarakat ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka	Pegawai tidak tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan masyarakat ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka
16	Informasi pelayanan cepat tersampaikan pada masyarakat ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka	Informasi pelayanan tidak cepat tersampaikan pada masyarakat ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka
17	Pegawai bersikap ramah dan sopan ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka	Pegawai tidak bersikap ramah dan sopan ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka
18	Pegawai selalu ada (*standby*) di kantor ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka	Pegawai tidak selalu ada (*standby*) di kantor ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka
19	Jam kerja pelayanan sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka	Jam kerja pelayanan tidak sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka
20	Pegawai ahli, handal, dan menguasai bidangnya ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka	Pegawai tidak ahli, handal, dan menguasai bidangnya ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka
21	Pegawai memiliki etos kerja yang bagus ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka	Pegawai tidak memiliki etos kerja yang bagus ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka
22	Pegawai mampu menjelaskan syarat-syarat pelayanan ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka	Pegawai tidak mampu menjelaskan syarat-syarat pelayanan ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka
23	Keamanan dalam mendapatkan pelayanan ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka	Persyaratan berbelit-belit dan tidak mudah dipahami ☐Sukka ☐Menyenangkan ☐Netral ☐Tidak Suka ☐Sangat Tidak Suka

Activate Windows

No	Pernyataan Functional	Pernyataan Dysfuctional
24	Terjalin komunikasi yang baik antara masyarakat dan pegawai ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	Tidak terjalin komunikasi yang baik antara masyarakat dan pegawai ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
25	Pegawai sabar dalam melayani masyarakat ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	Pegawai tidak sabar dalam melayani masyarakat ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
26	Tidak membeda-bedakan status/golongan dalam melayani ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	Membeda-bedakan status/golongan dalam melayani ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
27	Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	Tidak mudah dalam mendapatkan pelayanan ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
28	Pegawai melayani secara kekeluargaan ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	Pegawai tidak melayani secara kekeluargaan ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
29	Pegawai menggunakan bahasa yang mudah dipahami ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	Pegawai tidak menggunakan bahasa yang mudah dipahami ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
30	Pegawai mudah akrab dan mudah bergaul ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	Pegawai tidak mudah akrab dan mudah bergaul ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
31	Lokasi kecamatan strategis dan mudah dijangkau ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	Lokasi kecamatan tidak strategis dan mudah dijangkau ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

B-Rekapitulasi Kuesioner Kinerja

Atr No/ Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	3	3	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4
2	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	2	3	3	4	5
3	4	4	4	5	3	5	3	2	3	4	3	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5
4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4
5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	4	2	4	4	4	3	5	4	5	3	4	3	4	4	5
6	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5
7	3	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
8	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4
9	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	2	3	4	4	3
10	2	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
11	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5
12	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4
13	3	3	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	5	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	2	5	4	4	3
16	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	5	5
17	4	3	4	5	2	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4
18	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	3	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
19	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4
20	2	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5

Atr No/ Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
21	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	3	3
22	2	4	4	4	2	4	5	2	3	3	3	4	3	3	4	2	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5
24	3	5	4	5	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5
26	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	5	5
27	3	3	4	5	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5
28	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
29	2	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5
30	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
31	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4
32	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5
33	2	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	2	4	3	4	5
34	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3
35	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4
36	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5
37	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
38	2	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4
39	3	4	4	4	2	3	4	4	2	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
40	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4
41	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4

Atr No/ Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
42	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
44	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	2	4	5	4	5
45	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5
46	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
47	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3
48	3	3	4	4	2	4	4	2	2	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	5	5	4	3
49	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	2	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4
50	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
51	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
52	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
53	3	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
54	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
55	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5
56	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	4	3	4	5	4
57	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	3
58	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
59	2	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	5	4
60	3	4	4	4	4	5	4	3	2	5	3	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
61	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	3
62	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4

Atr No/ Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
63	4	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
64	2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
65	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
66	4	4	5	4	4	4	5	3	2	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4
67	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
68	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5
69	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
70	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5
71	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
72	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
73	3	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	3	3
74	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
75	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4
76	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
78	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	4	3	4	4	4	5	5
79	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
80	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	5	4	4	5
81	4	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4
82	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	3	4
83	2	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4

Atr No/ Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
84	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
85	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
86	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5
87	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4
88	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4
89	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
90	4	4	4	5	2	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4
91	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	5
92	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
93	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
94	4	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5
95	4	4	5	4	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4
96	4	4	5	5	4	4	4	3	3	2	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
97	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5
98	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4
99	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4
100	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5

C-Lampiran Rekapitulasi Kuesioner Harapan

Atr No/ Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3
6	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
8	5	5	4	4	5	3	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4
9	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3
10	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
11	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4
12	5	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3
13	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4
14	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
16	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
17	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
18	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
19	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4
20	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4

Atr No/ Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	4	3	3	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3
25	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4
26	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
27	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3
29	3	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4
30	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
31	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4
32	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
33	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4
34	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
35	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	3	3
36	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
37	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
38	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
39	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
40	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
41	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
42	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
43	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4

Atr No/ Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
44	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
45	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4
46	4	3	5	5	4	3	5	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
47	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3
48	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4
49	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3
50	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
51	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4
53	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5
54	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5
55	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5
56	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
57	~~4~~	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	3	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
58	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
59	3	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5
60	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
61	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4
62	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	3	5	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
63	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5
64	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
65	5	3	3	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4

Atr No/ Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
66	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
67	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
68	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4
69	5	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
70	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	5	5
71	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4
72	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
73	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4
74	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
75	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4
76	5	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
77	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
79	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5
80	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4
81	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5
82	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4
83	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5
84	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
85	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
86	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
87	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4

Atr No/ Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
88	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3
89	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4
90	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5
91	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4
92	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3
93	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4
94	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
95	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
96	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4
97	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5
98	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
99	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5
100	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4

D-Lampiran Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Kepentingan

Atr No/ Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5
3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	4	3	5	3
4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
6	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
7	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4
9	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	3	5	4	5	5	5	3	5
10	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	3	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
11	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
12	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
13	3	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	3	5	3	3	5
14	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
15	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5
16	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4
17	5	3	4	3	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
18	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
19	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4
20	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5

Atr No/ Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
21	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
22	3	5	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4
23	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5
25	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	5	5	3
26	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
27	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3
28	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
29	5	4	3	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	4
31	4	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4
32	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4
33	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
34	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5
35	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
36	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4
37	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
38	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
39	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4
40	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3
41	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5

Atr No/ Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
42	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
43	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4
44	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	3	3
45	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
46	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
47	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5
49	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4
50	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4
51	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
52	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
53	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
54	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	3	4	5
55	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	3
57	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
58	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
59	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5
60	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
61	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
62	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4

Atr No/ Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
65	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	3	3	5	4	5	5
66	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
67	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5
68	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
69	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
70	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
71	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3
72	4	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5
73	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
74	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
75	5	5	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5
76	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
77	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5
78	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
80	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
81	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	5	4	4	4	5	5	3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
83	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	5	3	5

Atr No/ Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
84	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5
85	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	3	3
86	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
87	5	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
88	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
89	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5
90	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4
91	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4
92	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
93	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5
94	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
95	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
96	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
97	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3
98	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
99	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4

E-Lampiran Rekapitulasi Kuesioner Kano Functional

Atr No / Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2
2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1
4	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
5	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	1	3	2
6	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2
9	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1
10	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2
11	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1
12	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
13	2	3	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2
14	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3
15	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
18	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2
19	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1

Atr No / Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
24	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2
25	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
27	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2
28	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	3	1	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	3	3
29	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
30	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	3	2
31	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
32	1	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	3	2	2	1	3	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	2
33	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1
34	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	3	1
35	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	3
36	1	1	2	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1
37	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
38	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	2	2
39	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1
40	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2
41	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1

Atr No / Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
42	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
43	2	3	3	1	1	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	1	3	3	2	1	3	2	3	3
44	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1
45	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1
46	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2
47	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
49	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1
50	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2
51	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
52	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1
53	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1
54	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
55	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
56	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	1	2	2	3	1
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
58	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
59	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	1
60	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
61	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
62	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2
63	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2

Atr No / Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
64	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1
65	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
66	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2
67	2	1	1	3	2	3	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	3	2	3	3
68	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1
69	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
70	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
72	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
73	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
74	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
75	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
76	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1
77	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
78	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2
79	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
80	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
81	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2
82	1	1	1	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3
83	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2
84	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
85	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	1	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	1	1	3	1	2	2	1	1	1

Atr No / Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
86	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
88	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
89	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
90	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3
91	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
92	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2
93	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	2	1	2	1	1	2	1	1	3	2
94	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1
95	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2
96	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
97	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
98	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2
99	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
100	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2

F-Lampiran Rekapitulasi Kuesioner Kano Dysfunctional

Atr No/ Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
2	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
6	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	4	4	5	5
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	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	5
9	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4
10	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
11	3	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4
12	5	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	5
13	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5
15	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
16	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4
18	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
19	4	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
20	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4

Atr No/ Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
21	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	3	3	5	5	5	5
22	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	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	3	3
26	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
28	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
29	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	4	4	5
30	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
31	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4
34	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
37	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
39	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4
40	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5
41	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	4	5	4	4

Atr No/ Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
42	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
43	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	5
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
45	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5
46	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5
47	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
48	5	3	5	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5
49	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
50	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	5
51	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	4	4	5	4
52	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4
54	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
55	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3
56	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5
58	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
59	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
60	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
61	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
62	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5

Atr No/ Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
63	3	5	3	5	5	4	4	3	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	3	5	5	3	5	5
64	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
65	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
66	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
67	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
70	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
71	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
72	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
73	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
74	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
75	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5
76	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4
77	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
78	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4
79	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4
80	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4
81	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5
82	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4
83	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5

Atr No/ Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
84	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
86	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
88	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	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	4	3	5	5
90	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
91	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	4	5	4	4
92	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5
94	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
95	3	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4
97	4	4	4	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	3	3
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4
99	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4
100	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5

G-Hasil Perhitungan SPSS Tingkat Kinerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	31

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	121.7100	72.087	.344	.850
A2	121.2400	72.386	.295	.851
A3	120.9400	71.875	.395	.848
A4	120.8800	72.632	.321	.850
A5	121.6500	71.240	.366	.849
A6	120.9100	70.608	.478	.846
A7	120.8400	72.176	.418	.848
A8	121.3900	71.210	.399	.848
A9	121.3800	72.258	.309	.851
A10	120.8100	71.873	.362	.849
A11	121.0600	70.118	.527	.845
A12	120.9400	72.097	.386	.849
A13	120.7700	72.785	.298	.851
A14	121.0800	70.579	.427	.847
A15	120.7800	71.911	.343	.850
A16	121.3200	70.967	.363	.850
A17	120.7400	73.528	.307	.851
A18	120.9100	71.578	.378	.849
A19	120.9000	71.343	.418	.848
A20	121.1700	71.314	.427	.848
A21	121.0800	72.721	.270	.852
A22	121.1700	70.587	.496	.846
A23	120.8600	72.566	.311	.851
A24	120.8000	72.202	.361	.849
A25	120.7800	72.880	.335	.850
A26	121.0900	72.366	.381	.849
A27	121.5600	69.966	.401	.848
A28	120.9000	71.970	.370	.849
A29	120.8400	72.621	.343	.850
A30	120.7800	72.638	.314	.851
A31	120.8200	72.917	.269	.852

H-Hasil Perhitungan SPSS Tingkat Harapan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	31

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	127.2700	79.835	.418	.866
A2	127.5700	79.844	.329	.868
A3	127.6100	79.776	.357	.868
A4	127.6100	79.796	.346	.868
A5	127.1900	80.196	.441	.866
A6	127.6000	79.010	.397	.867
A7	127.5900	80.285	.334	.868
A8	127.2000	79.333	.435	.866
A9	127.5200	78.394	.459	.865
A10	127.4600	80.392	.332	.868
A11	127.1700	79.738	.473	.865
A12	127.3100	80.236	.371	.867
A13	127.4200	80.468	.316	.869
A14	127.4000	79.111	.456	.865
A15	127.4800	81.181	.250	.870
A16	127.4000	79.374	.387	.867
A17	127.5100	78.737	.461	.865
A18	127.5900	78.527	.433	.866
A19	127.5600	78.956	.406	.866
A20	127.2800	80.648	.353	.868
A21	127.2800	80.749	.309	.869
A22	127.4700	79.282	.412	.866
A23	127.5600	79.239	.403	.866
A24	127.4800	78.030	.476	.865
A25	127.4500	81.482	.279	.869
A26	127.3700	80.013	.390	.867
A27	127.4800	79.202	.411	.866
A28	127.5600	78.673	.440	.866
A29	127.5300	80.171	.316	.869
A30	127.5300	77.928	.502	.864
A31	127.5500	78.008	.530	.863

I-Hasil Perhitungan SPSS Tingkat Kepentingan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	31

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	132.6500	61.927	.381	.830
A2	132.6800	61.270	.479	.827
A3	132.9500	62.755	.297	.832
A4	132.9900	62.737	.296	.832
A5	132.7200	61.961	.357	.830
A6	132.8500	60.634	.414	.828
A7	132.7500	61.503	.403	.829
A8	132.8800	62.733	.280	.833
A9	132.8200	61.927	.348	.831
A10	132.9700	61.343	.373	.830
A11	132.8700	61.872	.347	.831
A12	132.7900	61.380	.459	.827
A13	132.8800	62.167	.318	.832
A14	132.7800	62.618	.287	.832
A15	132.9000	62.111	.316	.832
A16	132.8700	61.124	.411	.828
A17	132.8800	62.491	.295	.832
A18	132.8500	61.866	.367	.830
A19	132.8900	62.099	.359	.830
A20	132.7900	62.733	.284	.833
A21	132.9200	61.408	.350	.831
A22	132.7800	62.517	.307	.832
A23	132.9700	61.848	.325	.831
A24	132.9400	61.027	.378	.830
A25	132.8900	62.139	.367	.830
A26	132.9200	62.276	.278	.833
A27	132.7800	62.234	.326	.831
A28	132.8200	62.270	.346	.831
A29	132.7900	62.289	.355	.830
A30	132.9100	62.547	.275	.833
A31	132.9200	62.761	.263	.833

J- Hasil Perhitungan SPSS Functional

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	31

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	42.3400	83.984	.306	.913
A2	42.2700	82.442	.436	.912
A3	42.2200	82.921	.378	.913
A4	42.1300	81.286	.487	.911
A5	42.3900	83.998	.361	.913
A6	42.1700	83.274	.325	.913
A7	42.2000	81.879	.481	.911
A8	42.3000	81.687	.571	.910
A9	42.2400	82.346	.440	.912
A10	42.2600	81.669	.514	.911
A11	42.3400	80.853	.586	.910
A12	42.2900	81.986	.510	.911
A13	42.1200	80.652	.515	.911
A14	42.2000	82.222	.464	.911
A15	42.3200	82.341	.504	.911
A16	42.3300	81.375	.623	.909
A17	42.0900	79.456	.608	.909
A18	42.2500	81.583	.521	.911
A19	42.2600	82.881	.388	.912
A20	42.1300	82.256	.409	.912
A21	42.1500	81.301	.485	.911
A22	42.1700	82.223	.413	.912
A23	42.1200	81.824	.411	.912
A24	42.1700	81.274	.474	.911
A25	42.2400	80.023	.617	.909
A26	42.2500	81.361	.544	.910
A27	42.3500	82.553	.471	.911
A28	42.1800	80.250	.553	.910
A29	42.2800	82.406	.481	.911
A30	42.0500	78.957	.583	.909
A31	42.0900	80.487	.517	.911

K- Hasil Perhitungan SPSS Tingkat Dysfuctional

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	31

Item-Total Statistics

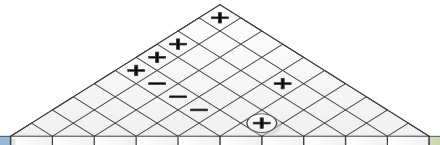
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	135.1800	83.381	.557	.908
A2	135.1900	83.590	.517	.908
A3	135.1400	83.495	.536	.908
A4	135.2400	85.861	.279	.912
A5	135.4500	83.886	.524	.908
A6	135.4900	84.697	.383	.911
A7	135.4300	85.662	.296	.912
A8	135.1300	83.266	.543	.908
A9	135.1500	84.290	.473	.909
A10	135.1000	84.515	.482	.909
A11	135.1000	84.111	.525	.908
A12	135.2300	83.916	.466	.909
A13	135.4500	85.301	.381	.911
A14	135.0900	83.699	.597	.908
A15	135.1600	83.489	.550	.908
A16	135.3300	83.395	.548	.908
A17	135.5200	83.626	.504	.909
A18	135.1500	83.745	.527	.908
A19	135.1200	83.945	.515	.909
A20	135.1500	84.553	.463	.909
A21	135.0900	84.648	.453	.909
A22	135.1200	84.167	.493	.909
A23	135.4100	83.598	.491	.909
A24	135.3900	81.392	.692	.906
A25	135.4100	82.689	.612	.907
A26	135.1500	84.614	.386	.911
A27	135.2000	84.040	.407	.910
A28	135.4700	85.322	.357	.911
A29	135.5900	84.002	.468	.909
A30	135.4200	84.165	.428	.910
A31	135.3500	84.573	.435	.910

L-Lampiran tabel r

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

M-Lampiran HOQ (*House of Quality*)



Atribut No	Customer Requirement	Skor Kepuasan	Kategori Kano	Skor Kano	*Importance level*	Melakukan training pegawai secara berkala	Menyediakan kotak kritik dan saran	Membuat banner mengenai syarat dan alur pelayanan	Menyediakan papan informasi pelayanan	Melakukan pengecekan sarana dan prasarana secara berkala	Mendesain *website* resmi kantor kecamatan	Membuat sistem untuk memonitor pelayanan masyarakat	Mengaktifkan kembali sistem kerja online	Menambah, memperbaruhi, dan melengkapi peralatan pelayanan	Menerapkan budaya 4S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan)	Kinerja	Harapan	Kesenjangan (*gap*)	Tingkat kepentingan	*Imporevement Ratio*
5	Alur prosedur dan syarat pelayanan terpasang dengan jelas	-4.97	A	4	19.88			9	3		9					3.42	4.51	-1.09	4.56	1.32
1	Sarana dan prasara pelayanan tersedia lengkap, canggih, dan memadai	-4.95	O	2	9.91					9				9		3.36	4.43	-1.07	4.63	1.32
16	Informasi pelayanan cepat tersampaikan pada masyarakat	-2.43	A	4	9.70				9		9					3.75	4.3	-0.55	4.41	1.15
8	Waktu penyelesaian pelayanan sesuai target waktu yg dijanjikan	-3.61	O	2	7.22							3	3	3		3.68	4.5	-0.82	4.4	1.22
27	Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan	-3.20	O	2	6.39						9		9	3		3.51	4.22	-0.71	4.5	1.20
20	Pegawai ahli, handal, dan menguasai bidangnya	-2.33	O	2	4.67	9										3.9	4.42	-0.52	4.49	1.13
11	Keakuratan dalam menginput data	-2.29	O	2	4.59	3										4.01	4.53	-0.52	4.41	1.13
26	Tidak membeda-bedakan status/golongan dalam melayani	-1.53	O	2	3.05										3	3.98	4.33	-0.35	4.36	1.09
22	Pegawai mampu menjelaskan syarat-syarat pelayanan	-1.49	O	2	2.97	9										3.9	4.23	-0.33	4.5	1.08
14	Pegawai menindaklanjuti keluhan masyarakat dengan cepat	-1.40	O	2	2.79		9				3					3.99	4.3	-0.31	4.5	1.08
2	Fasilitas pendukung tersedia dengan lengkap	-1.38	O	2	2.76									9		3.83	4.13	-0.3	4.6	1.08
12	Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap	-1.17	O	2	2.33	9										4.13	4.39	-0.26	4.49	1.06
9	Pelayanan dilakukan sesuai SOP	-2.19	M	1	2.19	3										3.69	4.18	-0.49	4.46	1.13
21	Pegawai memiliki etos kerja yang bagus	-1.87	M	1	1.87	3										3.99	4.42	-0.43	4.36	1.11
	Weight Technical Responses					115.68	25.11	178.92	146.94	89.19	332.1	21.66	79.17	154.86	9.15					
	% Weighted Technical Responses					10.03 %	2.18%	15.52 %	12.75 %	7.74%	28.81 %	1.88%	6.87%	13.43 %	0.79%					
	Urutan Prioritas Perbaikan					5	8	2	4	6	1	9	7	3	10					