



**ANALISA KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DI PUSKESMAS BIARO**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Pada
Program Studi Teknik Industri

oleh:

BUNGA RAHMADONA

11850222459



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2023**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISA KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMACE ANALYSIS (IPA) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DI PUSKESMAS BIARO*

TUGAS AKHIR

oleh:

BUNGA RAHMADONA
11850222459

Telah diperiksa, disetujui, dan disahkan sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 18 Januari 2023

Pembimbing I

Fitriani Suravya Lubis, S.T., M.Sc.
NIP. 19901222 201903 2 015

Pembimbing II

Nazaruddin, S.ST., M.T.
NIP. 19900410 202012 1 012

Ketua Jurusan

Misra Martati, S.T., M.T.
NIP: 19820527 201503 2 002

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISA KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DI PUSKESMAS BIARO**

TUGAS AKHIR


oleh:

BUNGA RAHMADONA
11850222459

Telah dipertahankan didepan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 18 Januari 2023

Pekanbaru, 18 Januari 2023

Mengesahkan,

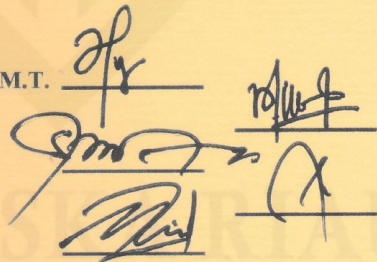

Dekan
Dr. Hartono, M.Pd.
NIP: 19640301 199203 1 003

Ketua Jurusan

Misra Hartati, S.T., M.T.
NIP: 19820527 201503 2 002

DEWAN PENGUJI

- Ketua** : Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, S.T., M.T.
- Sekretaris I** : Fitriani Surayya Lubis, S.T., M.Sc.
- Sekretaris II** : Nazaruddin, S.ST., M.T.
- Anggota I** : Nofirza, S.T., M.Sc.
- Anggota II** : Muhammad Rizki, S.T., M.T., M.B.A.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan seizin penulis dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan yang meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya diharapkan untuk mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
 Nomor : 25/2022
 Tanggal : 18 Januari 2023

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bunga Rahmadona
 NIM : 11850222459
 Tempat/Tanggal Lahir : Tanjung Alam/ 12 Desember 1999
 Fakultas : Sains dan Teknologi
 Prodi : Teknik Industri
 Judul Skripsi : Analisa Kepuasan Pasien Menggunakan Metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) Dan *Quality Function Deployment* (QFD) Di Puskesmas Biaro

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian dan pemikiran saya sendiri.
2. Semua kutipan sudah dibuatkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas plagiat.
4. Apabila dikemudian hari ditemukannya plagiat pada skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
5. Dengan demikian surat ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 18 Januari 2023

Yang menyatakan



Bunga Rahmadona
 NIM. 11850222459



LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali.

Ingat hanya pada Allah dan dimanapun kita berada kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon.

Dalam setiap langkahku aku berusaha mewujudkan harapan-harapan yang kalian impikan diriku, meski belum semua itu kuraih' insyallah atas dukungan doa dan restu semua mimpi itu kan terjawab di masa penuh kehangatan nanti. Untuk itu kupersembahkan ungkapan terimakasihku kepada:

Kedua orang tua yang senantiasa mengingatkanku agar tidak kenal lelah dan putus asa, kakakku beserta keluarga besar yang juga senantiasa menyokongku ketika lelah, memberi motivasi dan arahan yang baik kepadaku.

Terkhusus juga untuk teman-temanku yang tak bisa kusebutkan karena kalian semua begitu spesial untukku. Terimakasih

Pekanbaru, 18 Januari 2023

Bunga Rahmadona

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

ANALISA KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DI PUSKESMAS BIARO

BUNGA RAHMADONA
NIM : 11850222459

Tanggal Sidang : 18 Januari 2023

Jurusan Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas No. 155 Pekanbaru

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dalam industri kesehatan menjadi hal yang penting pada saat sekarang ini. Masyarakat semakin peduli dengan situasi kesehatan dan fasilitas kesehatan yang disediakan oleh pemerintah menjadikan mutu pelayanan kesehatan berfokus pada kepuasan konsumen. Puskesmas Biaro berlokasi di Kecamatan Ampek Angkek adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat yang disediakan oleh pemerintah. Penelitian kali ini akan mengkaji kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Biaro. Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* dan *Quality Function Deployment* dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 97 responden. Dari hasil analisa dan perhitungan diketahui dari sebanyak 23 atribut pernyataan terdapat 7 atribut yang masuk ke dalam kuadran 1 yaitu area yang harus diperbaiki. Usulan perbaikan yang diberikan yaitu mengalokasikan sumber daya berupa anggaran dana dan perlengkapan untuk pembuatan rambu parkir, evaluasi bulanan disertai dengan pemberian *reward* pada petugas dengan kinerja baik dan *punishment* pada petugas dengan kinerja kurang baik, dan memberikan *on the job training* kepada petugas terkait dengan optimalisasi kebijakan puskesmas dan merumuskan komitmen bersama guna melakukan pelayanan yang memuaskan.

Kata Kunci : HOQ, *Importance Performance Analysis*, Kualitas Pelayanan, *Quality Function Deployment*.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) AND QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) METHODS IN BIARO HEALTH CENTER

BUNGA RAHMADONA
NIM : 11850222459

Date of Final Exam : 18 January 2023

Industrial Engineering Departement
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street No. 155 Pekanbaru

ABSTRACT

People are increasingly concerned about the health situation and health facilities provided by the government, making the quality of health services focus on consumer satisfaction. The Biaro Health Center located in Ampek Angkek District is one of the public health service facilities provided by the government. This research will examine the quality of services provided by the Biaro Health Center. The method used is Importance Performance Analysis and Quality Function Deployment by distributing questionnaires to 97 respondents. From the results of the analysis and calculations, it is known that of the 23 attribute statements, there are 7 attributes that fall into quadrant I, namely areas that must be improved. The proposed improvements are allocating resources in the form of budget funds and equipment for making parking signs, monthly evaluations accompanied by giving rewards to officers with good performance and punishment to officers with poor performance, and providing on the job training to officers related to policy optimization Puskesmas and formulate a joint commitment to provide satisfactory service.

Keywords : *HOQ, Importance Performance Analysis, Quality Function Deployment, Service Quality.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb. Al-hamdulillahirobbil'alamin

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta salam selalu tercurah kepada Rasullullah Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan judul **“Analisa Kepuasan Pasien Menggunakan Metode *Importance Perfomance Analysis (IPA) Dan Quality Function Deployment (QFD) Di Puskesmas Biaro*”** sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan mata kuliah Tugas Akhir dan sekaligus sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana teknik pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang tulus kepada semua pihak yang telah banyak memberi semangat, motivasi, arahan, bimbingan dan bantuan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama pada :

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono M.Pd., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Misra Hartati, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Anwardi, S.T., M.T., selaku Sekretaris Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Harpito, S.T., M.T., Selaku Kepala Laboratorium Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Bapak Nazaruddin, S.ST., M.T., selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Ibu Fitriani Surayya Lubis, M.Sc., selaku dosen pembimbing I dan Bapak Nazaruddin, S.ST., M.T., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berharga bagi Penulis dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Rika, Dr., M.Sc., selaku penasehat akedemis yang menasehati dan memberikan Ilmu Pengetahuan bagi Penulis selama masa perkuliahan.
9. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberikan Ilmu Pengetahuan bagi Penulis selama masa perkuliahan.
10. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk orangtua tercinta serta seluruh keluarga besar penulis lainnya yang selama ini telah banyak berjasa memberikan dukungan moril dan materil serta do'a restu sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Ucapan terima kasih kepada sahabat-sahabat seperjuangan dan seluruh teman-teman Teknik Industri yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah mendukung selama pengerjaan Tugas Akhir. Terima kasih atas segala dukungan dan bantuan kepada penulis.

Dalam penulisan laporan ini, penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharap kritik serta saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan laporan ini dan agar lebih baik di masa yang akan datang.

Pekanbaru, 18 Januari 2023

Penulis

BUNGA RAHMADONA
11850222459



DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
SURAT PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR RUMUS	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Batasan Masalah.....	5
1.6. Posisi Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Puskesmas	11
2.2. Kualitas.....	11
2.3. Jasa	11
2.3.1 Karakteristik Jasa.....	12

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4	Pelayanan.....	12
2.4.1	Kualitas Pelayanan.....	13
2.4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.5	Kepuasan Konsumen.....	14
2.5.1	Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen	15
2.6	Populasi Penelitian	15
2.6.1	Sampel Penelitian	16
2.6.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	16
2.6.3	Menentukan Ukuran Sampel.....	17
2.7	Kuesioner.....	18
2.8	Skala Pengukuran (<i>Likert</i>)	19
2.9	Uji Validitas.....	19
2.10	Uji Reliabilitas	20
2.11	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	21
2.12	<i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	25
2.12.1	Matriks <i>House Of Quality</i> (HOQ)	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Studi Pendahuluan.....	31
3.2	Studi Literatur	31
3.3	Identifikasi Masalah	32
3.4	Perumusan Masalah	32
3.5	Penetapan Tujuan.....	32
3.6	Pengumpulan Data	32
3.7	Penentuan Sampel.....	33
3.8	Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner.....	34
3.9	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
3.10	Pengolahan Data	36
3.10.1	Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	36
3.10.2	Metode <i>Quality Function Deployment</i>	37
3.11	Analisa.....	37



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.12 Kesimpulan dan Saran.....	37
--------------------------------	----

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data	39
4.1.1 Profil Perusahaan.....	39
4.1.2 Visi	39
4.1.3 Misi.....	40
4.1.4 Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Kinerja dan Harapan.....	40
4.2 Pengolahan Data	42
4.2.1 Uji Validitas Data.....	42
4.2.2 Uji Reliabilitas Data	47
4.2.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	47
4.2.3.1 Skor Kinerja dan Tingkat Harapan.....	47
4.2.3.2 Menentukan Garis Perpotongan Kuadran.....	49
4.2.3.3 Analisa Diagram IPA.....	50
4.2.4 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	52
4.2.4.1 Transformasi dan Target Kebutuhan Teknis..	53
4.2.4.2 Hubungan Keinginan Konsumen dengan Kebutuhan Teknis.....	54
4.2.4.3 Nilai Kepentingan Absolut dan Nilai Kepentingan Relatif	56
4.2.4.4 Arah Pengembangan dan Korelasi Teknikal..	57
4.2.4.5 Pengukuran Kuantitatif Identifikasi Prioritas	59

BAB V PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

5.1 Analisa Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> ..	62
5.2 Analisa <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	63
5.2.1 Transformasi dan Target Kebutuhan Teknis.....	63
5.2.2 Hubungan Keinginan Konsumen dengan Kebutuhan Teknis	64
5.2.3 Nilai Kepentingan Absolut dan	

Nilai Kepentingan Relatif.....	66
5.2.4 Arah Pengembangan dan Korelasi Teknikal.....	66
5.2.5 Pengukuran Kuantitatif Identifikasi Prioritas	67
5.3 Usulan Perbaikan Layanan	68

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	70
6.2 Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Halaman
BAB I	PENDAHULUAN	
Gambar 1.1	Data Pengunjung Pasien Puskesmas Biaro.....	2
BAB II	LANDASAN TEORI	
Gambar 2.1	Diagram Kartesius.....	24
Gambar 2.2	Bentuk Dasar Matriks HOQ.....	26
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
Gambar 3.1	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	30
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
Gambar 4.1	Diagram IPA.....	51
Gambar 4.2	Hubungan Keinginan Konsumen Dengan Kebutuhan Teknis	55
Gambar 4.3	Arah Pengembangan dan Korelasi Teknikal	58
Gambar 4.4	HOQ	61

DAFTAR TABEL

		Halaman
BAB I	PENDAHULUAN	
Tabel 1.1	Posisi Penelitian	6
BAB II	LANDASAN TEORI	
Tabel 2.1	Skala <i>Likert</i>	19
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
Tabel 3.1	Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan Puskesmas.....	34
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
Tabel 4.1	Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Kinerja dan Harapan.....	40
Tabel 4.2	Uji Validitas Tingkat Kinerja	43
Tabel 4.3	Uji Validitas Tingkat Harapan	45
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas Kinerja dan Harapan	47
Tabel 4.5	Nilai \bar{X}_i dan \bar{Y}_i IPA.....	48
Tabel 4.6	Titik Koordinat Atribut Pernyataan	50
Tabel 4.7	Prioritas Atribut yang Harus Diperbaiki	52
Tabel 4.8	Kebutuhan Teknis dan Target Kebutuhan Teknis	53
Tabel 4.9	Nilai Kepentingan Absolut, Kepentingan Relatif, dan Prioritas	57
Tabel 4.10	Pengukuran Kuantitatif Identifikasi Prioritas	60
BAB V	ANALISA	
Tabel 5.1	Solusi Perbaikan.....	68

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 2.1 Rumus Bernaoulli	18
Rumus 2.2 Uji Validitas	20
Rumus 2.3 Uji Reliabilitas	21
Rumus 2.4 Tingkat Kesesuaian	22
Rumus 2.5 <i>Gap</i>	23
Rumus 2.6 Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja.....	23
Rumus 2.7 Skor Rata-Rata Tingkat Kepentingan	23
Rumus 2.8 <i>Current Satisfication Performance</i>	28
Rumus 2.9 <i>Improvement Ratio</i>	28
Rumus 2.10 <i>Raw Weight</i>	28
Rumus 2.11 <i>Normalized Raw Weight</i>	29
Rumus 2.12 <i>Contribution</i>	29
Rumus 2.13 <i>Normalized Contribution</i>	29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Halaman

A	Kuesioner Penelitian Kepuasan Pasien	76
B	<i>Layout</i> Parkir Kendaraan Puskesmas Biaro.....	79
C	Dokumentasi	81
D	Biografi Penulis	83

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan dalam industri kesehatan menjadi hal yang penting pada saat sekarang ini. Masyarakat semakin peduli dengan situasi kesehatan dan fasilitas kesehatan yang disediakan oleh pemerintah menjadikan mutu pelayanan kesehatan berfokus pada kepuasan konsumen. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pasal 5 menyebutkan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. Salah satu fasilitas kesehatan yang disediakan pemerintah untuk memberikan pelayanan kesehatan adalah puskesmas.

Permenkes No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang disebut dengan Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas dengan pelayanan kesehatannya memberikan upaya kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, dan pelaporan yang dituangkan dalam suatu sistem guna menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu.

Bentuk dari kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien. Menurut Parasuraman, dkk, (1985) ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama *service quality*. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), keyakinan (*Confidence*), empati (*Empathy*) dan bukti langsung (*Tangible*) (Budhiana dan Wahida, 2019).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

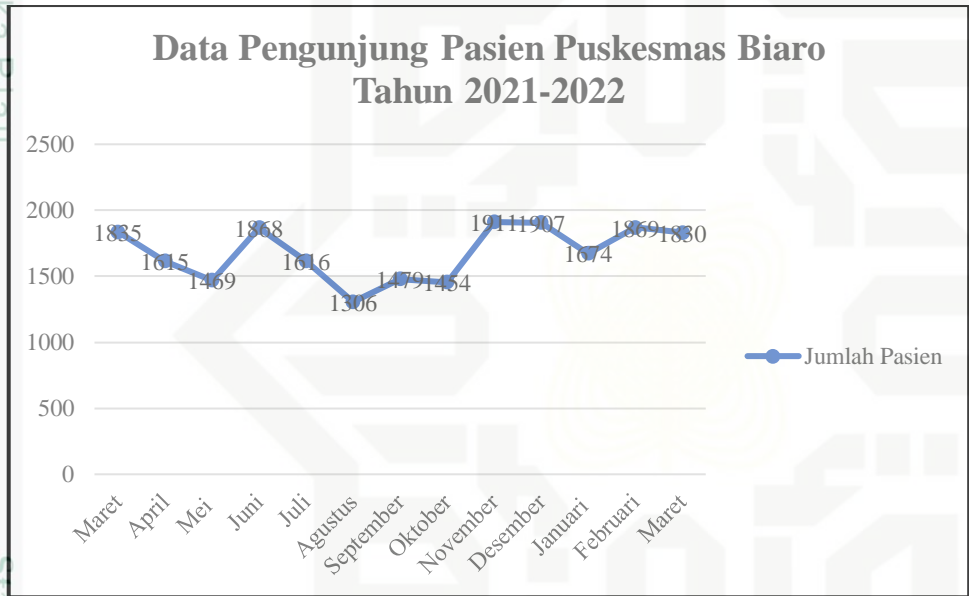
© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Statistik Penelitian of Suska Riyarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Puskesmas Biaro berlokasi di Kecamatan Ampek Angkek, yang terletak antara 100.30 BT-100.31 BT dan 0,25 LS-0,27 LS dengan luas wilayah 3301 Ha dan terdiri dari 7 nagari serta 33 jorong. Puskesmas Biaro menyediakan layanan berupa Poliklinik Umum, Poliklinik Gigi, Poliklinik Ibu dan Anak, Klinik KB, Klinik Gizi, Klinik Sanitasi, Apotek Rawat Jalan, Layanan IPWL, dan Pelayanan Imunisasi. Puskesmas Biaro membuka waktu pendaftaran dari jam 08.00 sampai 12,00 dan terdapat juga perawat serta dokter jaga untuk mengantisipasi keadaan darurat yang mungkin terjadi lewat dari jam pelayanan.

Berikut adalah data pengunjung pasien pada Puskesmas Biaro dapat dilihat pada gambar 1.1:



Gambar 1.1 Data Pengunjung Pasien Puskesmas Biaro (Sumber: Puskesmas Biaro, 2022)

Berdasarkan data pengunjung pasien Puskesmas Biaro dari bulan Maret 2021 - Juli 2022, menunjukkan data jumlah pengunjung yang tidak stabil setiap bulannya dimana terdapat peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan pasien. Pada bulan Agustus 2021 jumlah pengunjung terus mengalami peningkatan hingga Maret 2022. Peningkatan jumlah kunjungan pasien ini menuntut Puskesmas Biaro agar dapat memberikan kinerja pelayanan yang dapat memuaskan pasiennya. Hal ini berkaitan dengan janji pelayanan Puskesmas Biaro yang mengedepankan pelayanan yang bermutu, profesional, dan bertanggung jawab.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Wawancara dilakukan kepada 15 orang pasien dan keluarga pasien untuk memperoleh data pendukung pandangan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Biaro. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien dan keluarga pasien pada Puskesmas Biaro terdapat 12 orang mengeluh terhadap pelayanan dan fasilitas di Puskesmas Biaro. Permasalahan yang sering terjadi adalah sebanyak 4 orang menyatakan komunikasi yang pasif petugas kepada pasien dimana informasi yang dibutuhkan pasien dalam melakukan kunjungan tidak diterima dengan baik dari petugas sehingga dapat ditemui pasien yang tidak puas dalam menerima pelayanan, sebanyak 5 orang menyatakan terhambatnya oleh waktu pelayanan karena petugas dan dokter yang belum datang menyebabkan penumpukan antrian sehingga pasien harus menunggu lama, sebanyak 3 orang menyatakan fasilitas parkir yang tidak tertata disebabkan karena parkir telah diisi oleh kendaraan dari petugas dan dokter dari Puskesmas Biaro, mobil ambulance yang ditempatkan di depan sehingga mengambil ruang yang banyak dan menghambat motor dari pengunjung Puskesmas untuk keluar. Dengan adanya permasalahan diatas menyebabkan perlunya menganalisis tingkat kepuasan pasien untuk membantu Puskesmas Biaro melakukan peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian sebelumnya Rahmawati dan Deharja (2019) pada pelayanan di unit rawat inap Rumah Sakit Baladhika Husada Jember. Pelayanan di unit rawat inap di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember yang tidak memuaskan kepada pasien seperti perawat tidak cepat tanggap dan kurang ramah, kebersihan ruangan tidak terjaga, listrik sering mati sehingga AC tidak menyala, kebersihan toilet tidak terjaga, ruangan sempit dan suhu melebihi standar, proses pendaftaran pasien rawat inap untuk BPJS lama, dan tempat parkir tidak dapat menampung. Penelitian dilakukan dengan menganalisa tingkat kepuasan pasien BPJS dengan metode *Importance Performance Analysis*.

Prasmoro, dkk, (2020) meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di cafe XYZ dengan pendekatan *Quality Function Deployment* dengan alat bantu analisisnya yaitu *House of Quality* (HOQ). Cafe XYZ mengalami penurunan keuntungan secara berturut-turut dan mendapatkan keluhan dari pelanggannya. Analisis perbaikan dilakukan untuk mengetahui tingkat kepentingan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

guna mempertahankan serta meningkatkan jumlah pelanggan dan memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Permasalahan yang terjadi akibat kualitas pelayanan yang diberikan dengan harapan dari pelanggan yang tidak sesuai berdampak pada penurunan kepuasan pelanggan. Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Peneliti memilih melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD) dengan alat bantu analisis yaitu *House of Quality* (HOQ). Metode IPA merupakan sebuah teknik untuk mengukur atribut-atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan yang dapat dikembangkan untuk memahami keinginan dan kemauan guna meningkatkan kepuasan pasien (Umam, dkk, 2019).

Quality Function Deployment (QFD) memiliki alat bantu analisis berupa *House of Quality* (HOQ). Metode QFD merupakan proses yang menentukan kebutuhan pasien yang kemudian diolah menjadi atribut-atribut pada area fungsi yang dapat diubah atau diperbaiki oleh puskesmas. HOQ merupakan kerangka yang dapat membantu puskesmas untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien yang kemudian melakukan perbaikan dengan karakteristik teknik yang dimiliki puskesmas (Prasmoro, dkk, 2020).

Berdasarkan dari penjelasan tersebut peneliti mengambil judul penelitian **“Analisa Kepuasan Pasien Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD) di Puskesmas Biaro”**. Dengan penerapan metode IPA dan QFD ini dapat diketahui bagaimana kinerja pelayanan Puskesmas Biaro dengan mengidentifikasi kepuasan pasien, menentukan prioritas perbaikan, mengetahui kebutuhan teknis apa saja yang diperlukan dalam perbaikan, serta menemukan alternatif solusi untuk perbaikan kinerja pelayanan. Sehingga diharapkan kinerja pelayanan Puskesmas Biaro semakin baik dan memuaskan pasien.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka didapatkan rumusan masalah “Bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Biaro ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Biaro.
2. Menentukan tingkat kepentingan untuk mendapatkan prioritas perbaikan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Biaro.
3. Membuat usulan perbaikan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Biaro.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Bagi Penulis
 - a. Dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam mengaplikasikan ilmu-ilmu tentang kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan *Quality Function Deployment (QFD)*.
2. Bagi Puskesmas
 - a. Dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak puskesmas sebagai upaya pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian efektif dan mencegah meluasnya permasalahan yang ada, penelitian ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data dilakukan dari April - Oktober tahun 2022.
2. Subjek dari penelitian merupakan pasien yang melakukan kunjungan berobat ke Puskesmas Biaro.

1.6 Posisi Penelitian

Posisi penelitian pada penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Posisi Penelitian

No	Judul	Penulis	Permasalahan	Metode	Hasil
1.	Perancangan Model Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	(Wilujeng, dkk, 2019)	Belum diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di puskesmas wilayah Jakarta Timur.	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) dan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	- Peningkatan respon terhadap keluhan pasien merupakan prioritas utama yang harus dilakukan oleh pihak puskesmas untuk meningkatkan kepuasan pasien berdasarkan analisa dengan QFD.
2.	Penerapan Model Integrasi <i>Fuzzy Servqual-IPA-QFD</i> Dalam Analisis Kualitas Layanan Stasiun Gambir	(Sukwadi, dkk, 2021)	Terdapat keluhan dari pengguna stasiun kereta api karena layanan yang diberikan dirasa kurang.	<i>Servqual</i> , IPA dan (QFD)	- Terdapat 23 atribut layanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang di Stasiun Gambir. - Hasil metode IPA, terdapat 4 atribut layanan yang masuk ke dalam kuadran I untuk segera diperbaiki yaitu kebersihan toilet, informasi yang lengkap dan jelas disampaikan petugas, kebersihan di area stasiun dan kesejukan di area stasiun.

Tabel 1.1 Posisi Penelitian (Lanjutan)

No	Judul	Penulis	Permasalahan	Metode	Hasil
2.	Penerapan Model Integrasi <i>Fuzzy Servqual-IPA-QFD</i> Dalam Analisis Kualitas Layanan Stasiun Gambir	(Sukwadi, dkk, 2021)	Terdapat keluhan dari pengguna stasiun kereta api karena layanan yang diberikan dirasa kurang.	<i>Servqual</i> , IPA dan QFD	- Hasil metode QFD, terdapat usulan atau rekomendasi perbaikan yang didapat dari <i>technical response</i> yang bersumber dari hasil <i>brainstorming</i> dengan pihak Stasiun Gambir. Rekomendasi tersebut berupa pemasangan <i>signboard</i> untuk menjaga kebersihan, penambahan tanaman hijau di beberapa titik serta menerapkan sistem <i>reward and punishment</i> petugas
3.	Metode <i>Servqual</i> Dan <i>Importance Performance Analysis</i> Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon	(Lukita, dkk, 2019)	Belum diketahui bagaimana kualitas pelayanan pendidikan terhadap mahasiswa di Perguruan Tinggi di Cirebon	<i>Servqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i>	Kualitas pelayanan jasa pendidikan perguruan tinggi di Cirebon dikategorikan Sangat Baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Tabel 1.1 Posisi Penelitian (Lanjutan)

No	Judul	Penulis	Permasalahan	Metode	Hasil
4	Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	(Umam dan Hariastuti 2018)	Belum diketahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen OIS <i>Photography</i> terhadap pelayanan dan kinerja perusahaan serta menentukan kriteria prioritas pelayanan.	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	<ul style="list-style-type: none"> - Nilai CSI untuk seluruh atribut jasa pada OIS <i>Photography</i> adalah sebesar 74,19% yang masuk ke dalam kategori puas. - Terdapat 3 (tiga) atribut yang terdapat pada kuadran A, yaitu Variasi pilihan jasa fotografi yang beragam, Masa tunggu hasil cetak foto yang tidak lama, dan kemampuan karyawan dalam memahami keinginan konsumen. Atribut tersebut merupakan atribut-atribut yang menjadi fokus perbaikan OIS <i>Photography</i>.

Tabel 1.1 Posisi Penelitian (Lanjutan)

No	Judul	Penulis	Permasalahan	Metode	Hasil
5	Analisa Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) (Studi Kasus: PT. Surya Makmur Suplindo)	(Juniarti, dkk, 2021)	Bagaimana cara menerapkan <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan.	<i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	- Kualitas pelayanan PT. Surya Makmur Suplindo sejauh ini sudah sesuai harapan pelanggan, hal tersebut diketahui dari hasil rata-rata nilai kepuasan pelanggan sebesar 117,6 diatas rata-rata nilai harapan pelanggan sebesar 115,2, yang artinya nilai pelanggan diatas nilai harapan pelanggan.
6	<i>Analysis on Quality of Service at Design and Engineering Department by Using Servqual, IPA, and QFD Methods</i>	(Indrawidjanto dan Syairudin, 2020)	Bagaimana meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan.	<i>Servqual</i> , IPA, dan QFD	- Hasil <i>gap</i> analisis pelanggan belum puas terhadap kinerja perusahaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun



1.7 Sistematika Penulisan

Mempermudah dan memperjelas penelitian yang dilakukan, maka penelitian ini disusun dengan sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, posisi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini penulis menguraikan semua teori dasar serta prinsip dasar yang digunakan untuk membahas masalah yang berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini disajikan *flowchart* serta penjelasan tentang langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan secara sistematis semua langkah-langkah yang digunakan dalam proses pengumpulan data dan teknis pengolahan data untuk menyelesaikan permasalahan.

BAB V ANALISA

Bab ini berisikan tentang analisa dari pengolahan data yang didapat dan kemudian dijelaskan maksud dari hasil tersebut.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Puskesmas

Puskesmas adalah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat baik di desa maupun di kota dan sebarannya ada di setiap kecamatan. Setiap puskesmas memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda. Pelayanan puskesmas berkaitan dengan pemeliharaan, diagnosis, dan penyembuhan organ tubuh manusia, dalam konteks kegiatannya dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkaitan dengan kesehatan, kedokteran, biomedis, dan kefarmasian (Mujiarto, dkk, 2019).

2.2 Kualitas

Menurut Kotler dan Armstrong (2003) kualitas adalah karakteristik suatu produk dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan dan ditetapkan. Kualitas di mata konsumen merupakan sesuatu yang memiliki ruang lingkup tersendiri, berbeda dengan kualitas di mata produsen ketika menyediakan suatu produk yang sering disebut dengan kualitas sebenarnya (Panget, dkk, 2018).

2.3 Jasa

Menurut Arief (2005) menyatakan bahwa jasa adalah semua kegiatan ekonomi yang hasilnya bukan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, biasanya dikonsumsi secara bersamaan ketika diproduksi dan memberikan nilai tambah, seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan, kesehatan, atau solusi yang dihadapi konsumen.

Jasa juga dapat diklasifikasikan berdasarkan skala *tangible dominant to intangible- dominant*. Tawaran jasa dapat berupa bagian kecil atau bagian utama dari tawaran total. Jasa pada dasarnya merupakan sesuatu yang tidak berwujud, yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam memproduksi suatu jasa dapat menggunakan bantuan suatu produk fisik tetapi bisa juga tidak. Di samping itu juga jasa tidak mengakibatkan peralihan hak suatu barang secara fisik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Sumatera Utara

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



atau nyata, jadi jika seseorang pemberi jasa memberikan jasanya pada orang lain maka tidak ada perpindahan hak milik secara fisik (Ahie, 2018).

2.3.1 Karakteristik Jasa

Ada pun pendapat lain mengenai produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang atau produk fisik. Griffin menyebutkan karakteristik jasa sebagai berikut (Arief dalam Ahie, 2018):

1. *Intangibility* (tidak berwujud): Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal itu adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau rasa aman.
2. *Unstorability*: Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga tidak dapat dipisahkan mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.
3. *Customization*: Jasa juga sering kali didesain khusus untuk kebutuhan pelanggan, sebagaimana pada jasa asuransi dan kesehatan.

2.4 Pelayanan

Pelayanan adalah aktivitas atau kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan atau nasabah yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan merupakan bagian dari beberapa rangkaian aktivitas yang diperuntukkan kepada orang yang membutuhkan layanan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, "Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pemerintah baik dipusat maupun di daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan bagi yang menerima pelayanan sesuai dengan kualitas standarisasi yang telah ditentukan oleh lembaga atau perusahaan pengguna jasa. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur” (Ichsan dan Karim, 2021).

2.4.1 Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2007) Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai upaya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dengan menyeimbangkan harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi konsumen atau pelayanan yang sebenarnya mereka terima dengan pelayanan yang sebenarnya mereka harapkan atau inginkan atas atribut pelayanan yang dimiliki perusahaan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dinilai baik dan memuaskan, jika pelayanan yang diterima melebihi harapan konsumen maka kualitas pelayanan dinilai sangat baik dan bermutu tinggi. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih buruk dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk (Atmaja, 2018).

2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmhl, dan Berry dalam serangkaian penelitian merek terhadap 6 sektor jasa. Lupiyoadi (2011) mengatakan terdapat beberapa dimensi dalam kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut (Atmaja, 2018):

1. *Tangible* atau bukti langsung

Tangible yaitu kemampuan menunjukkan eksistensi perusahaan kepada dunia luar, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan, dan keadaan daerah sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang mengikuti fasilitas fisik (gedung, gudang, dll) perlengkapan dan peralatan yang dapat dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. *Reliability* atau kehandalan

Reliability yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan. Ini berarti ketepatan waktu, layanan yang sama dan tanpa salah kepada semua pelanggan, sikap penuh kasih, dan presisi tinggi.

3. *Responsiveness* atau daya tanggapan

Responsiveness yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat (responsif) dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Membuat konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan.

4. *Assurance* atau jaminan

Assurance yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5. *Emphaty* atau empati

Emphaty yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.5 Kepuasan Konsumen

Kotler (2007) menyebutkan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Kepuasan konsumen merupakan label yang digunakan oleh konsumen untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa. Sedangkan kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk atau jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk (Setiawan, dkk, 2019).

2.5.1 Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen

Berdasarkan Irawan (2007) faktor-faktor pendorong kepuasan kepada pelanggan dapat dijabarkan sebagai berikut (Widiastuti dan Suhaji, 2021):

1. Kualitas Produk

Apabila perusahaan ingin bertahan dalam persaingan maka perusahaan harus memperhatikan kualitas produk.

2. Kualitas Jasa

Kualitas pelayanan ini merupakan faktor yang terdiferensiasi. Driver populer dalam kualitas jasa adalah *service quality* yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Pelanggan akan merasa puas apabila memperoleh jasa yang sesuai dengan yang diharapkan.

3. Emotional factor

Emotional factor merupakan faktor pendorong kepuasan pelanggan yaitu *self expressive value*, estetika dan *brand personality*.

4. Harga

Dengan harga murah pelanggan mendapatkan *value for money* yang tinggi tetapi biasanya faktor harga bukan menjadi jaminan suatu produk memiliki kualitas yang baik. Bagi pelanggan yang tidak sensitive terhadap harga maka harga murah tidak terlalu penting.

5. Biaya atau kemudahan

Pelanggan akan puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

2.6 Populasi Penelitian

Populasi merupakan wilayah umum yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki subyek atau obyek itu. Satu orang dapat digunakan sebagai populasi, karena satu orang itu mempunyai karakteristik, misalnya gaya bicarannya, disiplin pribadi, hobi, cara bergaul, kepemimpinannya, dan lain-lain (Sugiyono, 2015).

2.6.1 Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif atau mewakili (Sugiyono, 2015).

2.6.2 Teknik Pengambilan Sampel

Terdapat berbagai macam cara untuk mengambil sampel, tergantung pada jenis penelitian yang dilakukan. Secara garis besar, metode pengambilan sampel terdiri dari 2 macam. Kedua jenis metode pengambilan sampel tersebut terdiri dari pengambilan secara acak, dan pengambilan sampel secara tidak acak. Kemudian keduanya juga memiliki sub-sub lain seperti *purposive sampling*, *cluster sampling*, *snowball sampling*, dan lain sebagainya. Metode pengambilan sampel tergantung jenis penelitian yang dilakukan yaitu (Sugiyono, 2015):

1. Pengambilan sampel probabilistik adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik-teknik tersebut meliputi: *simple random sampling*, *stratified random sampling*, *cluster sampling*, dan *area sampling*.
 - a. *Simple random sampling*, merupakan teknik pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. *Proportionate stratified random sampling*, merupakan teknik pengambilan sampel yang mempunyai anggota yang tidak homogen dan berstrata secara proposional.
2. Pengambilan sampel nonprobabilitas (*nonprobability sampling*), merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.
 - a. *Systematic sampling*, adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.
 - b. *Quota sampling*, merupakan teknik pengambilan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah yang diinginkan.
 - c. *Purposive sampling*, adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.
 - d. *Incidental sampling*, adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti.
 - e. *Sampling jenuh*, adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.
 - f. *Snowball sampling*, adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar.

2.6.3 Menentukan Ukuran Sampel

Ukuran sampel yang dimaksud adalah jumlah sampel yang dianggap sesuai mewakili populasi. Jika total populasi 1000 dan hasil analisis akan diterapkan pada total populasi 1000, jumlah sampel yang diambil harus mewakili total populasi. Semakin dekat ukuran sampel dengan populasi, semakin rendah risiko kesalahan secara keseluruhan dan sebaliknya.

Beberapa faktor harus dipertimbangkan saat menentukan ukuran sampel, yaitu (Kurniawan dan Puspitaningtyas, 2016):

1. Tingkat kesalahan yang diinginkan oleh peneliti. Biasanya tingkat kesalahan yang diinginkan adalah 1%, 5%, dan 10%.
2. Derajat keseragaman, yaitu semakin heterogen karakteristik anggota populasi, semakin besar jumlah sampel yang dibutuhkan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Rencana analisis, semakin rinci rencana analisis, semakin besar ukuran sampel yang dibutuhkan.
4. Tersedia biaya, waktu, dan tenaga. Semakin sedikit biaya, waktu, dan tenaga yang tersedia, semakin kecil ukuran sampel yang diperoleh.

Permasalahan awal yang berkaitan dengan sampel untuk melakukan penelitian adalah menentukan ukuran sampel. Rumus bernaoulli dapat digunakan sebagai penentuan jumlah sampel yang akan diambil (Hardiyanti dan Madiawati, 2021):

$$n \geq \frac{(Z_{\alpha/2})^2 \times P \times q}{e^2} \quad \dots(2.1)$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel minimum
- Z = kuadrat dari *confidence interval*
- $\alpha/2^2$ = nilai distribusi normal
- e = tingkat kesalahan yang masih dapat diterima
- p = perkiraan proporsi keberhasilan
- q = 1- P, perkiraan proporsi kegagalan

2.7 Kuesioner

Kuesioner adalah salah satu metode pengumpulan data untuk menganalisis sikap, keyakinan, pengetahuan, dan karakteristik banyak orang dalam suatu lingkungan yang memengaruhi sistem yang ada. Kuesioner berupa daftar pertanyaan, dan pertanyaan tersebut ditujukan untuk beberapa orang dalam suatu lingkungan yang disebut responden. Hasil dari pembuatan kuesioner adalah data yang berisi informasi tentang kasus yang sedang diselidiki. Informasi yang relevan terbentuk dari kuesioner yang memiliki validitas dan realibilitas tinggi. Jenis-jenis kuesioner antara lain (Amanda, dkk, 2019):

1. Kuesioner terstruktur terbuka adalah kuesioner yang berisi pertanyaan dengan susunan kata dan urutan yang sama untuk setiap responden. Kuesioner ini biasanya memiliki tujuan eksplisit untuk memberikan fakta dalam format yang terstruktur.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2. Kuesioner tak terstruktur terbuka adalah kuesioner yang pertanyaannya berupa pertanyaan terbuka. Biasanya kuesioner jenis ini pertanyaannya berupa pendapat. Kuesioner ini relatif lebih sukar dijawab oleh responden karena memerlukan pikiran responden.
- 3. Kuesioner terstruktur tersamar merupakan teknik yang paling jarang digunakan dalam penelitian. Kuesioner ini bertujuan untuk mengungkap motif dan sikap dibawah dasar dengan keunggulan struktur pengkodean serta tabulasi jawaban.

2.8 Skala Pengukuran (Likert)

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok individu terhadap fenomena sosial. Dalam penelitian ini, fenomena sosial didefinisikan secara khusus oleh peneliti dan selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Skala *likert* mengubah variabel yang diukur menjadi variabel indikator. Indikator tersebut kemudian digunakan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2015).

Tabel 2.1 Skala *Likert*

Skala	Kategori
1	Sangat Setuju
2	Setuju
3	Cukup
4	Kurang Setuju
5	Tidak Setuju

(Sumber: Sugiyono, 2015)

2.9 Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Semakin tinggi validitas instrumen menunjukkan semakin akurat alat pengukur itu mengukur suatu data. Pengujian validitas ini penting dilakukan agar pertanyaan yang diberikan tidak menghasilkan data yang menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud. Secara teori uji



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

validitas dapat diukur dari korelasi *product moment* atau korelasi Pearson, sebagai berikut (Haryanti, 2021):

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad \dots(2.2)$$

Keterangan:

- n : banyaknya pasangan data X dan Y.
 $\sum X$: total jumlah dari variabel X.
 $\sum Y$: total jumlah dari variabel Y.
 $\sum X^2$: kuadrat dari total jumlah variabel X.
 $\sum Y^2$: kuadrat dari total jumlah variabel Y.
 $\sum XY$: hasil perkalian dari total jumlah variabel X dan variabel Y.

Apabila r hitung yang diperoleh > rtabel, maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (valid). Begitupun sebaliknya, jika r hitung < rtabel, maka instrument atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (tidak valid).

2.10 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban dari kuesioner tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kuesioner sebagai alat ukur harus mempunyai reliabilitas yang tinggi. Perhitungan reliabilitas hanya bisa dilakukan jika variabel pada kuesioner tersebut sudah valid. Dengan demikian harus menghitung validitas dahulu sebelum menghitung reliabilitas, jadi apabila pertanyaan pada kuesioner tidak valid maka tidak perlu dilanjutkan dengan pengujian reliabilitas. Uji reliabilitas dapat diukur dengan menggunakan formula Cronbach's alpha (α) sebagai berikut (Haryanti, 2021):



$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_b^2}{s_t^2} \right) \quad \dots(2.3)$$

Keterangan:

r_{11} : reliabilitas instrumen

k : banyak butir pertanyaan yang valid

s_b^2 : jumlah *variable item*

s_t^2 : varian total

S_t^2 menyatakan varians skor total seluruh instrumen atau item pertanyaan, s_j^2 adalah varians skor instrumen atau item pertanyaan ke- j untuk $j = 1, 2, \dots, k$, dimana k adalah jumlah instrumen atau item pertanyaan yang diujikan. Kriteria suatu data dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini bila nilai Cronbach's alpha (α) > 0,6.

2.11 Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* dan analisis kuadran adalah teknik yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Metode ini berupa analisis yang digunakan untuk mengetahui *gap* atau selisih antara kepentingan-kinerja. Analisis ini termasuk dalam analisis deskriptif yang didasarkan pada skoring hasil dari penyebaran kuesioner (Setiawan, dkk, 2022).

Konsep dasar dari teknik *importance performance analysis* adalah menilai kepentingan, dimana kepentingan ini didasarkan pada seberapa paham penyedia memahami keinginan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk skor penilaian kepentingan biasa disimbolkan dengan notasi "Y". Penilaian terhadap kinerja didasarkan pada seberapa puas pelanggan merasakan pelayanan yang diterimanya. Untuk skor penilaian kinerja biasa disimbolkan dengan notasi "X". penilaian terhadap layanan dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dimodifikasi dengan jawaban skala *Likert* dengan rentang skala sesuai dengan keinginan peneliti. Langkah-langkah untuk teknik *importance performance analysis* dapat dijelaskan sebagai berikut (Riyanto dan Putera, 2022):

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Menghitung dan mencari tingkat kesesuaian (TKi)

Untuk menghitung dan mencari nilai tingkat kesesuaian, mengacu pada skor jawaban kuesioner yang dibedakan menjadi dua penilaian. Penilaian pertama terkait dengan kinerja atau kondisi riil yang dirasakan, sedangkan penilaian kedua terkait dengan penilaian kepentingan/harapan. Rumus dari tingkat kesesuaian sebagai berikut:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad \dots(2.4)$$

Keterangan:

TKi = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian pencapaian/kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan/harapan

Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian akan menghasilkan keputusan sebagai berikut:

- a. Nilai dari tingkat kesesuaian di atas 100%, yang dapat diartikan bahwa kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan atau pelayanan sangat memuaskan.
- b. Nilai dari tingkat kesesuaian sama dengan 100%, yang dapat diartikan bahwa kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan atau pelayanan telah memuaskan.
- c. Nilai dari tingkat kesesuaian kurang dari 100%, yang dapat diartikan bahwa kualitas layanan yang diberikan kurang atau tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan belum memuaskan. Untuk tingkat kesesuaian kurang dari 100% dapat dibagi lagi menjadi tiga kategori sebagai berikut:
 - 1) 0 – 32% diartikan sangat tidak puas
 - 2) 33 – 65% diartikan tidak puas
 - 3) 66-99% diartikan pelanggan kurang puas

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan data skor rata-rata penilaian kepentingan dan skor rata-rata penilaian kinerja, juga dapat diketahui besaran *gap* atau celah nilai yang terjadi, dengan rumus sebagai berikut:

$$Gap = \text{skor rata-rata penilaian kinerja} - \text{skor rata-rata penilaian kepentingan} \quad \dots(2.5)$$

Hasil perhitungan nilai perhitungan *gap/celah* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Apabila *gap* bernilai negatif, maka penilaian kinerja lebih rendah yang artinya layanan yang diberikan penyedia layanan dinyatakan belum baik.
- b. Apabila *gap* bernilai nol, maka penilaian kinerja sama dengan penilaian kepentingan yang artinya layanan yang diberikan penyedia layanan dinyatakan baik.
- c. Apabila *gap* bernilai positif, maka penilaian kinerja lebih tinggi yang artinya layanan yang diberikan penyedia layanan dinyatakan sangat baik.

2. Diagram kartesius

Diagram kartesius merupakan tampilan visual yang akan menjelaskan nilai kepuasan dari masing-masing indikator atau atribut yang mengacu pada nilai tingkat kepentingan (*importance*) dan nilai tingkat kinerja (*performance*). Untuk mendapatkan titik koordinat antara kepentingan-kinerja, maka harus dihitung skor rata-rata dari masing-masing indikator atau atribut dengan rumus sebagai berikut:

$$X_i = \frac{\sum x_i}{n} \quad \dots(2.6)$$

$$Y_i = \frac{\sum y_i}{n} \quad \dots(2.7)$$

Keterangan:

- X_i = skor rata-rata tingkat kinerja untuk atribut i
- Y_i = skor rata-rata tingkat kepentingan untuk atribut i
- x_i = skor penilaian kinerja atribut i
- y_i = skor penilaian kepentingan atribut i
- n = jumlah respon

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya di distribusikan ke dalam diagram kartesius sesuai dengan nilai koordinatnya. Dibagi menjadi dua garis perpotongan tegak lurus yang mengacu pada nilai *mean* (rata-rata) atau nilai *median* (nilai tengah). Setelah dibuat garis perpotongan tegak lurus, maka akan muncul empat kuadran seperti gambar berikut:



Gambar 2.1 Diagram Kartesius
(Sumber: Riyanto dan Putera, 2022)

Untuk gambar diagram kartesius yang membagi empat kuadran, dapat dijelaskan maknanya sebagai berikut:

- a. **Kuadran A (Prioritas utama/ *Concentrate here*)**
 Atribut pengukuran yang berada dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan atau harapan yang tinggi, akan tetapi masih memiliki kinerja atau realita yang tergolong rendah. Pada kuadran A merupakan kuadran yang harus diprioritaskan atau menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya. Atribut atau faktor dalam kuadran ini dinilai sangat penting oleh pelanggan dan penyedia layanan masih belum memperhatikan, sehingga perlu prioritas dalam pelaksanaan peningkatan layanannya.
- b. **Kuadran B (Pertahankan prestasi/ *keep up the good work*)**
 Atribut pengukuran yang berada dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan atau harapan yang tinggi, serta memiliki kinerja atau realita yang tinggi juga. Pada kuadran B merupakan kuadran yang menunjukkan prestasi yang harus dipertahakan, karena tingkat kepentingan telah sesuai dengan kinerja atau harapan yang dirasakan pelanggan dan menghasilkan kepuasan pelanggan.



- c. Kuadran C (Prioritas rendah/ *low priority*)
Atribut pengukuran yang berada dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan atau harapan yang rendah, serta memiliki kinerja atau realita yang rendah juga. Pada kuadran C merupakan kuadran yang menunjukkan kepentingan yang tidak begitu diinginkan pelanggan dan kinerja yang biasa saja.
- d. Kuadran D (Berlebihan/ *possible overkill*)
Atribut pengukuran yang berada dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan atau harapan yang rendah, akan tetapi memiliki kinerja atau realita yang tinggi. Pada kuadran D merupakan kuadran yang menunjukkan kepentingan yang tidak begitu diinginkan pelanggan dan kinerja yang berlebihan.

2.12 *Quality Function Deployment (QFD)*

Quality Function Deployment (QFD) adalah alat manajemen dimana harapan pelanggan digunakan untuk mendorong proses pengembangan produk atau jasa. QFD adalah matriks perencanaan yang berorientasi grafis yang digunakan sebagai dasar untuk mengambil keputusan yang mempengaruhi setiap fase pengembangan produk atau jasa. QFD berkonsentrasi pada harapan dan kebutuhan pelanggan, sejumlah besar upaya dilakukan untuk menentukan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan seperti kualitas didefinisikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Priyono dan Yuamita, 2022).

Menurut Besterfield (2012) manfaat teknik yang diperoleh dari penerapan QFD ini meliputi (Putri, 2022):

1. Meningkatkan kepuasan pelanggan
QFD terlihat melewati respon pelanggan yang biasa dan upaya untuk menentukan persyaratan di satu set kebutuhan dasar, yang dibandingkan dengan semua informasi kompetitif (Muis, dkk, 2022).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Mengurangi waktu implementasi

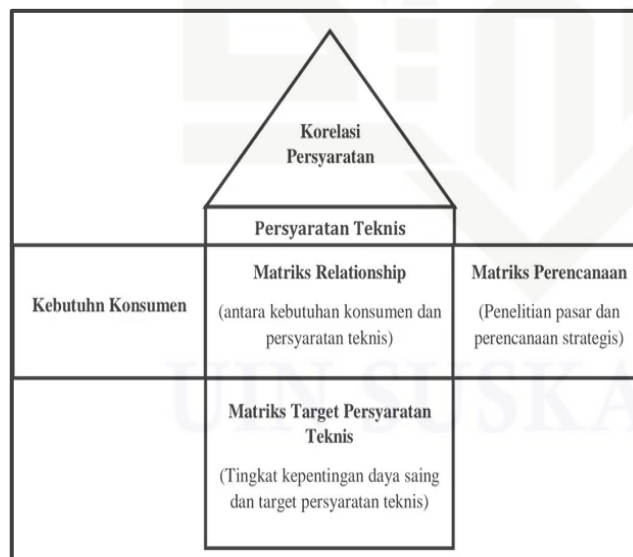
Perubahan teknik yang lebih sedikit diperlukan saat menggunakan QFD dan bila digunakan dengan benar semua hal yang bertentangan dengan persyaratan dapat diidentifikasi dan ditangani sebelum penerapan.
3. Orientasi kerjasama

QFD memaksa penyebaran horizontal komunikasi. Masukan diperlukan dari semua aspek organisasi sehingga memastikan bahwa suara dari pelanggan didengar dan setiap departemen tahu apa yang dilakukan pihak lain. Efisiensi dan produktivitas selalu meningkat dengan peningkatan kerja tim.
4. Menyediakan dokumentasi

Sebuah database untuk acuan di masa depan atau perbaikan proses yang direncanakan. Data yang secara historis tersebar di dalam operasi, yang sering hilang dan sering direferensikan di luar konteks, sekarang disimpan secara teratur untuk kebutuhan masa depan.

2.12.1 Matrik House Of Quality (HOQ)

Cohen (1995) menyatakan bahwa HOQ merupakan matriks yang digunakan untuk menghubungkan kebutuhan pelanggan (sisi kiri matriks) dengan *technical response* terhadap kebutuhan (pada bagian atas matriks). Bentuk dasar matriks HOQ dapat dilihat sebagai berikut (Sutoni dan Ramadian, 2019):



Gambar 2.2 Bentuk Dasar Matriks HOQ
(Sumber: Sutoni dan Ramadian, 2019)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan:

1. Bagian A

Ruang pertama HOQ adalah kebutuhan atau keinginan pelanggan (*Customer need and benefits*) ini adalah merupakan input dari HOQ.

2. Bagian B

Merupakan bagian kedua dari HOQ dan disebut sebagai tempat penentuan sasaran atau tujuan produk yang didasarkan pada interpretasi terhadap data riset pasar.

3. Bagian C

Bagian ketiga dalam HOQ ini berisikan persyaratan persyaratan teknis terhadap produk atau jasa baru yang akan di kembangkan. Data teknis ini didasarkan dari suara konsumen yang telah diperoleh pada bagian A.

4. Bagian D

Bagian keempat HOQ ini merupakan bagian terbesar dari matriks. Bagian ini berisikan kekuatan hubungan karakteristik teknis dari produk atau jasa yang dikembangkan (bagian C) dengan suara konsumen (bagian A) yang mempengaruhinya. Kekuatan hubungan ditentukan dengan simbol tertentu atau angka tertentu.

5. Bagian E

Bagian kelima dari HOQ ini yang membentuk menyerupai atap. Berisikan korelari persyaratan antara persyaratan teknis yang satu dengan persyaratan teknis yang lainnya yang terdapat pada bagian C. Korelasi persyaratan dinyatakan pada simbol tertentu.

6. Bagian F

Bagian ini berisikan tiga jenis data, yaitu:

- a. Urutan tingkat kepentingan persyaratan teknis.
- b. Informasi hasil perbandingan dari produk pesaing.
- c. Target kinerja persyaratan teknis untuk produk atau jasa baru yang akan di kembangkan.

Pembentukan matriks HOQ terdiri dari tahapan sebagai berikut (Romny dan Helianty, 2021):

1. *Planning Matrix*

Penyusunan *planning matrix* dapat dilakukan dengan langkah-langkah:

a. *Importance to Customer*

Penentuan *importance to customer* dibutuhkan untuk mengetahui kebutuhan konsumen.

b. *Current Satisfication Performance*

Mengukur kuesioner tingkat kepuasan dengan menggunakan rumus matematis sebagai berikut:

$$CSP = \frac{\sum \text{nilai atribut kepuasan}}{\sum \text{number of responden}} \dots(2.8)$$

c. *Goal*

Goal merupakan sasaran yang akan dicapai berdasarkan kepentingan konsumen. Skala untuk penentuan nilai *goal* yaitu 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (setuju) dan 4 (sangat setuju).

d. *Improvement Ration*

Memberikan penilaian perubahan atau perbaikan pada produk. Rumus dari *improvement ratio*:

$$IR = \frac{\text{Goal}}{\text{CSP}} \dots(2.9)$$

e. *Sales Point*

Memberikan informasi tingkat pemasaran atau nilai jual dari atribut produk. Skala untuk penentuan nilai *sales point* yaitu 1 (tidak ada *sales point*), 1.2 (*sales point* sedang) dan 1.5 (*sales point* kuat)

f. *Raw Weight*

Menggambarkan perbaikan yang dipentingkan dalam perencanaan dan pengembangan produk. Rumus dari *raw weight*:

$$RW = ITC \times IR \times \text{Sales Point} \dots(2.10)$$

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

g. *Normalized Raw Weight*

Mengubah nilai dari *raw weight* menjadi persentase. Rumus dari *normalized raw weight*:

$$NRW = \frac{\text{Raw Weight}}{\text{Raw Weight Total}} \times 100\% \quad \dots(2.11)$$

2. *Technical Response*

Pada tahap ini berdasarkan hasil suara konsumen akan diterjemahkan kedalam bahasa teknis yang berada pada matriks atas HOQ.

3. *Relationship*

Pada tahap ini akan dilihat hubungan antara suara konsumen dengan *technical response*. Arti nilai tersebut yaitu 0 (tidak ada hubungan), 1 (lemah), 3 (moderat) dan 9 (kuat) 4.

4. *Technical Corelations*

Pada tahap ini setiap bahasa teknis yang telah ditentukan akan dilihat keterkaitannya satu sama lain.

5. *Technical Matrik*

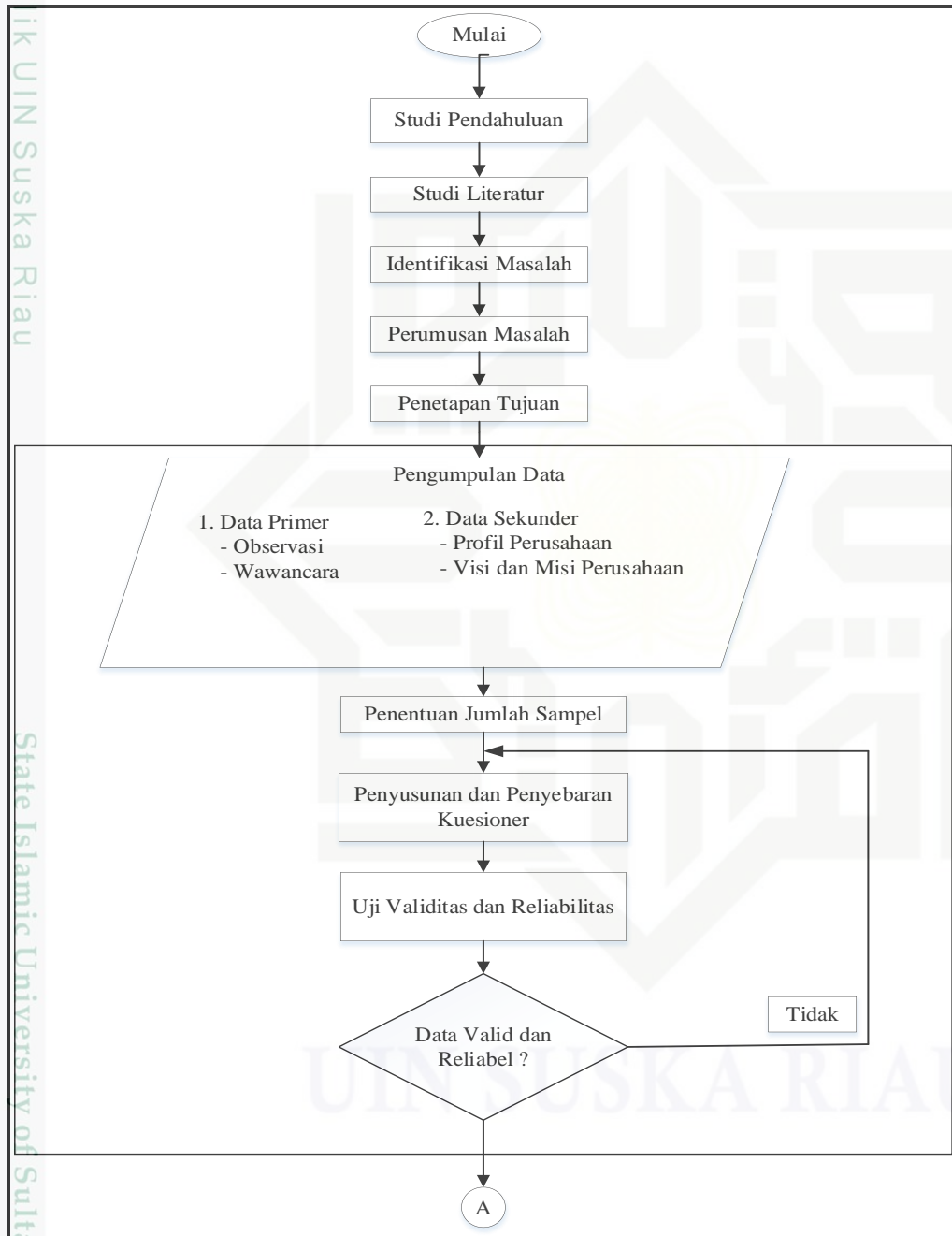
Pada tahap ini berisikan penilaian bobot dari *relationship* dengan *planning matrix* yang digunakan sebagai penentuan target yang akan ditetapkan untuk produk yang dikembangkan. Berikut merupakan rumus dari perhitungan bobot:

$$\text{Contribution} = \frac{\sum(\text{Nilai Relationship} \times \text{Raw Weight})}{\text{Raw Weight Total}} \quad \dots(2.12)$$

$$\text{Normalized Contribution} = \frac{\text{Contribution}}{\text{Total Contribution}} \quad \dots(2.13)$$

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan langkah-langkah yang harus dibuat sebelum melakukan penelitian, adapun langkah-langkahnya adalah seperti pada *flowchart* berikut ini:



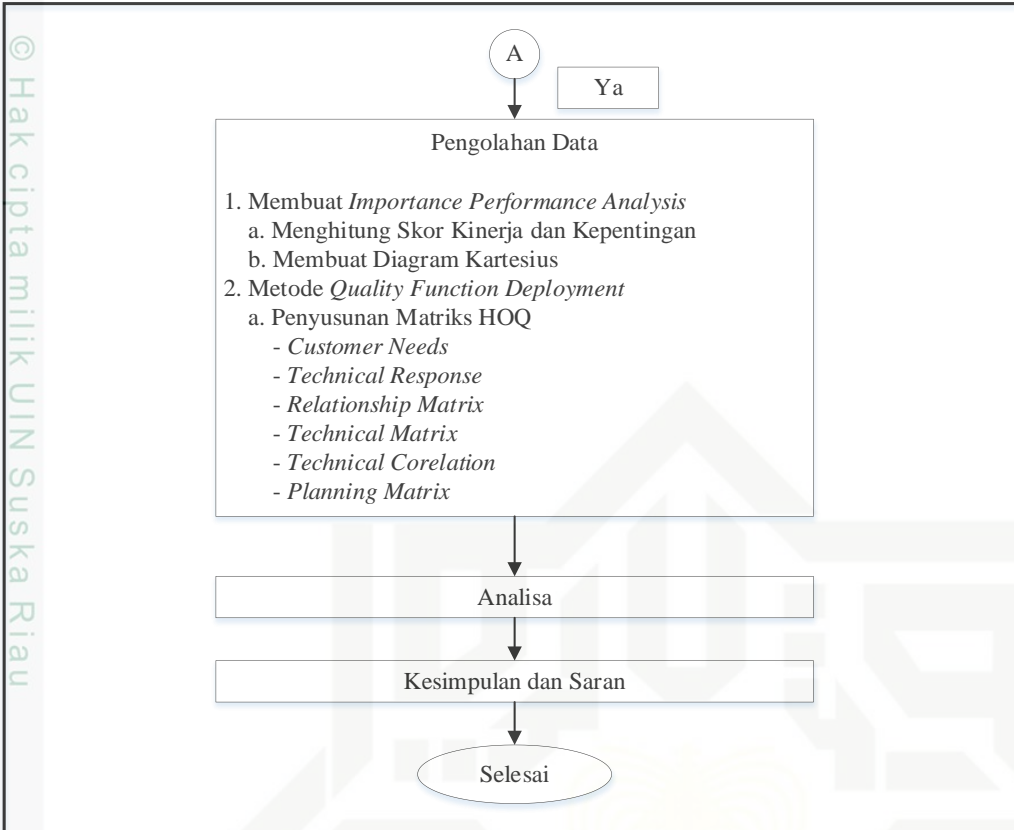
Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian

3.1 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan dilakukan agar dapat mengetahui informasi yang ada di tempat penelitian pada saat ini, sehingga mendapatkan gambaran permasalahan yang ada pada Puskesmas Biaro. Tahap awal dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi dan wawancara.

Observasi yang dilakukan adalah dengan datang secara langsung dan meminta izin untuk melakukan penelitian di Puskesmas Biaro. Selanjutnya wawancara dilakukan kepada pasien dan pihak Puskesmas untuk mengetahui penyebab pelanggan tidak puas terhadap kinerja pelayanan Puskesmas Biaro.

3.2 Studi Literatur

Studi literatur adalah mengumpulkan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian analisa kualitas pelayanan. Teori-teori yang diperoleh dari berbagai sumber buku, jurnal penelitian dan artikel terkait, agar penelitian yang dilakukan



sesuai dengan kaidah teori yang benar, sehingga menghasilkan penelitian yang hasilnya bagus.

3.3 Identifikasi Masalah

Tahapan identifikasi masalah bertujuan untuk mengetahui masalah-masalah yang ada di lokasi penelitian sehingga masalah tersebut dapat dirumuskan menjadi lebih jelas. Permasalahan yang ada pada Puskesmas Biaro adalah kualitas pelayanan yang belum memuaskan pasien pengguna jasanya. Oleh karena itu dilakukan penelitian untuk dapat mengidentifikasi tingkat kepuasan dari pasien dan atribut apa saja yang mempengaruhi ketidakpuasan pasien dalam pelayanan.

3.4 Perumusan Masalah

Rumusan masalah digunakan untuk membantu penelitian dalam memfokuskan titik permasalahan penelitian. Masalah perlu dirumuskan secara jelas untuk melakukan identifikasi terhadap faktor yang menjadi atribut pelayanan sehingga dapat diketahui kinerja tingkat pelayanan kinerja dari Puskesmas Biaro.

3.5 Penetapan Tujuan

Tujuan penelitian adalah aspek-aspek yang ingin dicapai dalam penelitian dan penetapan tujuan penelitian dilakukan untuk menetapkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian dan usaha untuk memecahkan setiap masalah yang diselidiki. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien dan memberikan usulan perbaikan pelayanan kesehatan di Puskesmas Biaro.

3.6 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan agar dapat mengumpulkan data-data yang sesuai dengan data yang dibutuhkan pada penelitian ini. Data yang dibutuhkan di dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yaitu:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Data primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh dari observasi ke tempat penelitian, wawancara dengan pihak puskesmas untuk mengungkap informasi atau data yang diperlukan untuk pengolahan data lebih lanjut.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada yaitu data yang didapatkan dari puskesmas. Data ini merupakan profil perusahaan serta visi dan misi puskesmas.

3.7 Penentuan Sampel

Pengambilan sampel menggunakan cara *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan menggunakan pertimbangan tertentu. Pengambilan sampel berada di Puskesmas Biaro. Penentuan ukuran sampel pada penelitian ini dengan penaksiran parameter proporsi P, karena pada penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui.

Pada penelitian ini, untuk menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus *Bernaoulli* (Hardiyanti dan Madiawati, 2021):

$$n \geq \frac{(Z_{\alpha/2})^2 \times P \times q}{e^2}$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel minimum
- Z = kuadrat dari *confidence interval*
- $\alpha/2^2$ = nilai distribusi normal
- e = tingkat kesalahan yang masih dapat diterima
- p = perkiraan proporsi keberhasilan
- q = 1- P, perkiraan proporsi kegagalan

Pada penelitian ini, digunakan tingkat ketelitian α (5%), tingkat kepercayaan sebesar 95%, sehingga Z = 1,96, dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, dan untuk pendekatan nilai p dan q jika tidak diketahui yaitu 0,5. Dengan hasil sebagai berikut:

$$n \geq \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,1^2}$$

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$n \geq \frac{(3,8416)^2 \times 0,25}{0,01^2}$$

$$n \geq 96,04$$

Dari hasil perhitungan yang diperoleh, maka sampel pada penelitian ini berjumlah 96,04 dibulatkan menjadi 97 responden.

3.8 Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner

Pembuatan kuesioner dilakukan dengan menentukan atribut pelayanan, secara garis besar pembagian atribut kualitas pelayanan ini dibagi menjadi 5 dimensi, yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Setelah dilakukan pembuatan kuesioner, selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung datang ke tempat penelitian dan disebar ke responden sesuai hasil dari penentuan sampel. Data hasil penyebaran kuesioner akan digunakan untuk pengolahan data. Adapun skala yang digunakan dalam kuesioner ini adalah skala *likert* yang memiliki bobot penilaian 1-5. Kuesioner dimensi kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel:

Tabel 3.1 Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan Puskesmas

No	Pernyataan
	<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>
1	Ruang pemeriksaan pasien yang memadai dapat memberikan kenyamanan bagi pasien ketika diperiksa (Niawati, dkk, 2020)
2	Petugas dan dokter di puskesmas memiliki penampilan yang rapi (Niawati, dkk, 2020)
3	Puskesmas menyediakan laboratorium dengan pemeriksaan yang lengkap (Yulianti, dkk, 2021)
4	Puskesmas menyediakan toilet terjaga yang kebersihannya (Yulianti, dkk, 2021)
5	Puskesmas menyediakan ruang mushola yang terjaga kebersihannya (Yulianti, dkk, 2021)
6	Ketersediaan tempat parkir yang memadai (Yulianti, dkk, 2021)
7	Puskesmas telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai (Niawati, dkk, 2020)

(Sumber: Pengumpulan Data, 2022)

Tabel 3.1 Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan Puskesmas (Lanjutan)

No	Pernyataan
	Tangible (Bukti Fisik)
8	Puskesmas memiliki gedung yang terjaga kebersihannya (Nuraini, dkk, 2021)
9	Puskesmas melakukan perawatan fasilitas secara terstruktur dan berkala (Niawati, dkk, 2020)
	Reliability (Keandalan)
10	Jam buka pelayanan pendaftaran yang tepat waktu (Nuraini, dkk, 2021)
11	Puskemas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit (Niawati, dkk, 2020)
12	Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat (Niawati, dkk, 2020)
13	Puskesmas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat (Niawati, dkk, 2020)
14	Petugas administrasi cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan (Yulianti, dkk, 2021)
	Responsiveness (Daya Tanggap)
15	Perawat menangani keluhan pasien dengan cepat sesuai dengan instruksi dokter (Nuraini, dkk, 2021)
16	Dokter cepat tanggap, segera mengetahui gejala sakit yang ada serta segera memberikan penanganan terhadap keluhan pasien (Nuraini, dkk, 2021)
	Assurance (Jaminan)
17	Proses pemeriksaan dilakukan dengan cepat dan tidak membuat pasien menunggu (Yulianti, dkk, 2021)
18	Proses pemeriksaan dilakukan dengan tepat sehingga menghasilkan pemeriksaan akurat (Yulianti, dkk, 2021)
19	Jaminan bahwa kerahasiaan informasi pasien (identitas sosial maupun kondisi sakit pasien dapat terjaga dengan aman) (Nuraini, dkk, 2021)
20	Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan (Niawati, dkk, 2020)
	Empathy (Empati)
21	Petugas, perawat, dan dokter melayani tanpa memandang status sosial pasien baik pasien kaya, kurang mampu, pasien umum, pasien BPJS (Nuraini, dkk, 2021)

(Sumber: Pengumpulan Data, 2022)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1 Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan Puskesmas (Lanjutan)

No	Pernyataan
	<i>Empathy (Empati)</i>
22	Petugas, perawat, dan dokter melayani pasien dengan ramah dan sopan (Nuraini, dkk, 2021)
23	Petugas administrasi siap membantu bila pasien mengalami kesulitan (Yulianti, dkk, 2021)

(Sumber: Pengumpulan Data, 2022)

3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment*, dengan kriteria sebagai berikut:

1. Item pernyataan yang diteliti dinyatakan valid jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$
2. Item pernyataan yang diteliti dinyatakan tidak valid jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$

Untuk uji reliabilitas peneliti menggunakan metode (rumusan) koefisien *Alpha Cronbach*. Dengan kriteria, kuesioner dinyatakan *reliabel* jika nilai *Alpha Cronbach* $> 0,6$ (Haryanti, 2021).

3.10 Pengolahan Data

Setelah pengumpulan data, langkah selanjutnya adalah mengolah data sesuai dengan metode yang telah ditentukan sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Pengolahan data dilakukan atas dasar data yang dikumpulkan sebelumnya dengan menggunakan metode yang ada.

3.10.1 Metode *Importance Performance Analysis*

Pada tahapan ini dilakukan penilaian kepentingan dan kinerja untuk mengetahui seberapa paham penyedia layanan memahami keinginan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Langkah-langkah dalam melakukan analisis *importance performance analysis* adalah:

1. Menghitung dan mencari nilai rata-rata skor kinerja dengan skor kepentingan.
2. Menghitung dan menentukan nilai perpotongan antara nilai rata-rata skor kinerja dan skor kepentingan



3. Membuat diagram kartesius untuk menjelaskan nilai kepuasan dari masing-masing atribut pada nilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.

3.10.2 Metode *Quality Function Deployment*

Setelah melakukan pengolahan data menggunakan metode IPA, selanjutnya adalah mengintegrasikan hasil tersebut menggunakan metode QFD. Langkah-langkah dalam menggunakan metode QFD adalah:

1. Penyusunan matrik HOQ (*House of Quality*) sebagai berikut:
 - a. Menentukan *customer needs* yaitu layanan prioritas yang terdapat pada kuadran I diagram kartesius.
 - b. Menentukan *technical response* yang diperoleh dari *customer needs* berupa solusi yang diberikan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan pasien.
 - c. Menggambarkan hubungan antara kebutuhan dan respon teknis pada *relationship*.
 - d. Menghitung nilai *technical matrix* untuk mengetahui nilai *contribution* yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan pada nilai *normalized contribution* tertinggi.
 - e. Membuat *technical correlations* yang menjelaskan hubungan antar *technical response*.
 - f. Menyusun *planning matrix* untuk mendapatkan prioritas kebutuhan konsumen dalam produk jasa.

3.11 Analisa

Setelah dilakukan pengolahan data selanjutnya dilakukan langkah analisa dan pembahasan terhadap hasil pengolahan data yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran lengkap mengenai penelitian yang telah dilakukan sebagai jawaban terhadap permasalahan atau fenomena yang ada.

3.12 Kesimpulan dan Saran

Menarik kesimpulan dari hasil analisa dan pembahasan. Kemudian memberikan saran tindakan yang sebaiknya dilakukan dan diperhatikan untuk

mengatasi kesenjangan agar dapat melakukan penelitian yang lebih baik di masa depan. Saran harus bermanfaat bagi peneliti dan pembaca.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan atas perhitungan dan analisis data yang dilakukan terhadap Puskesmas Biaro dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode IPA diperoleh data yang menjelaskan atribut-atribut yang harus diperbaiki karena dianggap penting oleh responden tetapi kinerjanya masih dibawah rata-rata yaitu puskesmas menyediakan toilet yang terjaga kebersihannya, ketersediaan tempat parkir yang memadai, puskesmas memiliki gedung yang terjaga kebersihannya, jam buka pelayanan pendaftaran yang tepat waktu, puskesmas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit, puskesmas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat, dan proses pemeriksaan dilakukan dengan cepat dan tidak membuat pasien menunggu
2. Dari penyusunan HOQ diperoleh hasil prioritas perbaikan tingkat kepentingan terhadap kebutuhan konsumen dan urutan kebutuhan teknis serta hubungan saling keterkaitannya. Kebutuhan teknis yang menjadi jawaban dari kebutuhan konsumen terdiri dari pengecekan berkala kebersihan puskesmas oleh petugas, manajemen SDM, pengecekan kesesuaian jadwal dokter, perawat, dan petugas, perbaikan mekanisme pelayanan, serta kompetensi dan pengetahuan dokter, perawat, dan petugas.
3. Usulan perbaikan kualitas pelayanan Puskesmas Biaro berdasarkan 3 urutan prioritas perbaikan adalah mengalokasikan sumber daya berupa anggaran dana dan perlengkapan untuk pembuatan rambu parkir, evaluasi bulanan disertai dengan pemberian *reward* pada petugas dengan kinerja baik dan *punishment* pada petugas dengan kinerja kurang baik, dan memberikan *job training* kepada petugas terkait dengan optimalisasi kebijakan puskesmas dan merumuskan komitmen bersama guna melakukan pelayanan yang memuaskan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.2 Saran

Saran yang dapat peneliti berikan setelah melakukan penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi Puskesmas untuk menentukan strategi perbaikan pelayanan yang lebih memperhatikan kepuasan konsumen.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode atau memperhatikan aspek-aspek lain dalam penelitian untuk menambah masukan bagi Puskesmas dalam menentukan strategi perbaikan kinerjanya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR PUSTAKA

- Ahie, S. (2018). Analisis Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pontianak. *Jurnal Ekonomi Integra*, 7(1), 1–14.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji validitas dan reliabilitas tingkat partisipasi politik masyarakat kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179–188.
- Anggaraini, M., Nazaruddin, N., Rizki, M., & Lubis, F. S. (2022). *Proposed Improvements to The Chip Raw Material Control System Using the Continuous Review System and Periodic Review System Methods*.
- Anggraini, M. (2022). Usulan Perbaikan Sistem Pengendalian Bahan Baku Keripik Dengan Metode Continuous Review System Dan Periodic Review System (Studi Kasus: UKM Tungku Sanjai Minang Maimbau). *Proposed Improvement Of The Chip Raw Material Control System With The Continuous Review System And Periodic Review System Methods (Case Study: Sanjai Minang Maimbau Furnace SMEs)*.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
- Azmi, C. (2022). *Analisis Pola Pembelian Konsumen Dengan Menggunakan Algoritma Frequent Pattern Growth (Fp-Growth)(Studi Kasus: 212 Mart Subrantas, Pekanbaru)*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Fauziah, I., Rizki, M., Hartati, M., Nazaruddin, N., Lubis, F. S., & Nohirza, F. L. (2022). *Market Basket Analysis with Equivalence Class Transformation Algorithm (ECLAT) For Inventory Management Using Economic Order Quantity (EOQ)*.
- Hamzah, M. L., Hultari, L. A., Purwati, A. A., & Nazaruddin, N. (2022). Analysis of E-Library Based on Level of User Satisfaction Using EUCS and IPA Methods. *Journal of Applied Engineering and Technological Science (JAETS)*, 4(1 SE-Articles), 599–610. <https://doi.org/10.37385/jaets.v4i1.1426>
- Hamzah, M. L., Purwati, A. A., Sutoyo, S., Marsal, A., Sarbani, S., & Nazaruddin, N. (2022). Implementation of the internet of things on smart posters using near field communication technology in the tourism sector. *Computer Science and Information Technologies*, 3(3).
- Hardiyanti, I., & Madiawati, P. N. (2021). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan The Body Shop Melalui Variabel Kepuasan Pelanggan. *EProceedings of Management*, 8(4).
- HELIANTY, Y. (2021). Usulan Pengembangan Produk Dengan Menggunakan Analisis Quality Function Deployment (QFD) Pada Produk Topi Fedora. *FTI*.
- Ichsan, R. N., & Karim, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57.
- Indrawidjajanto, H., & Syairudin, B. (2021). Analysis on Quality of Service at Design and Engineering Department by Using Servqual, IPA, and QFD Methods. *IPTEK Journal of Proceedings Series*, 1, 328–333.
- Juniarti, A. D., Zakaria, T. Z., & Sadiyah, H. S. (2021). Analisa Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Quality Function

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Deployment (QFD). *Jurnal Intent: Jurnal Industri Dan Teknologi Terpadu*, 4(2), 109–130.

Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon. *Jurnal Digit*, 9(2), 167–177.

Mardatillah, N. S. (2022). *Pengendalian Mutu Minyak Kepala Sawit (Cpo) Melalui Penerapan Sistem Jaminan Halal (Sjh) Dengan Pendekatan Six Sigma (Studi Kasus: PT. Wilmar Nabati, Dumai)*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Muis, A. A., Kurniawan, D., Ahmad, F., & Pamungkas, T. A. (2022). Rancangan Meja Pengatur Ketinggian Otomatis Menggunakan Pendekatan Antropometri Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 1(2), 114–122.

Mujiarto, M., Susanto, D., & Bramantyo, R. Y. (2019). Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara*, 3(1).

Nabila, A., Umam, M. I. H., Suherman, A., Devani, V., & Nazaruddin, M. R. (2022). *Computerized Relative Allocation of Facilities Techniques (CRAFT) Algorithm Method for Redesign Production Layout (Case Study: PCL Company)*.

Nazaruddin, Hamzah, M. L., Rizki, M., Umam, M. I. H., & Sarbaini. (2022). Integration of Fuzzy Logic Algorithms with Failure Mode and Effect Analysis for Decision Support Systems in Product Quality Improvement of Piano Cabinets. *2022 International Conference on Electrical and Information Technology (IEIT)*, 13–19. <https://doi.org/10.1109/IEIT56384.2022.9967920>

Nazaruddin, N. (2022). Implementation of Quality Improvements to Minimize Critical to Quality Variations in Polyurethane Liquid Injection Processes. *Journal of Applied Engineering and Technological Science (JAETS)*, 3(2), 139–148.

Nazaruddin, N., & Septiani, W. (2021). Risk Mitigation Production Process on Wood Working Line Using Fuzzy Logic Approach. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 19(1), 100–108.

Nazra, B. Y. (n.d.). *Marketing Strategy Planning Using SOAR Method and Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)(Case Study: Computer Embroidery Business Jonifer Embroidery)*.

Niawati, W., Berliana, N., & Marisdayana, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kenali Besar Kota Jambi. *JOURNAL OF HEALTHCARE TECHNOLOGY AND MEDICINE*, 6(2), 826–836.

Nuraini, A., Nurmawati, I., Wijayanti, R. A., & Rachmawati, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(4), 471–480.

Panget, B., Tumbel, T. M., & Tamengkel, L. D. S. (2018). Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian sepeda motor Honda Beat pada CV. LION di ternate. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 6(004), 62–69.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Prasmoro, A. V., Chotimah, C., & Siregar, D. (2020). Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus Cafe XYZ Rawalumbu). *Journal of Industrial and Engineering System*, 1(2).
- Priyono, P., & Yuamita, F. (2022). Pengembangan Dan Perancangan Alat Pemotong Daun Tembakau Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 1(III), 137–144.
- Putri, N. T. (2022). *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Andalas University Press.
- Rahmawati, M. A., & Deharja, A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Unit Rawat Inap dengan Metode IPA di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember Tahun 2019. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 337–346.
- Rizki, M., Kusumanto, I., Nazaruddin, M. H., & Nohirza, F. L. (n.d.). *Application of Data Mining Using the K-Means Clustering Method in Analysis of Consumer Shopping Patterns in Increasing Sales (Case Study: Abie JM Store, Jaya Mukti Morning Market, Dumai City)*.
- Rizky, M. (2022). *Improvement Of Occupational Health And Safety (OHS) System Using Systematic Cause Analysis Technique (SCAT) Method In CV. Wira Vulcanized*.
- Safira, E., Nofirza, N., Anwardi, A., Harpito, H., Rizki, M., & Nazaruddin, N. (2022). *Evaluation of Human Factors in Redesigning Library Bookshelves for The Blind Using The Ergonomic Function Deployment (EFD) Method*.
- Sandila, H., Rizki, M., Hartati, M., Yola, M., Nohirza, F. L., & Nazaruddin, N. (2022). *Proposed Marketing Strategy Design During the Covid-19 Pandemic on Processed Noodle Products Using the SOAR and AHP Methods*.
- Saputri, N., Lubis, F. S., Rizki, M., Nazaruddin, N., Silvia, S., & Nohirza, F. L. (2022). *Iraise Satisfaction Analysis Use The End User Computing Satisfaction (EUCS) Method In Department Of Sains And Teknologi UIN Suska Riau*.
- Septiani, W. (2021). Perancangan model prioritas mitigasi risiko proses produksi pada lini wood working di PT Xyz. *THESIS-2020*.
- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)(Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), 286–295.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126.
- Slamet Riyanto, S. T., & Putera, A. R. (2022). *Metode Riset Penelitian Kesehatan & Sains*. Deepublish.
- Sukwadi, R., Josua, P. P., & Tannady, H. (2021). Penerapan model integrasi fuzzy SERVQUAL-IPA-QFD dalam analisis kualitas layanan Stasiun Gambir. *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan*, 5(1), 181–190.
- Sutoni, A., & Ramadian, P. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Dan Pengembangan Produk Menggunakan Metode Kano Dan House Of Quality.



- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC 2019. Surakarta, 2-3 Mei 2019. 1, 10.
- Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(1), 7–19.
- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan*, 339–344.
- Widiastuti, T., & Suhaji, S. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmiah Aset*, 23(1), 53–62.
- Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2019). Perancangan Model Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Intech*, 5(2), 43–50.
- Yanti, M. (2022). ANALISIS PERBAIKAN LINI PRODUKSI DENGAN PENDEKATAN LEAN MANUFACTURING UNTUK MENGURANGI WASTE PADA CV. TMJ MENGGUNAKAN METODE VALUE STREAM MAPPING (VSM) DAN ROOT CAUSE ANALYSIS (RCA). *Production Line Improvement Analysis With Lean Manufacturing Approach To Reduce Waste At CV. TMJ Uses Value Stream Mapping (VSM) and Root Cause Analysis (RCA) Methods*.
- Yanti, M., Lubis, F. S., Nazaruddin, N., Rizki, M., Silvia, S., & Sarbaini, S. (2022). *Production Line Improvement Analysis With Lean Manufacturing Approach To Reduce Waste At CV. TMJ uses Value Stream Mapping (VSM) and Root Cause Analysis (RCA) methods*.
- Yulianti, D. (2021). *Studi Pengukuran Kepuasan Pelayanan Pasien Di Puskesmas Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro Lampung Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis*. Universitas Muhammadiyah Metro.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUESIONER PENELITIAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN PUSKESMAS

Dengan Hormat,

Dalam rangka penelitian guna penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “ANALISA KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* DI PUSKESMAS BIARO”, maka saya selaku penulis, mahasiswa Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, memohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdr/I meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini. Jawaban yang anda berikan akan sangat berarti bagi saya, yang selanjutnya akan menjadi masukan yang bermanfaat bagi hasil penelitian yang saya lakukan.

Demikian surat permohonan ini, atas Bpk/Ibu/Sdr/I untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Data Responden:

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Pekerjaan :

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda (√) pada pilihan kuesioner yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi anda.

Keterangan:

1. SKOR UNTUK TINGKAT KINERJA

Sangat Tidak Puas (STP) = 1 Tidak Puas (TP) = 2 Cukup Puas (CP) = 3
 Puas (P) = 4 Sangat Puas (SP) = 5

2. SKOR UNTUK TINGKAT HARAPAN

Sangat Tidak Penting (STP) = 1 Tidak Penting (TP) = 2 Cukup Penting (CP) = 3
 Penting (P) = 4 Sangat Penting (SP) = 5

No	Pernyataan	Kinerja					Harapan				
		STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
1	Ruang pemeriksaan pasien yang memadai dapat memberikan kenyamanan bagi pasien ketika diperiksa										
2	Petugas dan dokter di puskesmas memiliki penampilan yang rapi										
3	Puskesmas menyediakan laboratorium dengan pemeriksaan yang lengkap										
4	Puskesmas menyediakan toilet terjaga yang kebersihannya										

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

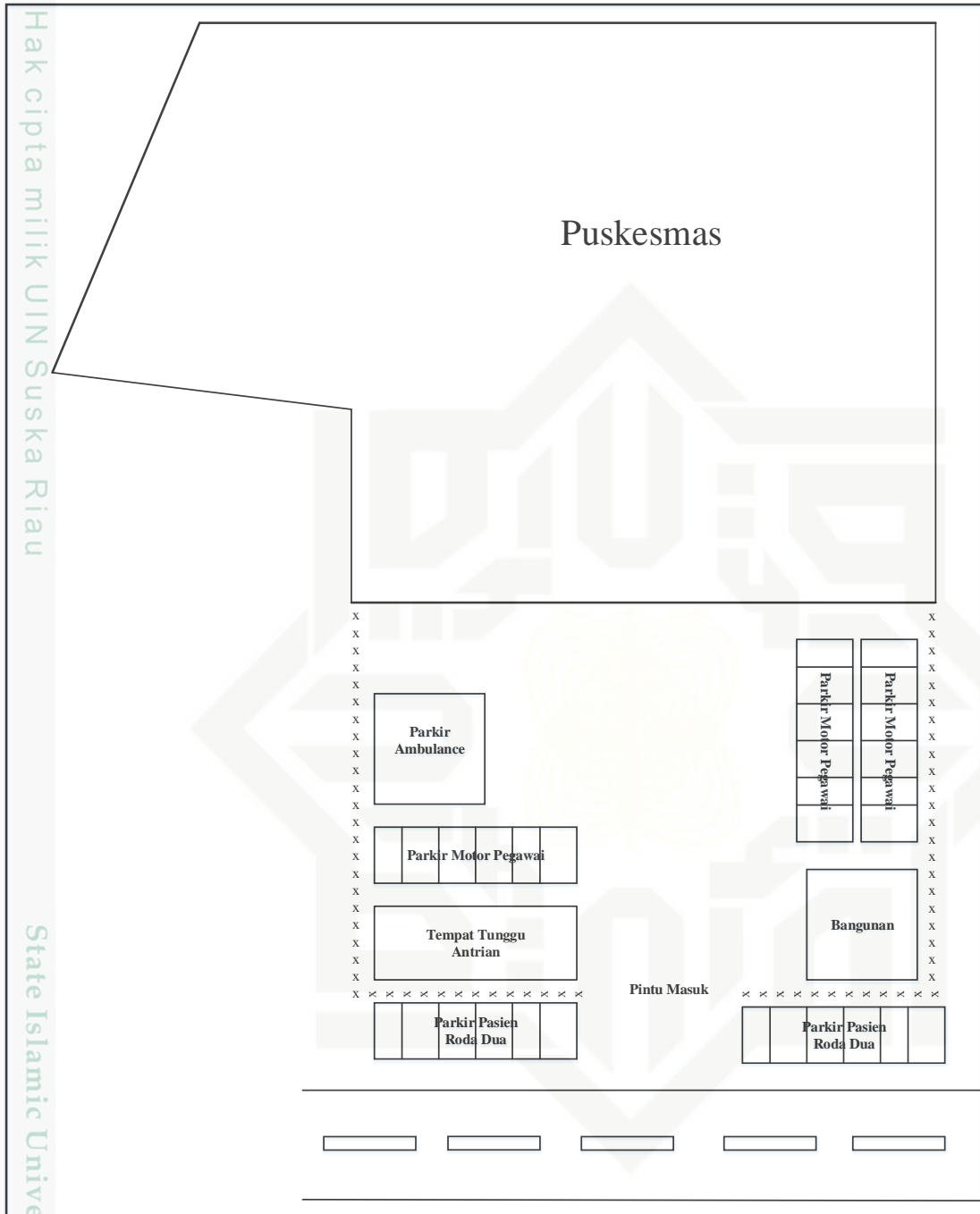
No	Pernyataan	Kinerja					Harapan				
		STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
	Tangible (Bukti Fisik)										
5	Puskesmas menyediakan ruang mushola yang terjaga kebersihannya										
6	Ketersediaan tempat parkir yang memadai										
7	Puskesmas telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai										
8	Puskesmas memiliki gedung yang terjaga kebersihannya										
9	Puskesmas melakukan perawatan fasilitas secara terstruktur dan berkala										
	Reliability (Kehandalan)										
10	Jam buka pelayanan pendaftaran yang tepat waktu										
11	Puskemas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit										
12	Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat										
13	Puskesmas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat										
14	Petugas administrasi cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan										
	Responsiveness (Daya Tanggap)										
15	Perawat menangani keluhan pasien dengan cepat sesuai dengan instruksi dokter										
16	Dokter cepat tanggap, segera mengetahui gejala sakit yang ada serta segera memberikan penanganan terhadap keluhan pasien										
	Assurance (Jaminan)										
17	Proses pemeriksaan dilakukan dengan cepat dan tidak membuat pasien menunggu										
18	Proses pemeriksaan dilakukan dengan tepat sehingga menghasilkan pemeriksaan akurat										
19	Jaminan bahwa kerahasiaan informasi pasien (identitas sosial maupun kondisi sakit pasien dapat terjaga dengan aman)										
20	Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan										

No	Pernyataan	Kinerja					Harapan				
		STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP
21	Petugas, perawat, dan dokter melayani tanpa memandang status sosial pasien baik pasien kaya, kurang mampu, pasien umum, pasien BPJS										
22	Petugas, perawat, dan dokter melayani pasien dengan ramah dan sopan										
23	Petugas administrasi siap membantu bila pasien mengalami kesulitan										

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.




LAYOUT PARKIR KENDARAAN PUSKESMAS BIARO



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Usulan anggaran dana perlengkapan rambu parkir:

No	Rambu Parkir	Jumlah	Perkiraan Harga
1		1	Rp 150.000
2		2	Rp 300.000
3		1	Rp 150.000
4	Tiang Parkir	4	Rp 1.600.000
Total			Rp 2.200.000

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



Bunga Rahmadona dilahirkan di Bukittinggi pada tanggal 12 Desember 1999 anak dari pasangan ayahanda bernama Rasywil dan ibunda bernama Sri Sputrina.. Adapun perjalanan penulis dalam jenjang menuntut Ilmu Pengetahuan, penulis telah mengikuti pendidikan formal sebagai berikut:

Tahun 2006	Memasuki Sekolah Dasar Negeri 12 Koto Tengah Kec. Tilatang Kamang, Kab. Agam dan menyelesaikan pendidikan SD pada Tahun 2012.
Tahun 2012	Memasuki Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Ampek dan menyelesaikan pendidikan SMP pada Tahun 2015
Tahun 2015	Memasuki Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Ampek dan menyelesaikan pendidikan SMA pada Tahun 2018
Tahun 2018	Terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Sains dan Teknologi, Jurusan Teknik Industri.
Nomor <i>Handphone</i>	081270167159
E-Mail	bunga.rhmdn41@gmail.com

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.