

Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan Layanan Publik Di Kantor Kecamatan XYZ Berdasarkan Metode Kano

RAFLI MOHAMMAD IKHSAN^{1*}, ARIE DESRIANTY¹

¹Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional,
Jl. PHH Mustofa No.23, Bandung, 40124, Indonesia

Email: raflimikhsan17@gmail.com¹

Received 02 09 2023 | *Revised* 09 09 2023 | *Accepted* 09 09 2023

ABSTRAK

Hasil wawancara terhadap beberapa warga XYZ didapatkan masih terdapat keluhan terhadap kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan XYZ. Selain itu berdasarkan google review Kantor Kecamatan XYZ memiliki nilai 2,8/5 (skala 5) ini menunjukkan rendahnya kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan XYZ. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas perbaikan dan perancangan usulan perbaikan yang sesuai dengan atributnya. Berdasarkan permasalahan yang terjadi maka dibutuhkan suatu metode untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan menggunakan metode Kano. Metode Kano ini digunakan untuk mengkategorikan atribut berdasarkan prioritas perbaikan. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang dibuat melalui google form dan disebar di sosial media. Berdasarkan hasil penelitian terdapat 5 kategori must-be yang artinya harus segera diperbaiki, 18 kategori one dimensional dan 1 kategori attractive. Upaya peningkatan dilakukan dengan memberikan usulan seperti melengkapi sarana dan prasarana, memperluas ruang tunggu, mengevaluasi monitoring kebersihan toilet, menambah kamera CCTV serta menyediakan mushola untuk pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kano

ABSTRACT

The results of interviews with several residents of XYZ reveal the presence of complaints regarding the quality of service at the XYZ Sub-district Office. Additionally, based on Google reviews, the XYZ Sub-district Office has a rating of 2.8/5 (on a scale of 5), indicating low customer satisfaction with the service quality of the office. The objective of this research is to identify priority attributes for improvement and propose corresponding improvement suggestions aligned with these attributes. Given the existing issues, a method is required to enhance and elevate service quality, and the Kano method is employed for this purpose. The Kano method is utilized to categorize attributes based on improvement priority. Data collection is carried out through a questionnaire created using Google Forms and distributed across social media platforms. Based on the research findings, there are 5 must-be categories

that require immediate attention for improvement, 18 one-dimensional categories, and 1 attractive category. Improvement efforts encompass recommendations such as enhancing facilities and infrastructure, expanding waiting areas, evaluating toilet cleanliness monitoring, adding CCTV cameras, and providing a prayer room for customers.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Kano

1. PENDAHULUAN

Kantor kecamatan adalah salah satu lembaga pemerintah yang berperan penting dalam melayani kebutuhan administrasi masyarakat. Kantor kecamatan merupakan bagian dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang diawasi oleh Ombudsman. Dalam laporan tahunan Ombudsman tahun 2020 pemerintah daerah menempati posisi teratas terbanyak dilaporkan sebesar 39,59%.

Sebagai lembaga publik, kantor kecamatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Namun dalam kenyataan di lapangan, masih banyak kendala yang dihadapi oleh kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, salah satunya kantor Kecamatan XYZ. Kepuasan pengguna jasa dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan pegawai yang melayani mereka (Aranningrum, 2013). Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat mengakibatkan turunnya kepercayaan pada pemerintah maka dapat berdampak tidak baik pada proses pembangunan maupun program-program pemerintah (Dwiyanto, 2008).

Kantor Kecamatan XYZ adalah salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik meliputi pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), surat pindah, dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil wawancara terhadap 40 orang masyarakat XYZ, 90% diantaranya mengeluh terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan XYZ. Keluhan terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan XYZ diantaranya ialah waktu penyelesaian pelayanan seringkali melebihi waktu yang telah dijanjikan, fasilitas pelayanan yang tersedia dianggap kurang lengkap, masih terdapat masyarakat yang belum memahami alur prosedur layanan dan syarat-syarat pelayanan karena kurangnya publikasi serta sosialisasi kepada masyarakat. Selain itu berdasarkan google review, Kantor Kecamatan XYZ mendapatkan nilai 2,8/5. Ini artinya Kantor Kecamatan memiliki nilai kepuasan yang rendah. Berdasarkan kondisi tersebut Kantor Kecamatan XYZ perlu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan pada warga.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan XYZ maka diperlukan suatu metode untuk melakukan analisis terkait kepuasan pelayanan dengan menggunakan Model Kano. Model Kano ialah suatu model yang berguna untuk mengkategorikan atribut mana yang menjadi prioritas untuk diperbaiki, sehingga dapat memberikan kemudahan untuk Kantor Kecamatan untuk memperbaiki berdasarkan prioritas.

2. METODOLOGI

Langkah-langkah yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Atribut Pelayanan

Atribut-atribut kualitas pelayanan yang digunakan pada penelitian ini adalah atribut layanan publik. Terdapat beberapa atribut terdahulu sebagai perbandingan atribut yakni Andi (2012) membahas tentang Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Gunug Sari Kabupaten Serang dan Rizky (2021) membahas mengenai

Aspek Terpenting Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Kecamatan Bogor Barat. Identifikasi atribut pelayanan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Identifikasi Atribut Pelayanan

Dimensi	Pengertian	Atribut Pada Penelitian ini
Reliability (Keandalan)	kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, memuaskan dan dapat diandalkan.	Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan
		Pegawai Kecamatan masuk kantor tepat waktu
		Jam pelayanan sesuai dengan yang tertera
		Pegawai teliti dalam meng-input data
		Pegawai Kecamatan melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur
		Aparatur Kecamatan mudah ditemui masyarakat yang hendak melakukan pelayanan
Assurance (Jaminan)	kesanggupan untuk memberikan rasa percaya dan keyakinan bahwa layanan yang diberikan berkualitas dan sesuai standar	Pegawai Kecamatan mampu menjelaskan prosedur setiap pelayanan dan kelengkapan dokumen
		Pegawai memiliki pengetahuan dan mampu menjawab dan memberikan solusi atas keluhan masyarakat.
		Pegawai Kecamatan memiliki sikap yang ramah dan sopan
		Pegawai Kecamatan memperlakukan masyarakat pengguna layanan dengan baik
		Masyarakat terjamin keamanannya selama mendapatkan pelayanan
	wujud nyata meliputi	Kantor Kecamatan memiliki sarana dan prasana yang lengkap dalam pelayanan masyarakat mesin print, komputer, mesin cetak antrean, speaker, reader KTP, dll)
		Kantor Kecamatan memiliki ruang tunggu yang bersih, nyaman, luas dan terawat

Tangible (Bukti Fisik)	fasilitas fisik, peralatan, penampilan pegawai.	Tersedianya papan informasi mengenai alur dan syarat-syarat pelayanan
		Kantor Kecamatan memiliki toilet yang bersih dan nyaman
		Kantor Kecamatan terdapat masjid yang bersih, luas, dan nyaman
		Kantor Kecamatan memiliki tempat parkir yang luas dan aman

Tabel 1. Identifikasi Atribut Pelayanan (lanjutan)

Dimensi	Pengertian	Atribut Pada Penelitian ini
Responsiveness (Daya Tanggap)	yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, tanggap dan peduli	pegawai tanggap dalam melayani dan menjawab pertanyaan yang diajukan
		Pegawai membantu dan menindaklanjuti keluhan masyarakat
		Pegawai memahami kebutuhan masyarakat
		Pegawai melayani masyarakat dengan cepat
Empathy (Empati)	yakni sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian terhadap setiap pelanggan	Masyarakat mudah dalam mendapat pelayanan
		Pegawai adil dan tidak membedakan status/ golongan dalam melayani
		Pegawai melayani dengan kekeluargaan, tulus dan sepenuh hati

2. Penentuan Teknik Sampling

Pada penelitian ini jenis sampling yang digunakan adalah purposive sampling yang termasuk kedalam non probability sampling. Purposive sampling adalah pengambilan sampel dengan sengaja memilih individu atau kelompok dengan kriteria yang telah ditentukan, dalam penelitian ini memiliki kriteria ialah warga XYZ yang pernah melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan XYZ dan berusia 17-30 tahun yang pernah mendapatkan pelayanan dalam 8 bulan terakhir.

3. Penentuan Ukuran Sampel

Ukuran sampel yang digunakan untuk mengetahui berapa banyak sampel minimum yang dibutuhkan untuk dapat mewakili sebuah populasi. Dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk menentukan berapa banyak sampel minimum yang dibutuhkan, adapun rumusnya sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N(e)^2)$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel yang dibutuhkan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat error atau kesalahan yang diizinkan

jumlah populasi warga XYZ sekitar 120.000 orang dan yang berusia 17-30 tahun yang pernah mendapatkan pelayanan dalam 8 bulan terakhir diasumsikan sebesar 2000 jiwa. Rentang usia 17-30 tahun dipilih karena dalam rentang usia tersebut

yang paling sering melakukan layanan di Kantor Kecamatan. Apabila dimasukan kedalam rumus Slovin maka:

$$n = 2.000 / (1 + 2.000(0,0025))$$

$$n = 2.000 / (1 + 5)$$

$$n = 2.000 / 6 = 333,33 \approx 334 \text{ jiwa}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka diperlukan sampel sebanyak 334 orang.

Terdapat dua jenis pertanyaan dalam kuesioner Kano yakni pertanyaan fungsional dan disfungsional. Pertanyaan fungsional digunakan untuk mengidentifikasi yang diharapkan oleh masyarakat dan memberikan kepuasan jika harapannya terpenuhi. Sedangkan pertanyaan disfungsional digunakan untuk mengidentifikasi atribut yang menyebabkan ketidakpuasan apabila tidak terpenuhi. Skala yang digunakan yakni 1=suka, 2= mengharapkannya, 3= Netral, 4= Toleransi, 5= Tidak Suka. Kuesioner ini disebar secara online melalui sosial media dan secara offline melalui penempelan QR code di tempat-tempat tertentu.

4. Uji Validitas

Prameswara, dkk (2014) mengemukakan sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan. Uji validitas dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis jawaban kuesioner. Uji validitas ini menggunakan software IBM SPSS Statistic 27. Adapun tahapan uji validitas adalah sebagai berikut:

a. Hipotesis.

H_0 : Instrumen penelitian dikatakan valid dan signifikan

H_1 : Instrumen penelitian dikatakan tidak valid dan signifikan

b. Tarif signifikan (α) = 5%

c. Statistik hitung.

$$r_{xy} = \frac{m(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(m(\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2)(m(\sum y_i^2) - (\sum y_i)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi

x = Skor masing-masing item pertanyaan

y = Skor total

m = Jumlah sampel

d. Daerah kritis.

Apabila nilai r hitung $\geq r$ tabel maka atribut-atribut pertanyaan dapat dikatakan valid, begitupun sebaliknya (Novikasari, 2016).

e. Kesimpulan.

5. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berfungsi untuk menguji kekonsistenan jawaban terhadap atribut-atribut pertanyaan yang didapatkan dengan menggunakan software SPSS Atribut-atribut pertanyaan dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha (α) lebih dari 0.6 (Alfian dan Putra, 2017). berikut adalah rumus perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan cronbach alpha (α) (Prameswara et al, 2014).

$$\alpha = \frac{n}{(n-1)} \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

n = jumlah pertanyaan

$\Sigma \sigma_j^2$ = varian dari item pertanyaan

σ_t^2 = Varian total

6. Pengumpulan & Pengolahan Data Kano Model

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara pengisian kuesioner oleh warga XYZ yang berusia 17-30 tahun yang pernah melakukan pelayanan dalam 8 bulan terakhir. Kuesioner dibuat dengan google forms agar lebih mudah diakses dan disebarluaskan. Setelah data terkumpul kemudian dilakukan

rekapitulasi jawaban fungsional dan disfungsional. Tahap selanjutnya ialah melakukan pengolahan data Kano model yaitu sebagai berikut:

- Mengkategorikan atribut pertanyaan sesuai dengan kategori Kano berdasarkan hasil kuesioner kano
- Menghitung jumlah setiap kategori Kano setiap atribut pelayanan.
- Menentukan kategori Kano pada setiap atribut berdasarkan Blauth's Formula, yakni:

- Jika $(O + A + M) > (I + R + Q)$ maka kategori yang dipilih adalah nilai yang tertinggi dari kategori (O, A, M)
- Jika $(O + A + M) < (I + R + Q)$ maka kategori yang dipilih adalah nilai yang tertinggi dari kategori (I, R, Q)
- Jika $(O + A + M) = (I + R + Q)$ maka kategori yang dipilih adalah nilai yang tertinggi dari kategori (O, A, M, I, R, Q)

- Menghitung koefisien kepuasan (CS):

$$CS = \frac{fA+fO}{fA+fO+fM+fI}$$

Keterangan:

fA = Total nilai attractive pada atribut ke-i

fO = Total nilai One-Dimensional pada atribut ke-i

fM = Total nilai Must Be pada atribut ke-i

fI = Total nilai indifferent pada atribut ke-i

- Menghitung koefisien ketidakpuasan:

$$DS = \frac{O+M}{(A+O+M+I) \times (-1)}$$

Keterangan:

fA = Total nilai attractive pada atribut ke-i

fO = Total nilai One-Dimensional pada atribut ke-i

fM = Total nilai Must Be pada atribut ke-i

fI = Total nilai indifferent pada atribut ke-i

7. Usulan perbaikan

Usulan perbaikan yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Usulan perbaikan dilakukan terhadap atribut yang memiliki kategori must be.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas Kuesioner Pendahuluan

Uji validitas berfungsi untuk mengetahui kesesuaian variabel yang digunakan dalam mengukur dan mendapatkan data penelitian dari responden. Taraf Signifikan yang digunakan 5%, $N=30$ dengan nilai $R_{Tabel} = 0,361$.

Berikut ini adalah rekapitulasi dari uji validitas dengan menggunakan software IBM

SPSS 27 Statistic yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Uji Validitas

Dimensi	Atribut	UJI VALIDITAS					
		Fungsional			Disfungsional		
		r hitung	r tabel	Hasil	r hitung	r tabel	Hasil
Reliability	A1	0,611	0,361	VALID	0,686	0,361	VALID
	A2	0,649	0,361	VALID	0,746	0,361	VALID
	A3	0,766	0,361	VALID	0,778	0,361	VALID
	A4	0,744	0,361	VALID	0,896	0,361	VALID
	A5	0,761	0,361	VALID	0,636	0,361	VALID
Assurance	A6	0,586	0,361	VALID	0,734	0,361	VALID
	A7	0,603	0,361	VALID	0,646	0,361	VALID
	A8	0,619	0,361	VALID	0,710	0,361	VALID
	A9	0,605	0,361	VALID	0,767	0,361	VALID
	A10	0,743	0,361	VALID	0,780	0,361	VALID
Tangible	A11	0,400	0,361	VALID	0,631	0,361	VALID
	A12	0,372	0,361	VALID	0,615	0,361	VALID
	A13	0,615	0,361	VALID	0,537	0,361	VALID
	A14	0,423	0,361	VALID	0,406	0,361	VALID
	A15	0,499	0,361	VALID	0,428	0,361	VALID
responsiveness	A16	0,375	0,361	VALID	0,486	0,361	VALID
	A17	0,688	0,361	VALID	0,546	0,361	VALID
	A18	0,715	0,361	VALID	0,631	0,361	VALID
	A19	0,734	0,361	VALID	0,778	0,361	VALID
	A20	0,644	0,361	VALID	0,767	0,361	VALID
Empathy	A21	0,693	0,361	VALID	0,818	0,361	VALID
	A22	0,782	0,361	VALID	0,748	0,361	VALID
	A23	0,598	0,361	VALID	0,790	0,361	VALID
	A24	0,594	0,361	VALID	0,778	0,361	VALID

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan software IBM SPSS Statistic 27 semua atribut pertanyaan memiliki nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$. Dengan demikian data dari semua atribut pertanyaan fungsional dan disfungsional dapat dikatakan valid

3.2 Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kekonsistenan jawaban terhadap atribut-atribut pertanyaan yang didapatkan dengan menggunakan software SPSS.. Atribut-atribut pertanyaan akan dikatakan reliabel jika memiliki jawaban yang selalu konsisten. Atribut-atribut pertanyaan dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha (α) lebih dari 0.6 (Alfian dan Putra, 2017). Hasil dari pengujian reliabilitas dapat dilihat pada Gambar 1 dan Gambar 2.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,930	24

Gambar 1. Hasil Uji Reliabilitas Fungsional

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,950	24

Gambar 2. Hasil Uji Reliabilitas Disfungsional

3.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan cara pengisian kuesioner oleh warga XYZ yang berusia 17-30 tahun yang pernah mendapatkan pelayanan dalam 8 bulan terakhir. Kuesioner dibuat dengan google forms agar lebih mudah diakses dan mudah disebarluaskan. Rekapitulasi jawaban dari kuesioner fungsional dan disfungsional dapat dilihat pada Tabel 3. dan Tabel 4.

Tabel 3. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Fungsional

Responden ke-	Fungsional																							
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4
2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2
3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2
4	1	1	1	1	3	3	1	3	4	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	1
5	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1
6	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2
7	5	3	5	5	5	1	1	1	1	5	2	2	3	2	3	3	4	5	5	5	5	5	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	5	4	5	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1	2	2	5	1
10	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
400	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2

Tabel 4. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Disfungsional

Responden ke-	Disfungsional																							
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5
4	5	5	5	4	3	5	2	2	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3
7	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
8	5	4	3	4	3	5	4	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4
9	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
400	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5

3.4 Pengolahan Data Kuesioner Kano

/Model Kano ini dilakukan pengkategorian atribut, ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari setiap atribut terhadap kepuasan pelanggan. Berikut ini merupakan rekapitulasi dari pengkategorian Kano dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Rekapitulasi Pengkategorian Kano

Responden		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24
1	F	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4
	DF	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
	Hasil	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	M	M	I	M	M	O	I	M	I	I	I	I	I	I
2	F	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2
	DF	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
	Hasil	A	I	A	I	A	A	O	O	O	O	M	M	M	I	I	I	I	A	I	A	I	A	A	I
3	F	2	2	2	2	3	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2
	DF	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	5
	Hasil	I	I	I	I	I	I	A	A	M	I	I	I	I	I	I	I	A	I	M	M	I	I	I	M
4	F	1	1	1	1	3	3	1	3	4	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	1
	DF	5	5	5	4	3	5	2	2	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
	Hasil	O	O	O	A	I	M	A	I	I	I	I	I	I	M	M	M	A	M	M	I	I	I	O	O
...	F	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
400	F	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
	DF	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
	Hasil	O	M	M	A	I	A	M	M	M	O	I	A	A	M	A	A	I	M	O	M	I	M	M	M

Berdasarkan hasil rekapitulasi maka terdapat contoh perhitungan kategori Kano sebagai berikut pada atribut A1 Frekuensi $Q=5$, $R=3$, $I=101$, $A=151$, $O=108$, dan $M=32$. Berdasarkan dari Blauth's Formula, maka: jika $(108 + 151 + 32) > (101 + 3 + 5)$ maka kategori yang dipilih adalah nilai yang tertinggi yaitu A, maka dapat disimpulkan bahwa atribut A1 termasuk kedalam kategori Attractive. Berikut ini merupakan contoh perhitungan kategori Kano yang dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Perhitungan Atribut Model Kano

Atribut	Kategori Kano						I+R+Q	A+O+M	Total	Ket.	Kategori Terpilih
	Q	R	I	A	O	M					
A1	5	3	101	151	108	32	109	291	400	AOM>IRQ	A
A2	1	1	119	95	104	80	121	279	400	AOM>IRQ	O
A3	4	2	74	63	154	103	80	320	400	AOM>IRQ	O
A4	1	1	73	57	169	99	75	325	400	AOM>IRQ	O
A5	2	1	71	58	154	114	74	326	400	AOM>IRQ	O
A6	2	1	67	101	128	101	70	330	400	AOM>IRQ	O
A7	2	1	82	83	145	87	85	315	400	AOM>IRQ	O
A8	2	3	60	44	183	108	65	335	400	AOM>IRQ	O
A9	3	1	73	50	174	99	77	323	400	AOM>IRQ	O
A10	4	0	63	46	172	115	67	333	400	AOM>IRQ	O
A11	0	2	69	52	118	159	71	329	400	AOM>IRQ	M
A12	0	1	54	34	134	177	55	345	400	AOM>IRQ	M
A13	0	1	100	69	139	91	101	299	400	AOM>IRQ	O
A14	1	0	69	42	127	161	70	330	400	AOM>IRQ	M
A15	0	0	69	36	129	166	69	331	400	AOM>IRQ	M
A16	0	0	78	51	122	149	78	322	400	AOM>IRQ	M
A17	0	2	95	64	150	89	97	303	400	AOM>IRQ	O
A18	3	0	77	81	154	85	80	320	400	AOM>IRQ	O
A19	4	3	68	58	176	91	75	325	400	AOM>IRQ	O
A20	1	3	77	66	147	106	81	319	400	AOM>IRQ	O
A21	0	4	74	64	156	102	78	322	400	AOM>IRQ	O
A22	3	0	87	43	176	91	90	310	400	AOM>IRQ	O
A23	5	3	51	52	187	102	59	341	400	AOM>IRQ	O
A24	2	0	62	49	191	96	64	336	400	AOM>IRQ	O

Berdasarkan hasil perhitungan model Kano terdapat 3 kategori perbaikan terhadap 24 atribut pertanyaan yang dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Rekapitulasi Pengkategorian Model Kano

Jenis Kategori	Atribut Pertanyaan
Must Be (M)	Kantor Kecamatan memiliki sarana dan prasarana yang lengkap dalam pelayanan masyarakat (A11)
	Kantor Kecamatan memiliki ruang tunggu yang bersih, nyaman, luas dan terawat (A12)
	Aparatur Kecamatan mudah ditemui masyarakat yang hendak melakukan pelayanan (A14)
	Kantor Kecamatan memiliki toilet yang bersih dan nyaman (A15)
	Kantor Kecamatan terdapat masjid yang bersih, luas, dan nyaman (A16)
One Dimensional (O)	Pegawai Kecamatan masuk tepat waktu (A2)
	Jam pelayanan sesuai dengan yang tertera (A3)
	Pegawai Kecamatan teliti dalam meng-input data (A4)
	Pegawai melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur (A5)
	Pegawai kecamatan mampu menjelaskan setiap pelayanan dan kelengkapan dokumen (A6)
	Pegawai Kecamatan memiliki pengetahuan dan mampu menjawab dan memberikan solusi atas keluhan masyarakat (A7)
	Pegawai Kecamatan memiliki sikap yang ramah dan sopan (A8)
	Pegawai memperlakukan masyarakat pengguna layanan dengan baik (A9)
	Masyarakat terjamin keamanannya selama mendapatkan pelayanan (A11)
	Kantor Kecamatan menyediakan alur dan syarat-syarat pelayanan (A13)
	Kantor Kecamatan memiliki tempat parkir yang luas dan aman (A17)
	Pegawai tanggap dalam melayani dan menjawab pertanyaan yang diajukan (A18)
	pegawai membantu dan menindaklanjuti keluhan masyarakat (A19)
	pegawai memahami keluhan masyarakat (A20)
	Pegawai melayani masyarakat dengan cepat (A21)
	Masyarakat mudah dalam mendapat pelayanan (A22)

Tabel 7. Rekapitulasi Pengkategorian Model Kano (lanjutan)

Jenis Kategori	Atribut Pertanyaan
One Dimensional (O)	Pegawai adil dan tidak membedakan status/golongan dalam melayani (A23)
	Pegawai melayani dengan kekeluargaan, tulus dan sepenuh hati A(24)
Attractive (A)	Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan (A1)

3.5 Analisis dan Usulan Perbaikan

Pada sub-bab ini terdapat hasil dari perhitungan koefisien kepuasan (CS) dan koefisien ketidakpuasan (DS) yang dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Perhitungan Koefisien Kepuasan dan Ketidakpuasan

Atribut	Kategori Kano			Total	CS	DS	Jumlah	Ket.	Kategori Terpilih
	A	O	M						
A12	34	134	177	400	0,421	-0,779	-0,358	AOM>IRQ	M
A15	36	129	166	400	0,413	-0,738	-0,325	AOM>IRQ	M
A14	42	127	161	400	0,424	-0,722	-0,298	AOM>IRQ	M
A11	52	118	159	400	0,427	-0,696	-0,269	AOM>IRQ	M
A16	51	122	149	400	0,433	-0,678	-0,245	AOM>IRQ	M
A10	46	172	115	400	0,551	-0,725	-0,174	AOM>IRQ	O
A8	44	183	108	400	0,575	-0,737	-0,162	AOM>IRQ	O
A5	58	154	114	400	0,534	-0,675	-0,141	AOM>IRQ	O
A23	52	187	102	400	0,610	-0,737	-0,128	AOM>IRQ	O
A9	50	174	99	400	0,566	-0,689	-0,124	AOM>IRQ	O
A22	43	176	91	400	0,552	-0,673	-0,121	AOM>IRQ	O
A24	49	191	96	400	0,603	-0,721	-0,118	AOM>IRQ	O
A4	57	169	99	400	0,568	-0,673	-0,106	AOM>IRQ	O
A3	63	154	103	400	0,551	-0,652	-0,102	AOM>IRQ	O
A20	66	147	106	400	0,538	-0,639	-0,101	AOM>IRQ	O
A21	64	156	102	400	0,556	-0,652	-0,096	AOM>IRQ	O
A19	58	176	91	400	0,595	-0,679	-0,084	AOM>IRQ	O
A17	64	150	89	400	0,538	-0,601	-0,063	AOM>IRQ	O
A13	69	139	91	400	0,521	-0,576	-0,055	AOM>IRQ	O
A7	83	145	87	400	0,574	-0,584	-0,010	AOM>IRQ	O
A18	81	154	85	400	0,592	-0,602	-0,010	AOM>IRQ	O
A6	101	128	101	400	0,577	-0,577	0,000	AOM>IRQ	O
A2	95	104	80	400	0,500	-0,462	0,038	AOM>IRQ	O
A1	151	108	32	400	0,661	-0,357	0,304	AOM>IRQ	A

Contoh perhitungan CS dan DS pada atribut A1:

$$\begin{aligned}
 CS &= \frac{fA+fO}{fA+fO+fM+fI} \\
 &= \frac{151+108}{151+108+32+101} \\
 &= 0,66 \\
 DS &= \frac{fO+fM}{(fA+fO+fM+fI) \times (-1)} \\
 &= \frac{108+32}{(151+108+32+101) \times (-1)} \\
 &= -0,35
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil tersebut maka prioritas perbaikan yang dilakukan mulai dari atribut A12, A15, A14, A11 dan A16. Penjelasan mengenai kondisi saat ini dan usulan perbaikan dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Kondisi Saat Ini dan Usulan Perbaikan

Atribut	Kondisi Saat Ini	Usulan Perbaikan
A12: Kantor Kecamatan memiliki ruang tunggu yang bersih, nyaman, luas dan terawat	- Ruang tunggu Kantor Kecamatan XYZ yang tidak terlalu luas. - Kurang tepatnya penempatan tata letak fasilitas yang ada.	Memperluas bangunan depan untuk ruang tunggu atau alternatif lain yakni menata ulang tata letak fasilitas yang tersedia di ruang tunggu Kantor Kecamatan XYZ terutama standing banner yang terkesan berantakan.
A15: Kantor Kecamatan memiliki toilet yang bersih dan nyaman	- Toilet yang kurang terawat - Tidak adanya petunjuk arah menuju toilet. - Toilet berada di dalam Kantor Kecamatan sehingga banyak dari pelanggan tidak mengetahui adanya toilet.	Mempekerjakan petugas kebersihan yang dilengkapi peralatan lengkap untuk lingkungan Kantor Kecamatan XYZ. Selain itu bisa dengan membuat jadwal untuk mengontrol kebersihan di toilet setiap hari selama jam kerja berlangsung.
A14: Aparatur Kecamatan mudah ditemui masyarakat yang hendak melakukan pelayanan	Pegawai Kantor Kecamatan XYZ sulit ditemui saat jam pelayanan.	Menambah kamera cctv di bagian sudut atas ruangan pelayanan atau ruang tunggu sehingga pimpinan Kecamatan dapat memantau langsung apa yang terjadi didalam pelayanan Kantor Kecamatan XYZ. Memberikan teguran baik secara lisan maupun tertulis oleh pimpinan kecamatan agar pegawai tidak mengulangi perbuatannya.
A11: Kantor Kecamatan memiliki sarana dan prasarana yang lengkap dalam pelayanan masyarakat (mesin print, komputer, mesin cetak antrean, speaker, reader KTP, dll)	- Terdapat beberapa sarana dan prasana yang kurang lengkap seperti tidak adanya mesin cetak antrean, audio panggil. - Masih memerlukan fotokopi KTP untuk melakukan pelayanan, padahal pada saat ini semua sudah menggunakan KTP Elektronik.	Menambah sarana dan prasana seperti kiosk cetak antrean, speaker untuk memanggil antrean, card reader KTP sebuah alat yang dapat mendeteksi KTP sehingga pelanggan tidak perlu memberi fotokopi KTP saat akan melakukan pelayanan.
A16: Kantor Kecamatan terdapat masjid yang bersih, luas, dan nyaman	Kantor Kecamatan tidak memiliki masjid.	Karena membutuhkan biaya yang besar untuk membangun sebuah masjid maka alternatif lain ialah membuat sebuah mushola di area Kantor Kecamatan XYZ, hal ini bertujuan apabila terdapat pelanggan yang ingin menunaikan solat. Selain pelanggan masjid ini juga dapat digunakan oleh para pegawai Kecamatan atau warga umum yang ingin menunaikan shalat

4. KESIMPULAN

Sub bab ini berisikan poin-poin kesimpulan yang dapat dilihat sebagai berikut:

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan Model Kano terdapat 5 atribut dengan

1. kategori Must-Be yang merupakan prioritas untuk diperbaiki, 18 atribut dengan kategori One-Dimensional, dan 1 atribut dengan kategori Attractive.
2. Usulan-usulan perbaikan diantaranya ialah: menambah kiosk cetak antrean, speaker, dan reader KTP. Memperluas bangunan untuk ruang tunggu atau alternatif lain menjadikan sebagian halaman untuk ruang tunggu, merapikan standing banner. Menambah kamera cctv dibagian sudut atas, menambah pegawai untuk loket pelayanan 2, memberikan teguran secara lisan ataupun tertulis. Menambah petugas kebersihan serta membuat form monitoring kebersihan. Membangun sebuah mushola di area Kantor Kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, R., & Putra, A. M. P. (2017). Uji validitas dan reliabilitas kuesioner medication adherence report scale (Mars) terhadap pasien diabetes mellitus. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina*, 2(2).
- Aranningrum, W. (2013). Peningkatan kualitas pelayanan pegawai dengan menggunakan integrasi metode importance performance analysis (IPA)-quality function deployment (QFD). *Jurnal Administrasi Publik*.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM Press Yogyakarta.
- Novikasari, I. (2016). *Uji Validitas Instrumen*. Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Ombudsman, R. I. (2020). *Laporan Tahunan 2020: Mengawal Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19*. Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta.
- Prameswara, D. A., Mustafid, M., & Prahutama, A. (2014). Metode Servqual-six Sigma Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Kedungbanteng, Purwokerto). *Jurnal Gaussian*, 3(4).