

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Kuisisioner kepuasan pelayanan pada puskesmas berbasis website yang dibuat dalam penelitian ini mengacu pada beberapa karya ilmiah yaitu :

Penelitian yang dilakukan oleh Astri Ayu Purwati dan Silvia Sari Sitompul (2017) yang membahas mengenai Aplikasi Model Kano dalam Pengukuran Kualitas Perguruan Tinggi Swasta Kota Pekanbaru berdasarkan perspektif Mahasiswa

Penelitian yang dilakukan oleh Anjas Wahyu Nugroho (2019), membahas mengenai analisis Terminal Tidar Magelang dengan metode kano.

Penelitian yang dilakukan oleh Dede kusniadi dan Aisyah fitri islami (2018), membahas mengenai Perancangan aplikasi survey kepuasan mahasiswa berbasis kuisisioner online menggunakan teknologi web.

Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Nugraheny (2018), membahas mengenai Pengolahan data kuisisioner pengguna website menggunakan metode pengurutan quicksort guna tercapainya human computer interaction.

Penelitian yang dilakukan oleh Verdinant dyka frianto (2015), membahas mengenai Rancang bangun aplikasi survey kinerja karyawan berbasis web di international english language center.

Sedangkan penelitian yang akan dibuat ini membahas tentang Analisa tingkat Kepuasan pelayanan puskesmas menggunakan metode kano berbasis website dengan menggunakan framework codeigneter.

Tabel 2.1 Perbandingan Karya Tulis

| Penulis | Obyek | Metode | Teknologi | Bahasa Pemrograman | Judul |
|--|--|--------------------|---------------------|---------------------------|--|
| Anjas Wahyu Nugroho (2019) | Terminal Tidar Magelang | Kano | Analisis | | Analisis Terminal Tidar Magelang dengan metode kano |
| Astri Ayu Purwati dan Silvia Sari Sitompul | Perguruan Tinggi Swasta Kota Pekanbaru | Kano | Aplikasi Model Kano | | Aplikasi Model Kano dalam Pengukuran Kualitas Perguruan Tinggi Swasta Kota Pekanbaru berdasarkan perspektif Mahasiswa. |
| Dede kusniadi dan Aisyah fitri islami (2018) | Sekolah tinggi teknologi garut | Berorientasi Obyek | Website | PHP, HTML & MySQL | Perancangan aplikasi survey kepuasan mahasiswa berbasis kuis online |
| Dwi Nugraheny (2018) | Website STTA | Quick Sort | Website | PHP, HTML & MySQL | Pengolahan data kuis online pengguna website menggunakan metode pengurutan quicksort guna tercapainya human computer interaction |
| Verdinant dyka frianto | international english language | Kano | Website | PHP, HTML & MySQL | Rancang bangun aplikasi survey kinerja karyawan |

| | | | | | |
|------------------------|-----------------------|------|---------|-------------------|--|
| (2015) | center (IELC) Solo | | | | berbasis web di international english language center |
| Usulan Peneliti (2019) | Puskesmas Banguntapan | Kano | Website | PHP, HTML & MySQL | Analisa tingkat Kepuasan pelayanan puskesmas menggunakan metode kano berbasis website dengan menggunakan framework codeigneter |

2.2. Dasar Teori

2.2.1. Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

[www.depkes.go.id > pusdatin > 00. Buku Data Dasar Puskesmas 2017.pdf](http://www.depkes.go.id/pusdatin/00.BukuDataDasarPuskesmas2017.pdf), tanggal 12 - 04 - 2019 , 18:00 wib.

2.2.2. Kuisisioner

Kuisisioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. Dengan menggunakan kuisisioner, penulis berupaya mengukur apa yang ditemukan dalam wawancara.

[repository.usu.ac.id > bitstream > handle](http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/), tanggal 14-04-2019, 09:00 wib.

2.2.3. Framework

Framework adalah kumpulan intruksi-intruksi yang di kumpulkan dalam class dan function-function dengan fungsi masing-masing untuk memudahkan developer dalam pemanggilannya tanpa harus menuliskan syntax program yang sama berulang-ulang. hal ini memiliki kegunaan untuk menghemat waktu dan mencegah penulisan syntax secara berulang-ulang agar tercipta nya source code yang bersih dan terstruktur.

2.2.4. Framework CodeIgniter

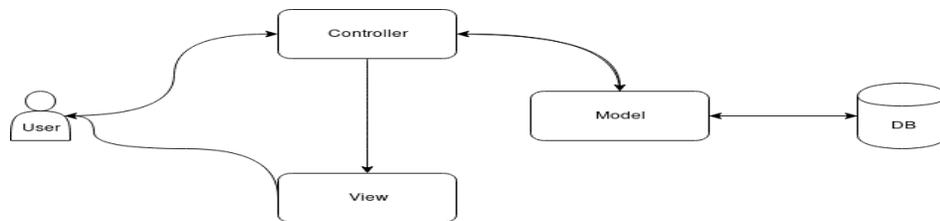
CodeIgniter adalah sebuah framework yang dibuat menggunakan Bahasa pemrograman PHP yang bertujuan untuk memudahkan kita untuk membuat dan mengembangkan aplikasi berbasis web. CodeIgniter dikembangkan oleh Rick Ellis yang merupakan CEO dari Ellislab.

CodeIgniter menggunakan konsep MVC(Model, View, Controller) yang membagi pengembangan aplikasi dalam tiga bagian, yaitu :

1. Model, merupakan bagian penanganan yang berhubungan dengan pengolahan atau manipulasi database. Seperti misalnya mengambil data dari database, menginput dan pengolahan database lainnya. Semua intruksi yang berhubungan dengan pengolahan database di letakkan di dalam model.
2. View, merupakan bagian yang menangani halaman user interface atau halaman yang muncul pada user. Tampilan dari user interface di kumpulkan pada view

untuk memisahkannya dengan controller dan model sehingga memudahkan web designer dalam melakukan pengembangan tampilan halaman website.

3. Controller, merupakan kumpulan intruksi aksi yang menghubungkan model dan view, jadi user tidak akan berhubungan dengan model secara langsung, intinya dari view kemudian controller yang mengolah intruksi.



Gambar 2.1. Konsep MVC Framework CodeIgniter.

2.2.5. PHP

PHP merupakan bahasa pemrograman berbasis web yang memiliki kemampuan untuk memproses data dinamis. PHP dikatakan sebagai sebuah server-side embedded script language artinya sintaks-sintaks dan perintah yang kita berikan akan sepenuhnya dijalankan oleh server tetapi disertakan pada halaman HTML biasa. Aplikasi-aplikasi yang dibangun oleh PHP pada umumnya akan memberikan hasil pada web browser, tetapi prosesnya secara keseluruhan dijalankan di server.

framework codeigniter 3 penerbit informatika, tanggal 25-04-2019 , 17:00 wib.

2.2.6. MySQL

MySQL adalah sebuah implementasi dari sistem manajemen basisdata relasional (RDBMS) yang didistribusikan secara gratis. Setiap pengguna dapat secara bebas menggunakan MySQL, namun dengan batasan perangkat lunak tersebut tidak boleh dijadikan produk turunan yang bersifat komersial. MySQL sebenarnya merupakan turunan salah satu konsep utama dalam basisdata yang telah ada sebelumnya; SQL (Structured Query Language). SQL adalah sebuah konsep pengoperasian basisdata, terutama untuk pemilihan atau seleksi dan pemasukan data, yang memungkinkan pengoperasian data dikerjakan dengan mudah secara otomatis.

<https://www.mysql.com/>, tanggal 20-04-2019, 15:00 wib.

2.2.6. Metode Kano

Model kano pertama kali dipublikasikan dalam The Journal Of the Japanese Society for Quality Control tahun 1984. Kano adalah suatu model yang bertujuan untuk membuat kategori atribut-atribut dari produk atau jasa berdasarkan atas kemampuan produk atau jasa tersebut memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam model kano atribut barang disyaratkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan di bedakan menjadi kedalam 3 macam yaitu must-be(basic needs) adalah atribut pelayanan yang selalu ada di produk atau jasa, one-direction (performance needs) yang memiliki pengaruh yang searah secara proporsional terhadap kepuasan pelanggan. Attractive (excitement) adalah atribut pelayanan pada yang memiliki pengaruh besar pada kepuasan konsumen.

Pada kategori must-be kano pelanggan menjadi tidak puas apabila kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah tetapi pelanggan tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun kinerja dari atribut tersebut tinggi, pada kategori one-dimensional atau performance needs tingkat kepuasan berhubungan linear dengan kinerja atribut ,sehingga pada inerja yang tinggi akan mengakibatkan tingginya kepuasan pelanggan pula. Sedangkan kategori attractive tingkat kepuasann pelanggan akan meningkat sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut. Akan tetapi penurunan tingkat kepuasan.

Tabel evaluasi kano

| Kebutuhan konsumen (atribut) | | | Bentuk pertanyaan disfungsional | | | | |
|---------------------------------|---|---------------|---------------------------------|----------|--------|---------------|------------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | Suka | Berharap | Netral | Tidak masalah | Tidak suka |
| pertanyaan fungsional | 1 | Suka | Q | A | A | A | O |
| | 2 | Berharap | R | I | I | I | M |
| | 3 | Netra | R | I | I | I | M |
| | 4 | Tidak masalah | R | I | I | I | M |
| | 5 | Tidak suka | R | R | R | R | Q |

2.2 tabel kano

Penentuan katagori untuk setiap kebutuhan konsumen (atribut) didasarkan oleh hasil survei menggunakan kuisisioner model kano. Contoh : misal pada pertanyaan bentuk fungsional responden memilih jawaban “1. suka” dan dipertanyaan disfungsional responden memilih jawaban “4. Tidak masalah” . maka kebutuhan konsumen (atribut) berupa termasuk kedalam kategori Attractive (A).

Keterangan Kategori Atribut Kano :

A : Attractive , menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan meningkat apabila kinerja atribut meningkat

M : Must-be , menunjukkan bahwa jika atribut tersebut ada pada produk/jasa kepuasan pelanggan/responden biasa-biasa saja.

O : One-dimensional , menggambarkan peningkatan kepuasan konsumen secara proposional

I : Indifferent , merupakan atribut yang di nilai oleh pelanggan ada atau tidak ada , tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan

R : Reverse merupakan atribut yang kinerjanya tinggi malah akan menurunkan kepuasan pelanggan

Q : Questionable menunjukkan atribut yang dinilai responden tidak konsisten dalam kepuasan pelayanan.

mengukur kualitas layanan dengan indeks kepuasan metode importance-performance analysis (IPA), dan Model Kano. A Igifari, BPFE-YOGYAKARTA, Januari - 2016