

ANALYSIS OF THE QUALITY OF ONLINE REGISTRATION SERVICES BPJS HEALTH TO THE COMMUNITY IN PERAWANG BARAT VILLAGE

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDAFTARAN ONLINE BPJS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA PERAWANG BARAT

Marian Tonis ¹⁾, Angela Huljannah ²⁾

¹²⁾ Universitas Awal Bros

e-mail : mariantonis676@gmail.com

ABSTRACT

BPJS Health is a State-Owned Enterprise specially assigned by the government to provide health care insurance for all Indonesian people. Due to the Covid-19 pandemic that is currently engulfing all countries including Indonesia, BPJS Kesehatan must adapt to new service patterns that really pay attention to health protocols without compromising service quality. With that, BPJS health participant registration can be done online, thus service providers must be able to give full attention to service quality. Customer perception of service quality is a comprehensive assessment of the superiority of a service. The BPJS website is one of the most effective alternatives that BPJS Health can run today to continue serving in these conditions. This study aims to determine the level of public satisfaction with BPJS Health registration online during the Covid 19 Pandemic. This study is a quantitative study. By using the Kano model method. The results showed that many indicators were included in the One Dimension category. It is hoped that BPJS Kesehatan can maintain user satisfaction based on attribute functions. This research can be improved, maintained and improved so that the satisfaction of BPJS Health online registration participants increases. So based on the integration results, there are no urgent indicators to be repaired or maintained, because with the current conditions that are still affected by the pandemic, BPJS Health registration is still online, because by doing it online we can also neutralize the virus and don't need to be taken care of. for a long time and remain satisfied with the quality of BPJS Health registration online today.

Keywords : Analysis, Quality of Service, BPJS, Online, Covid-19

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 yang terjadi diseluruh negara termasuk Indonesia, membuat BPJS Kesehatan harus beradaptasi dengan pola layanan baru yang benar-benar memperhatikan protokol kesehatan tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Dengan itu Pendaftaran anggota BPJS kesehatan bisa dilakukan secara online dengan demikian pihak penyedia jasa harus mampu memberikan perhatian penuh pada kualitas pelayanan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Website BPJS merupakan salah satu alternatif paling efektif yang saat ini bisa dijalankan oleh BPJS Kesehatan untuk tetap bisa melayani dalam kondisi seperti ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran online BPJS Kesehatan pada masa Pandemi Covid 19. Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif. Dengan menggunakan Metode model Kano. Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak indikator yang ber kategori *One-dimensional*, Di harapkan kepada BPJS Kesehatan untuk mempertahankan kepuasan pengguna berdasarkan fungsi atribut, Penelitian ini dapat ditingkatkan, dipertahankan dan diperbaiki agar kepuasan peserta pendaftaran online BPJS Kesehatan semakin meningkat. Jadi

berdasarkan hasil integrasi, tidak ada indikator yang bersifat urgent untuk diperbaiki ataupun dipertahankan, karena dengan kondisi saat ini yang masih dalam dampak pandemi maka, pendaftaran BPJS Kesehatan tetap masih dalam online, karna dengan dilakukan secara online kita juga bisa menetralkan virus dan tidak perlu mengurus dengan lama dan tetap merasa puas dengan kualitas pendaftaran BPJS Kesehatan secara online saat ini.

Kata Kunci : Analisis, Kualitas pelayanan, BPJS, Online, Covid-19

PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. Jaminan Sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk dengan Undang-Undang untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS menurut UU Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah transformasi dari badan penyelenggara jaminan sosial yang sekarang telah berjalan dan dimungkinkan untuk membentuk badan penyelenggara baru sesuai dengan dinamika perkembangan jaminan sosial.

Penyebaran virus Corona di Indonesia yang semakin meningkat, mendesak pemerintah pusat maupun pemerintah daerah mengambil langkah siaran pers Direktur Jenderal WHO, Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, menyampaikan penetapan Covid-19 sebagai pandemi global (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2020).

Sejak awal Bulan Maret 2020, berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*social distancing*), menghimbau untuk bekerja di rumah (*work from home*) dan menghimbau

masyarakat untuk tetap di rumah serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah. Akhir Maret 2020 kebijakan pemerintah bukan hanya *social distancing* tapi dilanjutkan dengan *Physical Distancing* serta menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Pelayanan publik dituntut untuk memberikan kepastian pelayanan, kejelasan informasi pelayanan, dan responsivitas pelayanan dan pelayanan publik harus dapat dirasakan oleh lapisan masyarakat khususnya kelompok rentan. Dengan banyaknya instansi penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan, menginisiasi layanan online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara, menjadi satu fenomena yang harus dilakukan (Ombudsman, 2020).

Salah satu jenis pelayanan yang terkena dampak pada masa pandemi ini adalah pelayanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan. BPJS Kesehatan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat baik dalam hal pelayanan kesehatan maupun pemberian informasi kepada masyarakat Indonesia. Pandemi Covid-19 yang terjadi diseluruh negara termasuk Indonesia, membuat BPJS Kesehatan harus beradaptasi dengan pola layanan baru yang benar-benar memperhatikan protokol kesehatan tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang selama ini sudah berjalan baik (Kesehatan, 2020)

Kepuasan pelanggan terutama dibidang jasa menjadi keharusan agar perusahaan tetap sukses. Keunggulan suatu jasa tergantung pada keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut. Persepsi

pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Salah satu cara membedakan sebuah perusahaan jasa dengan perusahaan jasa lainnya adalah memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten.

Dengan demikian pihak penyedia jasa harus mampu memberikan perhatian penuh pada Pelayanan sehingga tujuan pembelian dari anggota dapat terpenuhi.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang pernah dilakukan Noer Hikmah, dan Adjat Sudrajat (2016) jelas ada perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, dimana penelitian terdahulu menggunakan metode Fuzzy servqual mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pendaftaran online BPJS Kesehatan. Hasilnya menunjukkan bahwa dimensi yang memiliki GAP terbesar adalah dimensi Reabilitas sebesar -12,49 sehingga pada dimensi ini banyak yang harus diperbaiki, sedangkan dimensi yang memiliki GAP terkecil adalah dimensi Empathy sebesar -1,40

METODE

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat ini (Muri Yusuf, 2017:62). Pada penelitian ini penulis menggunakan analisis data statistik deskriptif. Statistik deskriptif dilakukan dengan tujuan mendeskripsikan keadaan dan hasil penelitian tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasinya.

Metode pada penelitian ini ialah dengan menggunakan medel kano dimana Model Kano merupakan suatu model yang bertujuan mengkategorikan atribut-atribut dari produk atau jasa berdasarkan seberapa

baik produk/jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Model ini dikembangkan oleh Profesor Noriaki Kano dari Universitas Tokyo Rika (Kano,1985)

Model Kano bertujuan untuk mengategorikan indikator-indikator dari produk maupun jasa bagaimana fungsi dari pendaftaran online BPJS Kesehatan berdasarkan seberapa baik produk dan jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pengguna layanan. Jadi, masyarakat dianalisis tentang kondisi pelaksanaan pendaftaran BPJS Kesehatan yang dilakukan secara online serta harapan mereka tentang sistem yang diubah menjadi online dan keamanan data BPJS Kesehatan, dengan menggunakan pendekatan kuesioner dengan pertanyaan atau pernyataan lima point skala likert, yang mewakili sikap sebagai berikut: suka, mengharapkan, netral, toleransi dan tidak suka. Pada bagian ini, tanggapan masyarakat diukur oleh dua pertanyaan, yaitu fungsional dan disfungsional.

Untuk mengklasifikasikan atribut/kategori Kano tiap responden, maka digunakan tabel evaluasi Kano seperti terlihat pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel.1 Evaluasi Model Kano

Customer requirement		Disfungsional				
		Like (5)	Must-be (4)	Neutral (3)	Live with (2)	Dislike (1)
Fungsional	Like (5)	Question able	Attractive	Attractive	Attractive	One-Dimensional
	Must-be (4)	Reverse	Indifferent	Indifferent	Indifferent	Must-be
	Neutral (3)	Reverse	Indifferent	Indifferent	Indifferent	Must-be
	Live with (2)	Reverse	Indifferent	Indifferent	Indifferent	Must-be
	Dislike (1)	Reverse	Reserve	Reserve	Reserve	Question able

Like = Suka
Must-be = Seharusnya
Neutral = Biasa Saja
Live-with = Toleran
Dislike = Tidak Suka

Indikator layanan dalam model kano dapat dibedakan menjadi enam kategori, yaitu:

1. Must Be atau Basic Need

Indikator yang termasuk kedalam kategori ini menjelaskan bahwa indikator-indikator memang harus dipenuhi. Jika layanan itu

tidak terpenuhi dengan baik, maka pengguna layanan merasa tidak puas. Namun meningkatnya kinerja indikator dengan kategori ini tidak akan berpengaruh pada peningkatan kepuasan pengguna layanan.

2. *One Dimensional atau Performance Needs*

Indikator yang termasuk kedalam kategori ini menjelaskan jika layanan tersebut ada, pengguna layanan merasa puas. Sebaliknya jika tidak ada, maka pengguna layanan merasa tidak puas.

3. *Attractive atau Excitement Needs*

Indikator yang termasuk kedalam kategori ini merupakan level yang menjadi kunci kepuasan pengguna layanan karena jika layanan diberikan dengan baik, maka pengguna layanan sangat puas. Namun jika sebaliknya, maka tidak akan terjadi penurunan kepuasan.

4. *Reverse Quality*

Indikator yang termasuk kedalam kategori ini menjadi tidak penting karena tidak diinginkan oleh pengguna layanan. Jika indikator dengan kategori ini ada, maka pengguna layanan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika tidak ada maka pengguna layanan merasa sangat puas.

5. *Indifferent Quality*

Indikator yang termasuk kedalam kategori ini merupakan indikator yang hanya menjadi pelengkap saja. Keberadaan indikator dengan kategori ini tidak mempengaruhi kepuasan pengguna layanan.

6. *Questionable Result*

Indikator yang termasuk kategori ini masih dipertanyakan karena kemungkinan pengguna layanan bisa puas atau tidak puas. Dalam melakukan evaluasi model kano, diperlukan pernyataan fungsional dan disfungsional pada kuesioner. Berikut dijelaskan indeks penilaian dari pernyataan fungsional dan disfungsional.

1. Pernyataan Fungsional

Merupakan penilaian kepuasan pengguna layanan jika indikator yang dipakai pada pelayanan berjalan dengan baik. Pernyataan fungsional dapat diasumsikan berdasarkan data kepentingan karena indikator yang dianggap penting oleh pengguna layanan akan mengakibatkan pengguna layanan suka (like) apabila indikator tersebut terpenuhi.

2. Pernyataan Disfungsional

Merupakan penilaian kepuasan pengguna layanan jika indikator yang dipakai tidak berjalan dengan baik. Pernyataan disfungsional memiliki kuesioner tersendiri untuk mengetahui pendapat pengguna layanan apabila indikator tidak berjalan dengan baik.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif, karena informasi atau data diwujudkan dalam bentuk angka dan dianalisa berdasarkan analisis statistik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas antara variabel bebas yaitu analisa kualitas pelayanan variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat. Lokasi penelitian yaitu di Desa Perawang Barat RT.01/RK.08 Kecamatan Tualang, Kabupaten Siak, Provinsi Riau.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner (angket) yang berisi pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diajukan kepada responden. Langkah awal yang dilakukan pada pengolahan data dengan menggunakan metode kano adalah mengkategorikan jawaban responden kedalam kategori kano, yaitu dengan mencocokkan jawaban responden terhadap pertanyaan fungsional dan jawaban responden terhadap pertanyaan disfungsional yang kemudian dipetakan dengan kategori kano menggunakan tabel

evaluasi Kano, dimana penetapan kategori berdasarkan jawaban responden dapat dilihat dalam tabel Pengelompokan data dengan Analisis Kano, tahapan selanjutnya dilakukan dengan mengklasifikasi atribut/kategori Kano untuk setiap responden. Penentuan kelompok atribut Kano menggunakan tabel klasifikasi antara atribut fungsional dan disfungsional. Tabel 2 menunjukkan total masing-masing kategori per indikator terhadap 113 responden untuk 15 indikator masing-masing. Sedangkan Tabel 3 menunjukkan penentuan kategori kano.

Tabel 2. Total masing-masing Kategori Per indikator

DIMENSI	NO	INDIKATOR	M	O	A	I	R	Q
TANGIBLE	1	informasi pengurusan BPJS dalam bentuk brosur	2	108	3	0	0	0
	2	Kelengkapan informasi BPJS tentang data fasilitas kesehatan	2	110	1	0	0	0
	3	Pendaftaran BPJS beris: penjelasan yang lengkap	20	90	2	1	0	0
Empaty	4	Keamanan dalam melakukan pendaftaran online melalui website BPJS Kesehatan	6	104	3	0	0	0
	5	Tersedianya informasi yang dibutuhkan oleh pengguna telah di web pendaftaran online BPJS Kesehatan	1	112	0	0	0	0
	6	Kemudahan Pendaftaran online BPJS Kesehatan sehingga tidak perlu antri lama	87	26	0	0	0	0
Reability	7	Penyimpanan data pendaftaran yang cepat	2	106	3	0	0	0
	8	Kemudahaan proses pendaftaran online pada website BPJS	2	111	0	0	0	0
	9	Kemudahan pemilihan faskes yang sesuai dengan wilayah	98	15	0	0	0	0
Respon	10	menu yang tersedia ditampilkan pada saat pendaftaran BPJS kesehatan sangat jelas	87	26	0	0	0	0
	11	pencetakan kartu BPJS online (e-ID) setelah melakukan pembayaran mudah dilakukan	0	113	0	0	0	0
	12	website pendaftaran online BPJS Kesehatan interaktif dengan penggunanya dimana tersedia fasilitas tanya jawab langsung (chatting)	0	113	0	0	0	0
Assurance	13	Keamanan data Peserta pendaftaran BPJS online	113	0	0	0	0	0
	14	Kesalahan sistem saat digunakan	3	110	0	0	0	0
	15	keamanan web pendaftaran online BPJS Kesehatan terjamin dengan baik	3	110	0	0	0	0

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa kuesioner terdiri atas 15 atribut pernyataan yang disebar kepada 113 orang responden. Berdasarkan metode Kano atribut tersebut dikategorikan ke dalam 6 kategori yaitu, *Must Be*, *One Dimensional*, *Attractive*, *Indifferent*, *Reverse*, dan *Questionable* yang disimbolkan menjadi M, O, A, I, R, dan Q lalu

dihitung jumlah masing-masing kategori Kano dalam tiap-tiap atribut sebagai berikut:

Proses selanjutnya yaitu membandingkan antara banyak responden dengan hasil kano berkategori *one-dimensional*, *attractive*, dan *must-be* dan responden dengan hasil kano berkategori *indefferent* dan *reserve*. Jika $(one-dimensional + attractive + must be) > (indefferent + reverse)$ maka grade diperoleh dari nilai maksimum *one-dimensional*, *attractive* atau *must-be*. Selainnya, grade diperoleh nilai maksimum *indefferent* atau *reverse*.

Tabel 3. Penentuan Kategori Kano

DIMENSI	NO	INDIKATOR	A+M+O	R+I	Kategori Kano
TANGIBLE	1	informasi pengurusan BPJS dalam bentuk brosur	113	0	One-dimensional
	2	Kelengkapan informasi BPJS tentang data fasilitas kesehatan	113	0	One-dimensional
	3	Pendaftaran BPJS beris: penjelasan yang lengkap	112	1	One-dimensional
Empaty	4	Keamanan dalam melakukan pendaftaran online melalui website BPJS Kesehatan	113	0	One-dimensional
	5	Tersedianya informasi yang dibutuhkan oleh pengguna telah di web pendaftaran online BPJS Kesehatan	113	0	One-dimensional
	6	Kemudahan Pendaftaran online BPJS Kesehatan sehingga tidak perlu antri lama	113	0	One-dimensional
Reability	7	Penyimpanan data pendaftaran yang cepat	113	0	One-dimensional
	8	Kemudahaan proses pendaftaran online pada website BPJS	113	0	One-dimensional
	9	Kemudahan pemilihan faskes yang sesuai dengan wilayah	113	0	One-dimensional
Respon	10	menu yang tersedia ditampilkan pada saat pendaftaran BPJS kesehatan sangat jelas	113	0	One-dimensional
	11	pencetakan kartu BPJS online (e-ID) setelah melakukan pembayaran mudah dilakukan	113	0	One-dimensional
	12	website pendaftaran online BPJS Kesehatan interaktif dengan penggunanya dimana tersedia fasilitas tanya jawab langsung (chatting)	113	0	One-dimensional
Assurance	13	Keamanan data Peserta pendaftaran BPJS online	113	0	One-dimensional
	14	Kesalahan sistem saat digunakan	113	0	One-dimensional
	15	keamanan web pendaftaran online BPJS Kesehatan terjamin dengan baik	113	0	One-dimensional

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa terdapat 15 indikator yang mempunyai kategori *One-dimensional* yang berarti jika indikator yang termasuk kedalam kategori ini ada maka pengunjung

merasa puas, tetapi jika tidak ada, pengunjung merasa tidak puas sehingga mengakibatkan indikator yang ada pada kategori ini harus terpenuhi. Indikator yang termasuk dalam kategori One-dimensional yaitu,

1) Indikator yang berdimensi Tangible :

- (1) Informasi pengurusan BPJS dalam bentuk brosur
- (2) Kelengkapan informasi BPJS tentang data fasilitas kesehatan
- (3) Pendaftaran BPJS berisi penjelasan yang lengkap

2) Indikator yang berdimensi Empaty:

- (4) Keamanan dalam melakukan pendaftaran online melalui website BPJS Kesehatan
- (5) informasi yang dibutuhkan oleh pengguna telah di web pendaftaran online BPJS Kesehatan
- (6) Kemudahan Pendaftaran online BPJS Kesehatan sehingga tidak perlu antri lama.

3) Indikator yang berdimensi Reability:

- (7) Penyimpanan data pendaftaran yang cepat
- (8) Kemudahan proses pendaftaran online pada website BPJS
- (9) Kemudahan pemilihan faskes yang sesuai dengan wilayah

4) Indikator yang berdimensi Respon

- (10) menu yang tersedia ditampilkan pada saat pendaftaran BPJS kesehatan sangat jelas
- (11) pencetakan kartu BPJS online (e-ID) setelah melakukan pembayaran mudah dilakukan

(12) website pendaftaran online BPJS Kesehatan interaktif dengan penggunaanya dimana tersedia fasilitas tanya jawab langsung (chatting)

5) Indikator yang berdimensi Assurance:

- (13) Keamanan data Peserta pendaftaran BPJS online
- (14) Kesalahan sistem saat digunakan
- (15) Keamanan web pendaftaran online BPJS Kesehatan terjamin dengan baik.

KESIMPULAN

Jadi berdasarkan hasil integrasi, tidak ada indikator yang bersifat urgent untuk diperbaiki ataupun dipertahankan, karena dengan kondisi saat ini yang masih dalam dampak pandemi maka, pendaftaran BPJS Kesehatan tetap masih dalam online, karna dengan dilakukan dengan online kita juga bisa menetralkan virus dan tidak perlu mengurus dengan lama dan tetap merasa puas dengan kualitas pendaftaran BPJS Kesehatan secara online saat ini. Selanjutnya, meskipun tidak ada indikator yang bersifat must-be, Pendaftaran juga perlu melakukan peningkatan dan perbaikan tertentu pada beberapa indikator, agar kepuasan peserta pendaftaran online BPJS Kesehatan semakin meningkat. Dan meskipun tidak ada indikator yang bersifat indifferent Quality berarti tidak ada indikator yang termasuk hanya menjadi pelengkap saja. Jadi Keberadaan indikator dengan kategori ini tidak mempengaruhi kepuasan pengguna layanan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas diharapkan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial untuk mempertahankan kepuasan pengguna berdasarkan fungsi atribut, Penelitian ini dapat ditingkatkan,

dipertahankan dan diperbaiki agar kepuasan peserta pendaftaran online BPJS Kesehatan semakin meningkat.

Sehingga peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran online BPJS Kesehatan dapat dikedepankan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Banowati, L., & Revilia, D. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 10(1), 78-84.

Heinzelman, W., 2000. Application-specific protocol architectures for wireless networks, Ph.D. dissertation, Massachusetts Institute of Technology, Cambridge.

Kesehatan, B. (2020). Akses pelayanan dalam Genggalan: BPJS kesehatan luncurkan aplikasi PANDAWA. Retrieved February 1, 2021, from <https://www.bpjskesehatan.go.id/bpjs/index.php>

Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2020). KMK Nomor Hk.01.07/Menkes/328/2020 Tentang Panduan Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Di Tempat Kerja. Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2019, 1-207.

Muri Yusuf, A. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. Jakarta: KENCANA. ISBN: 978-602-1186-01-5. Vol.4

Ombudsman. (2020). Berita - Ombudsman RI.In2020.<https://www.ombudsman.go.id/news/r/praktek-mal-administrasi-yang-berulang-dalam->

penyelenggaraan penerimaan-peserta-didik-baru-ppdb tahun-2017 terus dilemma revisited.

Pugna, A., et al. 2009. Kano's Tridimensional Model for Quality Evaluation.

Sudrajat, A. (2016). Analisa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran online bpjs kesehatan. *Prosiding Semnastek*.

Widiawan, 2004, *Pemetaan Preferensi Konsumen Supermarket dengan Model Kano Berdasarkan Dimensi SERVQUAL*. Jurnal Teknik Industri Vol 6 No 1 Jurusan Teknologi Industri Universitas Kristen Petra.