

JANUARI - DESEMBER 2025

LAPORAN HASIL SURVEI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) LAYANAN
PUSAT SOSIAL EKONOMI DAN KEBIJAKAN PERTANIAN (PSEKP)



PUSAT SOSIAL EKONOMI DAN KEBIJAKAN PERTANIAN
KEMENTERIAN PERTANIAN
2025

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025. Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen unit kerja dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Penyusunan Laporan IKM Tahun 2025 merupakan bagian dari pelaksanaan evaluasi kinerja pelayanan publik sesuai dengan ketentuan dan kebijakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). Melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh data dan informasi yang objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, sekaligus untuk mengidentifikasi unsur pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

Hasil pengukuran IKM Tahun 2025 dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan dasar perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Selain itu, laporan ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas dan keterbukaan informasi publik kepada para pemangku kepentingan dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Apresiasi dan terima kasih disampaikan kepada seluruh responden, pegawai, serta pihak terkait yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei hingga penyusunan laporan ini. Diharapkan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 dapat dimanfaatkan sebagai bahan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan publik di masa mendatang.

Akhir kata, laporan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi seluruh pemangku kepentingan dan menjadi acuan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Disadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu masukan dan saran yang konstruktif sangat diharapkan guna penyempurnaan pelaksanaan pelayanan dan penyusunan laporan pada periode berikutnya.

Bogor, 31 Desember 2025
Kepala Pusat,



Dr. Ir. Sudi Mardianto, M.Si.
NIP 196803161997031002

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.2. Dasar Hukum.....	2
1.3. Tujuan	2
1.4. Manfaat.....	3
1.5. Ruang Lingkup.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik	5
2.2. Kualitas Pelayanan Publik	5
2.3. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik	7
2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	8
BAB III METODOLOGI SURVEI	10
3.1. Data	10
3.2. Tahapan Pengukuran IKM	11
3.3. Metode Pengumpulan Data	13
3.4. Metode Analisis Data	14
3.4.1. Analisis Deskriptif.....	14
3.4.2. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	14
3.4.3. Pengukuran Importance Performance Analysis (IPA)	15
3.4.4. Pengukuran Consumer Satisfaction Index (CSI)	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1. Karakteristik/ Profil Responden	19
4.1.1. Responden Berdasarkan Unit Kerja.....	19
4.1.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	20
4.1.3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	21

4.2. Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pengguna Terhadap Unsur Layanan PSEKP	22
4.2.1. Tingkat Kepentingan Pengguna Terhadap Unsur Layanan PSEKP	22
4.2.2. Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Unsur Layanan PSEKP	25
4.2.3. Gap Analysis	28
4.2.4. Important Performance Analysis (IPA)	38
4.2.5. Customer Satisfaction Index (CSI).....	44
4.3. Indeks Kepuasan Berdasarkan Jenis Layanan	46
4.3.1. Interaksi Pengguna terhadap Unit Layanan di PSEKP	46
4.3.2. Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Unit Layanan di PSEKP	49
4.4. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan PSEKP secara umum	51
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	53
5.1. Kesimpulan	53
5.2. Rekomendasi.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	15
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja.....	19
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	20
4.	Tingkat Kepentingan Pengguna Terhadap Unsur Layanan PSEKP	22
5.	Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Unsur Layanan PSEKP	25
6.	Analisis GAP dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dimensi Tangible.....	31
7.	Analisis GAP dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dimensi Reliability.....	33
8.	Analisis GAP dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dimensi Responsiveness.....	34
9.	Analisis GAP dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dimensi Assurance	36
10.	Analisis GAP dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dimensi Emphaty.....	37
11.	Distribusi Unsur Pelayanan PSEKP dalam Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)	40
12.	Total Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)	44
13.	Tingkat Interaksi Pengguna terhadap Masing-Masing Unit Layanan PSEKP	48
14.	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Layanan.....	50
15.	Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Layanan PSEKP Secara Umum	51

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Diagram Kartesius Metode IPA.....	16
2.	Sebaran Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	21
3.	Analisis GAP Berdasarkan Unsur Layanan	30
4.	Grafik Kartesius Kepuasan Layanan PSEKP Tahun 2025.....	39
5.	Tingkat Interaksi Pengguna terhadap Masing-Masing Unit Layanan PSEKP	49

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan pertanian nasional menghadapi tantangan yang semakin kompleks seiring dengan dinamika lingkungan strategis, perubahan iklim, tekanan ekonomi global, serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap ketersediaan pangan, kesejahteraan petani, dan keberlanjutan sumber daya alam. Dalam konteks tersebut, perumusan kebijakan pembangunan pertanian dituntut untuk semakin tepat sasaran, efektif, dan berkelanjutan, serta didasarkan pada bukti empiris yang kuat (*evidence-based policy*). Oleh karena itu, kajian aspek sosial ekonomi dan analisis kebijakan pertanian menjadi elemen yang sangat penting dalam mendukung pengambilan keputusan kebijakan yang berkualitas.

Analisis kebijakan dan pengkajian sosial ekonomi pembangunan pertanian memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan pertanian nasional. Peran tersebut antara lain untuk mengidentifikasi permasalahan dan faktor sosial ekonomi yang memengaruhi adopsi teknologi di tingkat petani, mengevaluasi efektivitas kelembagaan dan program pembangunan pertanian, serta merumuskan dan menyempurnakan kebijakan serta program pengembangan agribisnis secara berkelanjutan. Rekomendasi kebijakan yang dihasilkan diharapkan mampu memberikan landasan, arah, dan prioritas bagi penyusunan kebijakan pembangunan pertanian, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Dalam kerangka tersebut, Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) sebagai unit kerja di bawah Sekretariat Jenderal, Kementerian Pertanian, memegang peran strategis dalam melaksanakan kajian dan analisis kebijakan pertanian. PSEKP bertanggung jawab menghasilkan rekomendasi kebijakan yang kredibel, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan pemangku kepentingan. Kualitas layanan PSEKP dalam menyediakan rekomendasi kebijakan sangat menentukan efektivitas implementasi kebijakan pertanian di tingkat nasional maupun daerah.

Sejalan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), PSEKP dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Amanat tersebut selaras dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Dalam konteks PSEKP, pelayanan publik mencakup penyediaan informasi, data, kajian, analisis, serta advokasi rekomendasi kebijakan pertanian.

Untuk memastikan bahwa layanan kajian, analisis, dan diseminasi kebijakan yang diberikan oleh PSEKP telah memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna,

diperlukan suatu mekanisme evaluasi kinerja pelayanan yang sistematis, terukur, dan partisipatif. Salah satu instrumen evaluasi yang digunakan adalah Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survei IKM merupakan alat ukur untuk menilai tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh PSEKP, sekaligus menjadi sarana untuk menangkap persepsi dan harapan pengguna terhadap layanan yang diterima.

Pelaksanaan Survei IKM memiliki urgensi strategis, tidak hanya sebagai pemenuhan kewajiban regulatif, tetapi juga sebagai bagian integral dari pengelolaan kinerja PSEKP. IKM telah ditetapkan sebagai salah satu Indikator Kinerja Sasaran Kegiatan (IKSK) utama PSEKP, yaitu “meningkatnya kualitas layanan rekomendasi kebijakan”. Dengan demikian, hasil Survei IKM diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai kinerja pelayanan PSEKP, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan, serta menjadi dasar perumusan langkah-langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

1.2. Dasar Hukum

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 2 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian.

1.3. Tujuan

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP), serta sebagai instrumen evaluasi kinerja pelayanan publik.

Secara khusus, tujuan pelaksanaan kegiatan ini adalah:

1. Mengidentifikasi tingkat kepentingan pengguna terhadap unsur-unsur layanan PSEKP.
2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap unsur-unsur layanan PSEKP.
3. Menyusun analisis kepuasan pengguna layanan sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan.
4. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan PSEKP berdasarkan persepsi pengguna.
5. Mengukur tingkat kepuasan penggunaan terhadap layanan yang disediakan oleh PSEKP
6. Merumuskan rekomendasi dan implikasi manajerial sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan PSEKP secara berkelanjutan.

1.4. Manfaat

Hasil pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menjadi bahan penilaian untuk perbaikan unsur pelayanan yang masih perlu ditingkatkan guna mendukung peningkatan kualitas layanan rekomendasi kebijakan secara berkelanjutan.
2. Memberikan umpan balik (*feedback*) bagi manajemen PSEKP dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas layanan, termasuk identifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan.
3. Meningkatkan akuntabilitas kinerja PSEKP, khususnya dalam pencapaian IKSK “meningkatnya kualitas layanan rekomendasi kebijakan”, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap PSEKP.

1.5. Ruang Lingkup

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini difokuskan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) kepada para pemangku kepentingan. Ruang lingkup penilaian mencakup seluruh jenis layanan yang berada dalam tugas dan fungsi PSEKP, yaitu: (1) layanan advokasi rekomendasi kebijakan; (2) layanan perpustakaan; (3) layanan kerja sama; (4) layanan data dan informasi; (5) layanan pelaksanaan rekomendasi kebijakan; (6) layanan perencanaan program, anggaran, dan evaluasi; (7) layanan kepegawaian dan rumah tangga; (8) layanan keuangan dan barang milik negara; (9) layanan kearsipan; (10) layanan publikasi; dan (11) layanan kehumasan.

Penilaian kualitas layanan dilakukan berdasarkan lima dimensi pelayanan, yaitu *tangibles* (kondisi fisik dan sarana prasarana layanan), *reliability* (keandalan dan

ketepatan layanan), *responsiveness* (kecepatan dan kesigapan dalam merespons pengguna), *assurance* (kompetensi dan profesionalisme pemberi layanan), serta *empathy* (perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna).

Survei dilaksanakan terhadap pengguna layanan PSEKP dalam periode pengukuran tertentu melalui pengisian kuesioner secara daring. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik

Kotler dan Keller (2012) mengartikan jasa sebagai tindakan atau kinerja yang diberikan oleh satu kelompok kepada kelompok lain, yang pada dasarnya bersifat abstrak dan tidak menghasilkan kepemilikan fisik. Dalam sektor jasa, pentingnya kualitas layanan menjadi faktor krusial. Kualitas pelayanan secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan dan citra perusahaan penyedia layanan. Dalam literatur pemasaran jasa, konsep kualitas layanan berfokus pada kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yang merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan pengalaman aktual dalam pelayanan (Kang, 2006). Sejumlah peneliti telah mendalami konsep pengukuran kualitas layanan, yang pada dasarnya bergantung pada beragam faktor yang bersifat tak berwujud dan memiliki aspek-aspek psikologis yang kompleks untuk diukur. Zeithaml et al. (1990) kemudian mengembangkan sebuah instrumen pengukuran kualitas layanan dengan 10 dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Competence*, *Courtesy*, *Credibility*, *Security*, *Access*, *Communication*, dan *Understanding the Customer*. Seiring dengan perkembangan pengetahuan di bidang ini, Parasuraman et al. (1990) menyederhanakan konsep ini menjadi lima dimensi SERVQUAL, yang mencakup:

1. *Reliability* (Kehandalan), kemampuan perusahaan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* (Cepat tanggap), kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat dan tanggap sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen.
3. *Assurance* (Jaminan), kemampuan perusahaan untuk memberikan jaminan dimana karyawan melayani dengan rasa percaya diri.
4. *Emphaty* (Empati), kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan konsumen.
5. *Tangible* (Berwujud), kualitas layanan meliputi penampilan fisik, peralatan, personil, serta alat-alat penunjang.

2.2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari empat aspek, yaitu sistem pelayanan organisasi penyedia layanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi pelayanan, serta pelanggan atau pengguna layanan. Seluruh aspek tersebut saling terkait serta berinteraksi satu dengan yang lainnya dan direkatkan oleh budaya organisasi yang berfokus pada kebutuhan pelanggan. Sebagai upaya menyeluruh menuju tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*), kualitas pelayanan publik menjadi hal krusial yang perlu diperhatikan pemerintah.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik, maka pemerintah diharuskan berorientasi pada pelanggan (*Customer Driven Government*). Fakta ini menunjukkan bahwa telah terjadi shifthing atau pergeseran paradigma dalam pelayanan birokrasi yang semula berorientasi pada birokrat berubah lebih berorientasi pada kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Sejatinya, pelayanan publik tidak terlepas dari berbagai kepentingan umum yang dibutuhkan masyarakat guna menunjang kesejahteraan dan kebutuhannya. Pemerintah dalam Keputusan Menteri PAN-RB Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan publik yang terdiri dari:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contoh jenis pelayanan ini misalnya: sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan tertulis, dan lain-lainnya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telepon.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan satu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadaman kebakaran.

Konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan suatu organisasi bukan saja pada organisasi bisnis, tetapi juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik (Warella, 1997). Pelayanan prima (*service excellence*) dalam layanan publik seharusnya sudah menjadi budaya yang melekat

pada institusi pemerintahan. Soetopo (1999) menjelaskan beberapa variabel yang menentukan pelayanan prima sektor publik meliputi: (a) Pemerintahan yang bertugas melayani; (b) Masyarakat yang dilayani pemerintah; (c) Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik; (d) Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih; (e) Sumber daya yang tersedia; (f) Kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar; (g) Manajemen dan kepemimpinan; (h) Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat. Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan (*quality of services*) menjadi poin penting (Zauhar, 2001) yang dilakukan secara kontinu.

2.3. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Konsep kepuasan merupakan bagian tak terpisahkan dalam perkembangan ilmu pemasaran. Kotler dan Keller (2012) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai perasaan konsumen, baik itu berupa kesenangan atau kekecewaan yang timbul dengan membandingkan penampilan sebuah produk dihubungkan dengan harapan konsumen atas produk tersebut. Jika penampilan produk yang diharapkan oleh konsumen tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, maka dapat dipastikan konsumen akan merasa tidak puas dan apabila penampilan produk sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan konsumen, maka kepuasan atau kesenangan akan dirasakan konsumen.

Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Armstrong (1997), terdapat empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen, diantaranya yaitu:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*customer oriented*) akan memberikan kesempatan yang sebesar-besarnya bagi konsumen untuk menyampaikan pendapat, saran, dan keluhan konsumen. Media yang bisa digunakan antara lain adalah kotak saran, *guest comment*, dan lain-lain.

b. Survei Kepuasan Konsumen

Penelitian mengenai kepuasan konsumen banyak dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Keuntungan dari menggunakan metode survei adalah perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan memperhatikan konsumennya.

c. Ghost Shopping

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai konsumen di perusahaan pesaing.

d. Analisa Konsumen yang Hilang

Metode ini dilakukan dengan menghubungi konsumen yang tidak lagi menggunakan produk atau layanan perusahaan, baik karena menghentikan pembelian maupun beralih ke pemasok lain, untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya perpindahan tersebut.

Customer Satisfaction Index (CSI) juga menjadi metode taktis yang efektif dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas pelayanan jasa yang diukur. Pengukuran terhadap CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran sasaran terhadap peningkatan pelayanan kepada pelanggan.

Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan publik pemerintahan. Kepuasan masyarakat terhadap layanan organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Pasolong (2010) menyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*) terhadap citra institusi tersebut. Menurut Keputusan Menteri PAN-RB Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan dalam hal ini masyarakat memperoleh pelayanan publik sesuai dengan yang mereka harapkan. Sehingga pengukuran indeks kepuasan masyarakat secara berkala sangatlah diperlukan untuk mencapai *Good Governance* di suatu instansi pemerintahan.

2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Menurut Keputusan Menteri PAN-RB Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan masyarakat. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bertujuan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan secara periodik oleh instansi yang bersangkutan. Selain itu, hasil pengukuran IKM dapat dimanfaatkan sebagai bahan perumusan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada periode selanjutnya. Pengukuran IKM juga dipandang sebagai bagian dari upaya perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga diharapkan dapat mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,

ruang lingkup dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Sistem adalah tatanan unsur yang saling terintegrasi dalam penyelenggaraan pelayanan untuk mencapai tujuan pelayanan secara efektif dan efisien.
Mekanisme adalah rangkaian tahapan atau alur kerja pelayanan yang menggambarkan hubungan dan interaksi antarunsur dalam sistem pelayanan.
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengelolaan pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

BAB III

METODOLOGI SURVEI

3.1. Data

Survei ini dirancang untuk memperoleh data primer yang merefleksikan persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) selama Tahun 2025. Data digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja pelayanan publik PSEKP secara sistematis dan terukur.

Pengumpulan data dilaksanakan pada periode 1 Desember 2025 hingga 29 Desember 2025 melalui pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data diperoleh langsung dari pengguna layanan PSEKP yang berperan sebagai responden utama dalam survei ini. Pemilihan responden dilakukan secara *purposive sampling*, dengan mempertimbangkan tingkat keterlibatan dan pengalaman responden dalam memanfaatkan layanan PSEKP, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penilaian yang diberikan bersifat objektif dan berbasis pengalaman.

Responden berasal dari berbagai kelompok pemangku kepentingan strategis, meliputi: (1) unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian; (2) kementerian dan lembaga lain yang memanfaatkan rekomendasi kebijakan PSEKP, antara lain Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Bappenas, Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, Kementerian Koordinator Bidang Pangan, Badan Pangan Nasional (Bapanas), serta PT Pupuk Indonesia (Persero) Holding Company (PIHC); (3) Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN) sebagai mitra strategis pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi; (4) kalangan akademisi; serta (5) masyarakat umum sebagai penerima manfaat tidak langsung dari kebijakan pertanian.

Keragaman latar belakang responden tersebut dimaksudkan untuk menangkap spektrum persepsi yang komprehensif, mulai dari pengguna layanan teknis, perumus dan pengguna kebijakan lintas sektor, hingga penerima manfaat akhir kebijakan. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip inklusivitas dan keterwakilan pemangku kepentingan dalam penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

3.2. Tahapan Pengukuran IKM

Tahapan pengukuran IKM adalah sebagai berikut:

1. Penyusunan Instrumen Survei

Analisis diawali dengan penyusunan kuesioner Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara daring menggunakan Google Form yang dapat diakses melalui tautan <https://bit.ly/SurveiKepuasanLayananPSEKP>. Kuesioner memuat identitas responden serta penilaian terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sesuai pedoman penyusunan Survei IKM. Selain itu, kuesioner juga mencakup pertanyaan mengenai intensitas interaksi responden dengan unit kerja di PSEKP selama satu tahun terakhir, tingkat kepuasan terhadap masing-masing jenis layanan, serta tingkat kepuasan responden terhadap layanan PSEKP secara umum.

Pernyataan dalam kuesioner dikelompokkan ke dalam dua kategori utama, yaitu:

- Pernyataan Kinerja (Performance/Kepuasan – sumbu X), yang bertujuan mengukur tingkat kepuasan responden terhadap kinerja layanan PSEKP berdasarkan pengalaman yang dirasakan.
- Pernyataan Kepentingan (Importance/Harapan – sumbu Y), yang bertujuan mengukur tingkat kepentingan atau harapan responden terhadap setiap atribut dan dimensi layanan.

Seluruh pernyataan dinilai menggunakan skala Likert empat poin dengan skala respons ordinal. Untuk kategori kinerja, skala penilaian terdiri atas: 1 = Tidak Puas, 2 = Kurang Puas, 3 = Puas, dan 4 = Sangat Puas. Sementara itu, untuk kategori kepentingan digunakan skala: 1 = Tidak Penting, 2 = Kurang Penting, 3 = Penting, dan 4 = Sangat Penting. Skala ini digunakan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan PSEKP.

2. Penyebaran Kuesioner dan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui survei daring dengan memanfaatkan platform Google Form. Metode ini dipilih untuk meningkatkan efisiensi pelaksanaan survei, memperluas jangkauan responden, serta memberikan kemudahan bagi responden dalam mengisi kuesioner tanpa dibatasi oleh waktu dan lokasi. Tautan survei disebarkan kepada calon responden yang berasal dari unit kerja di lingkungan Kementerian Pertanian maupun dari luar Kementerian Pertanian selama periode pelaksanaan survei.

Penyebaran kuesioner dilakukan melalui media komunikasi WhatsApp sebagai sarana yang umum digunakan dan mudah diakses oleh responden. Pelaksanaan survei daring ini sejalan dengan upaya optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan instansi pemerintah. Survei dilaksanakan selama periode 1–29 Desember 2025

untuk memberikan waktu yang memadai bagi responden dalam berpartisipasi. Hingga akhir periode pengumpulan data, tercatat sebanyak 165 responden telah mengisi kuesioner secara lengkap.

3. Impor dan Validasi Data

- a. Data hasil pengisian kuesioner diimport dari *platform Google Form* ke dalam format lembar kerja (Microsoft Excel) untuk memudahkan proses pengolahan dan analisis data lebih lanjut.
- b. Selanjutnya dilakukan proses penyaringan (filtering) data untuk memastikan bahwa responden yang dianalisis memenuhi kriteria serta memiliki jawaban yang lengkap dan konsisten.

4. Perhitungan Skor dan Analisis (IKM, GAP, IPA, CSI)

a. Analisis Deskriptif Awal

Data yang telah tervalidasi dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden, tingkat interaksi pengguna, serta tingkat kepuasan terhadap layanan yang diselenggarakan oleh PSEKP.

- Setiap respons pada skala Likert kemudian dikuantifikasi dengan memberikan nilai numerik, yaitu skala 1 sampai dengan 4, sesuai dengan kategori penilaian kepuasan dan kepentingan.
- Data yang telah terkuantifikasi selanjutnya dikelompokkan berdasarkan dimensi dan atribut layanan, sehingga siap digunakan dalam tahap analisis berikutnya.

b. Analisis GAP kualitas layanan

Analisis GAP dilakukan dengan membandingkan tingkat kepuasan (kinerja aktual) dan tingkat kepentingan (harapan) pengguna pada setiap atribut layanan. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan ekspektasi pengguna sebagai dasar penentuan prioritas perbaikan layanan.

c. Pemetaan Menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Untuk memperoleh gambaran visual mengenai prioritas peningkatan kualitas layanan, hasil analisis kepuasan dan kepentingan selanjutnya dipetakan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Diagram IPA disusun berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan seluruh responden, sehingga membentuk empat kuadran analisis.

Sumbu Diagram

- Sumbu Horizontal (X) merepresentasikan Tingkat Kepuasan/ Kinerja (*Performance*).
- Sumbu Vertikal (Y): merepresentasikan Tingkat Kepentingan/ Harapan (*Importance*).

Garis Pembagi Kuadran

Nilai rata-rata keseluruhan tingkat kepuasan ($\bar{X}$) dan nilai rata-rata keseluruhan tingkat kepentingan ($\bar{Y}$) digunakan sebagai garis tengah untuk membagi diagram menjadi empat kuadran, yaitu garis vertikal pada $\bar{X}$ dan garis horizontal pada $\bar{Y}$.

Plotting Atribut Layanan

Setiap atribut layanan diplot pada diagram IPA berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingannya.

Interpretasi Kuadran

Atribut layanan yang berada pada Kuadran I merupakan atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kepuasan relatif rendah, sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Sementara itu, atribut pada kuadran lainnya diinterpretasikan sesuai karakteristik masing-masing kuadran untuk mendukung perumusan strategi peningkatan kualitas layanan.

d. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dilakukan untuk memperoleh nilai indeks kepuasan secara keseluruhan yang merepresentasikan tingkat kepuasan seluruh responden terhadap layanan PSEKP. Nilai CSI digunakan sebagai indikator agregat kinerja pelayanan PSEKP pada periode pengukuran.

e. Analisis tingkat interaksi dan kepuasan per unit kerja

Tahap akhir analisis dilakukan dengan pendekatan deskriptif untuk menghitung rata-rata tingkat interaksi responden serta rata-rata tingkat kepuasan terhadap interaksi layanan pada masing-masing tim kerja di lingkungan PSEKP. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi variasi kinerja pelayanan antar unit serta mendukung evaluasi kinerja pelayanan secara internal.

5. Perumusan evaluasi dan rekomendasi

Seluruh hasil analisis digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan lintas unit serta sebagai dasar perumusan rekomendasi peningkatan kualitas layanan PSEKP secara berkelanjutan.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam kegiatan ini dilakukan melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pengguna layanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP). Pengumpulan data dilaksanakan dalam periode 1 Desember 2025 hingga 29 Desember 2025 dengan sasaran responden yang

ditetapkan secara *purposive sampling*, yaitu responden yang memiliki pengalaman dan keterlibatan dalam memanfaatkan layanan PSEKP.

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator Survei Kepuasan Masyarakat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kuesioner disebarakan secara daring (*online*) menggunakan platform digital untuk menjamin efisiensi, kemudahan akses, serta jangkauan responden yang lebih luas.

Pemanfaatan media daring dalam pengumpulan data ini sejalan dengan Surat Edaran Menteri PAN-RB Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, yang mendorong penggunaan teknologi informasi dalam pelaksanaan survei pelayanan publik.

Seluruh data yang terkumpul selanjutnya melalui proses verifikasi dan pengolahan untuk memastikan kelengkapan serta kelayakan data sebelum dilakukan analisis lebih lanjut.

3.4. Metode Analisis Data

3.4.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui karakteristik responden yang terjaring dan bagaimana tingkat kepuasannya. Hal ini dilakukan untuk memberikan Gambaran mengenai kualitas pelayanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP).

3.4.2. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan PSEKP, dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan skala Likert sebagai instrumen utama pengumpulan data. Skala yang digunakan dalam perhitungan ini adalah 1 sampai 4.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 36 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Total Bobot (1)}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \sum \left(\frac{\text{Nilai persepsi responden per unsur}}{\text{Total Unsur}} \right) \times \text{Nilai Rata - Rata Tertimbang}$$

Interpretasi nilai IKM, yaitu antara 25-100, sehingga hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi Unsur} = IKM \text{ unsur} \times 25$$

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	76,51 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

3.4.3. Pengukuran Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu analisis yang digunakan untuk perencanaan strategis peningkatan layanan yang dilakukan. Metode IPA mengukur hubungan antara apa yang diharapkan oleh pengguna dengan apa yang dirasakan oleh pengguna saat ini terhadap produk/jasa. Metode IPA diperkenalkan pertama kali oleh Martilla dan James (1977). Nama lain dari metode IPA adalah *quadrant analysis* (Brandt, 2000; Lata & Everett, 2000). Metode ini banyak dipakai karena kemudahannya dalam implementasi dan analisis.

Important Performance Analysis (IPA) dapat menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan atau dikurangi terkait kepuasan pengguna layanan. IPA ditampilkan melalui diagram kartesius yang merupakan plot titik antara nilai rata-rata tingkat kepentingan sebagai sumbu Y dan rata-rata tingkat kepuasan untuk semua responden untuk masing-masing atribut sebagai sumbu X.

Kinerja/Kepuasan

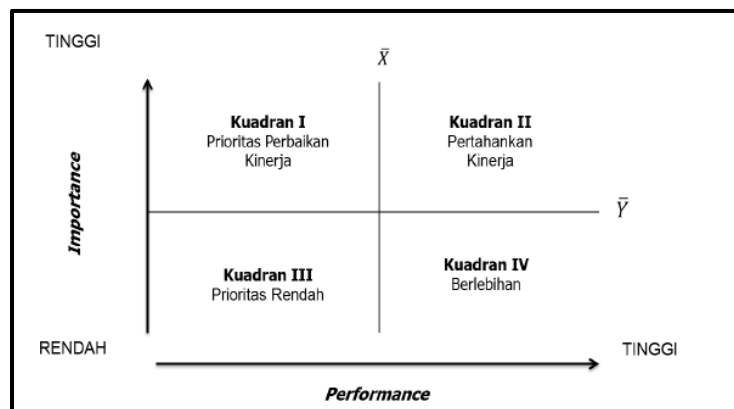
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \check{X}_i}{k}$$

Harapan/Kepentingan

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \check{Y}_i}{k}$$

Nilai rata-rata tingkat kepuasan ($\bar{X}$) dan tingkat kepentingan ($\bar{Y}$) yang diperoleh dari perhitungan tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk memetakan posisi masing-masing atribut layanan. Pemetaan ini bertujuan untuk memudahkan interpretasi hasil analisis dengan menyajikan hubungan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan secara visual, sehingga area prioritas peningkatan maupun atribut yang telah berkinerja baik dapat diidentifikasi secara lebih sistematis.

Diagram kartesius dalam metode IPA terbagi ke dalam empat kuadran, dengan garis pembatas berupa nilai rata-rata tingkat kepentingan ($\bar{Y}$) dan nilai rata-rata tingkat kepuasan ($\bar{X}$) dari seluruh atribut layanan. Keempat kuadran tersebut menggambarkan kondisi kinerja layanan yang berbeda dan menjadi dasar dalam penentuan prioritas perbaikan maupun strategi pemeliharaan kualitas layanan. Diagram kartesius metode IPA selanjutnya disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius Metode IPA

Interpretasi metode IPA yaitu :

- Kuadran I (*High Importance - Low Performance*/ Prioritas Utama)

Dimensi layanan di kuadran ini adalah yang paling penting bagi stakeholders tetapi memiliki kinerja yang relatif rendah. Unsur-unsur pelayanan pada area ini membutuhkan perhatian dan perbaikan paling mendesak.

- Kuadran II (*High Importance - High Performance*/ Pertahankan Prestasi)

Dimensi layanan di area ini dianggap penting oleh stakeholders dan sudah memiliki kinerja yang baik. PSEKP harus mempertahankan dan jika memungkinkan, meningkatkan prestasi di area ini.

- Kuadran III (*Low Importance - Low Performance*/ Prioritas Rendah):

Dimensi layanan di kuadran ini dianggap kurang penting oleh stakeholders dan memiliki kinerja yang rendah. Perbaikan di area ini dapat menjadi prioritas yang lebih rendah dibandingkan kuadran I.

- Kuadran IV (*Low Importance - High Performance* / Berlebihan)

Dimensi layanan di kuadran ini memiliki kinerja yang baik, tetapi dianggap kurang penting oleh stakeholders. PSEKP mungkin dapat mempertimbangkan untuk merealokasikan sumber daya dari area ini ke area yang lebih prioritas.

3.4.4. Pengukuran *Consumer Satisfaction Index* (CSI)

Menurut Rangkuti (2002), *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari setiap atribut yang dinilai. Secara konseptual, kepuasan atau ketidakpuasan pengguna muncul sebagai akibat dari adanya perbedaan antara harapan pengguna dan kinerja layanan yang dirasakan. Apabila kinerja layanan melebihi harapan, maka layanan tersebut dinilai memuaskan; sebaliknya, apabila kinerja layanan berada di bawah harapan, maka layanan dinilai belum memuaskan (Rangkuti, 2002).

Pengukuran tingkat kepuasan pengguna menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana layanan PSEKP mampu memenuhi harapan pengguna. Perhitungan CSI dilakukan dengan menggunakan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) dan skor rata-rata tingkat kinerja (kepuasan) pada masing-masing atribut layanan.

Nilai CSI tersebut diperoleh dari perbandingan antara total nilai *Weight Score* (WS) dengan skala maksimum penilaian yang digunakan, yaitu 4, kemudian dikalikan dengan 100 persen. Selanjutnya, untuk menginterpretasikan nilai CSI ke dalam kategori tingkat kepuasan, digunakan rentang skala numerik (RS) sebagaimana dikemukakan oleh Simamora (2005), yang dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

dimana:

m = skor tertinggi

n = skor terendah

b = jumlah kelas atau kategori yang akan dibuat

Hasil perhitungan rentang skala maka kriteria kepuasannya adalah sebagai berikut:
 $m = 100$ $n = 0$ $b = 4$ maka didapatkan nilai

$$RS = \frac{100 - 0}{4} = 25$$

Penerapan metode CSI dalam survei ini selaras dengan prinsip evaluasi pelayanan publik sebagaimana diatur dalam pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). Melalui pendekatan ini, hasil pengukuran tidak hanya menggambarkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan, tetapi juga menjadi dasar untuk menganalisis kesenjangan antara kinerja layanan dan harapan pengguna, serta digunakan sebagai bahan evaluasi dan perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Adapun Metode CSI yang digunakan dalam survei layanan ini, sebagai berikut:

$$CSI = \left(\frac{\sum X}{\sum Y} \right) \times 100\%$$

di mana:

- X = skor kinerja/kepuasan
- Y = skor harapan/kepentingan

Kategori:

Nilai CSI (%)	Kategori Kepuasan	Interpretasi
$75\% < CSI \leq 100\%$	Sangat Puas	Kinerja layanan baik dan sesuai dengan harapan pengguna atau sangat mendekati harapan pengguna
$50\% < CSI \leq 75\%$	Puas	Kinerja layanan cukup, masih memerlukan peningkatan
$25\% < CSI \leq 50\%$	Kurang Puas	Kinerja layanan kurang dan belum memenuhi harapan pengguna
$0\% < CSI \leq 25\%$	Tidak Puas	Kinerja layanan sangat rendah dan jauh dari harapan pengguna

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik/ Profil Responden

4.1.1. Responden Berdasarkan Unit Kerja

Responden dalam Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) merupakan pengguna layanan yang berasal dari berbagai unit kerja, baik dari lingkungan Kementerian Pertanian maupun dari luar Kementerian Pertanian. Keberagaman asal unit kerja ini mencerminkan luasnya cakupan layanan PSEKP serta perannya sebagai unit pendukung analisis kebijakan yang melayani berbagai pemangku kepentingan.

Berdasarkan hasil survei, responden dikelompokkan ke dalam dua kategori utama, yaitu responden yang berasal dari Kementerian Pertanian (Kementan) dan Non-Kementerian Pertanian (Non-Kementan). Karakteristik responden berdasarkan unit kerja disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja

UNIT KERJA	JUMLAH	UNIT KERJA	JUMLAH
KEMENTAN		NON KEMENTAN	
Biro Perencanaan	6	ACIAR	1
Biro Kerjasama	3	Magang SMK	4
Biro UP	4	Dinas Pertanian Prov/Kab/Kota	1
Biro KLI	4	Bapanas	2
Biro Hukum	3	Bappenas	3
Biro KBMN	12	Universitas Brawijaya	2
Biro OSDMA	1	IPB University	2
PVTTP	3	BRIN	7
Pusdatin	10	Kemenko Perekonomian	3
Inspektorat Jenderal	14	Kemenko Pangan	1
Ditjen Tanaman Pangan	21	Pupuk Indonesia Holding Company	3
Ditjen Hortikultura	11	JUMLAH	29
Ditjen Perkebunan	4		
Ditjen PKH	8		
Ditjen PSP	7		
Ditjen LIP	6		
BRMP	15		
Pustaka	4		
JUMLAH	136		
TOTAL		165	

Sumber: Data Primer IKM PSEKP 2025 (diolah)

Dari total 165 responden, sebanyak 136 responden (82,42 persen) berasal dari lingkungan Kementerian Pertanian, sedangkan 29 responden (17,58 persen) berasal dari Non-Kementerian Pertanian. Dominasi responden dari Kementerian Pertanian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan PSEKP merupakan unit kerja

internal, yang mencerminkan tingginya tingkat pemanfaatan layanan PSEKP oleh unit-unit teknis dan pendukung di lingkungan Kementan.

Responden dari Kementerian Pertanian tersebar pada berbagai biro, pusat, dan unit eselon I, antara lain Biro Perencanaan, Biro Keuangan dan BMN, Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian (Pusdatin), Inspektorat Jenderal, Direktorat Jenderal Tanaman Pangan, Direktorat Jenderal Hortikultura, Badan Standardisasi dan Instrumen Pertanian (BRMP), serta unit kerja lainnya. Sementara itu, responden Non-Kementerian Pertanian berasal dari berbagai instansi dan mitra eksternal, seperti Dinas Pertanian Provinsi/Kabupaten/Kota, Badan Pangan Nasional, perguruan tinggi, lembaga penelitian, kementerian/lembaga lain, serta mitra internasional.

Komposisi responden tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diselenggarakan oleh PSEKP tidak hanya dimanfaatkan oleh internal Kementerian Pertanian, tetapi juga oleh pemangku kepentingan eksternal. Dengan demikian, hasil survei ini mencerminkan pandangan yang relatif komprehensif dari berbagai kelompok pengguna layanan dalam menilai kualitas pelayanan PSEKP.

4.1.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sebagai bagian dari analisis deskriptif responden, identifikasi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dilakukan untuk memberikan gambaran awal mengenai komposisi pengguna layanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	(%)
1	Laki-laki	74	44,85%
2	Perempuan	91	55,15%
Jumlah		165	100%

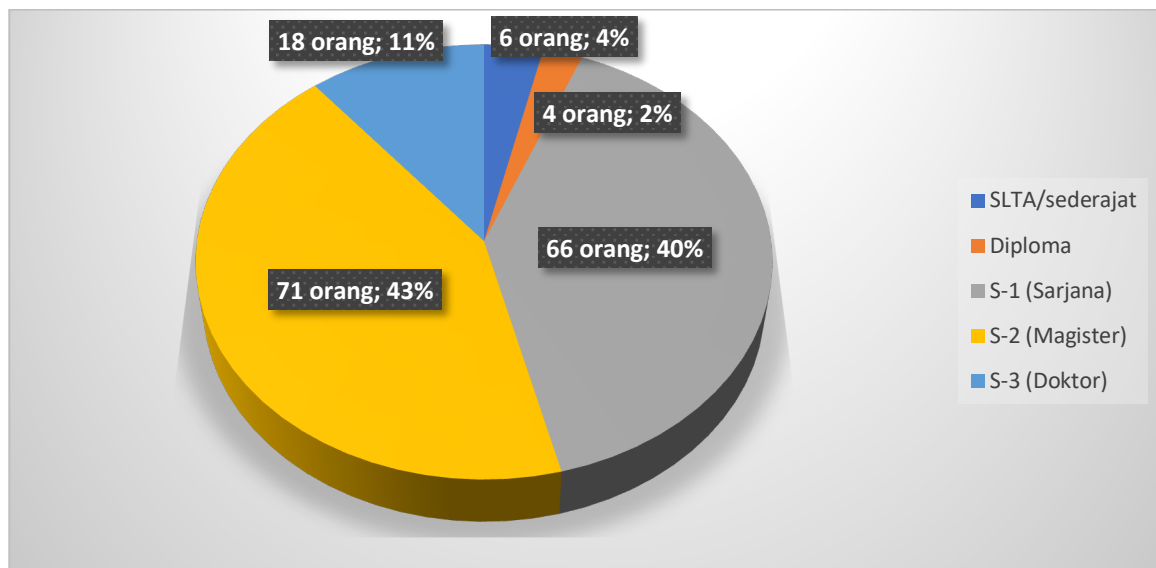
Sumber: Data Primer IKM PSEKP 2025 (diolah)

Berdasarkan Tabel 3, jumlah responden yang berpartisipasi dalam Survei IKM PSEKP sebanyak 165 orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 74 responden (44,85 persen) berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 91 responden (55,15 persen) berjenis kelamin perempuan. Komposisi ini menunjukkan bahwa responden perempuan memiliki proporsi yang sedikit lebih besar dibandingkan responden laki-laki. Meskipun demikian, secara umum keterwakilan kedua jenis kelamin relatif seimbang dalam memberikan penilaian terhadap kualitas layanan PSEKP.

Seluruh responden yang tercatat dalam survei ini dinyatakan valid karena telah mengisi kuesioner secara lengkap dan memenuhi kriteria yang ditetapkan. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat digunakan sebagai dasar analisis yang andal dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diselenggarakan oleh PSEKP.

4.1.3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan responden merupakan salah satu karakteristik penting dalam memahami profil pengguna layanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP), karena berkaitan dengan kemampuan responden dalam memahami, menilai, serta memberikan umpan balik terhadap kualitas layanan dan substansi kajian kebijakan. Sebaran tingkat pendidikan responden pengguna layanan PSEKP disajikan pada Gambar 2.



Sumber: Data Primer IKM PSEKP 2025 (diolah)

Gambar 2. Sebaran Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Gambar 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) PSEKP memiliki latar belakang pendidikan tinggi. Responden dengan pendidikan Strata Dua (S-2) merupakan kelompok terbesar, yaitu sebesar 43,03 persen, diikuti oleh responden berpendidikan Strata Satu (S-1) sebesar 40,00 persen. Selanjutnya, responden dengan pendidikan Strata Tiga (S-3) mencapai 10,91 persen.

Sementara itu, responden dengan latar belakang pendidikan SLTA/ sederajat dan Diploma memiliki proporsi yang relatif kecil, masing-masing sebesar 3,64 persen dan 2,42 persen. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan PSEKP didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan sarjana dan pascasarjana. Kondisi ini sejalan dengan karakteristik layanan PSEKP sebagai unit kerja yang menghasilkan kajian dan analisis kebijakan berbasis keilmuan, serta memperkuat validitas dan kualitas hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

4.2. Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Pengguna Terhadap Unsur Layanan PSEKP

4.2.1. Tingkat Kepentingan Pengguna Terhadap Unsur Layanan PSEKP

Untuk memahami tingkat harapan dan prioritas pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dilakukan analisis terhadap tingkat kepentingan setiap unsur layanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP). Analisis ini menggambarkan aspek-aspek layanan yang dianggap paling penting oleh pengguna sebagai dasar dalam menilai kinerja pelayanan. Tabel 4 menyajikan hasil analisis tingkat kepentingan pengguna terhadap unsur-unsur layanan PSEKP berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan.

Tabel 4. Tingkat Kepentingan Pengguna Terhadap Unsur Layanan PSEKP

Dimensi/Unsur	Tingkat Kepentingan	
	Indeks Kepentingan	Nilai Konversi
<i>Tangibles (Berwujud)</i>	3,26	81,50
1. Area layanan dan lingkungan kerja PSEKP bersih, rapi, dan nyaman	3,39	84,85
2. Ruang rapat/auditorium Dr. Ismunadji nyaman dan layak digunakan	3,36	84,09
3. Sarana prasarana layanan (ruang layanan, ruang tunggu, fasilitas umum) tersedia dan memadai	3,28	81,97
4. Fasilitas ruang rapat lengkap dan berfungsi baik (AC, kursi, meja, lampu, infocus, mic teleconference, Wi-Fi)	3,34	83,48
5. Media informasi (banner, papan informasi, brosur, website) mudah diakses dan membantu proses layanan.	3,15	78,64
6. Toilet bersih dan fasilitasnya lengkap serta berfungsi dengan baik	3,25	81,21
7. Penampilan pegawai rapi dan mencerminkan profesionalisme.	3,25	81,36
8. Penataan tanaman dan estetika kantor tertata baik di dalam dan luar ruangan	3,10	77,42
9. Seluruh ruang di PSEKP mudah diakses oleh pengguna, termasuk penyandang disabilitas	3,25	81,21
10. Akses menuju gedung (petunjuk arah, keamanan, area parkir) mudah digunakan pengguna.	3,23	80,76
<i>Reliability (Kehandalan)</i>	3,30	82,55
1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan jenis layanan yang tersedia dan kebutuhan pengguna	3,29	82,27
2. Informasi atau hasil konsultasi akurat, jelas, dan dapat dipercaya	3,25	81,21
3. Pegawai memberikan layanan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku	3,35	83,79
4. Pelayanan diselesaikan tepat waktu sesuai standar atau janji layanan	3,33	83,33
5. Dokumen atau produk layanan berkualitas dan sesuai kebutuhan pengguna	3,30	82,42

Dimensi/Unsur	Tingkat Kepentingan	
	Indeks Kepentingan	Nilai Konversi
6. PSEKP memberikan informasi apabila terjadi keterlambatan atau perubahan jadwal layanan	3,28	82,12
7. Kualitas layanan konsisten dari waktu ke waktu	3,31	82,73
Responsiveness (Daya Tanggap)	3,29	82,32
1. Pegawai cepat merespons pertanyaan dan permintaan layanan	3,32	82,88
2. Pegawai cepat dan tepat dalam menangani keluhan dan kendala layanan	3,28	82,12
3. PSEKP mudah dihubungi melalui telepon, WhatsApp, atau email	3,33	83,18
4. Proses layanan berlangsung cepat, sederhana, dan tidak berbelit-belit	3,36	83,94
5. Pegawai sigap memberikan bantuan meski tanpa diminta	3,28	81,97
6. Pengguna menerima update berkala terkait progres layanan apabila diperlukan	3,19	79,85
Assurance (Kepastian)	3,32	82,92
1. Pegawai memiliki kompetensi dan pemahaman yang baik dalam memberikan layanan	3,38	84,39
2. Prosedur, biaya, dan alur layanan disampaikan secara jelas dan transparan	3,31	82,73
3. SOP layanan tersedia dan mudah dipahami	3,27	81,82
4. Pegawai memberikan solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah layanan	3,28	82,12
5. Pegawai bersikap ramah, sopan, profesional, dan dapat dipercaya	3,38	84,55
6. Terdapat kepastian waktu penyelesaian layanan	3,34	83,48
7. Pengguna merasa aman dalam memberikan data atau informasi kepada PSEKP	3,25	81,36
Empathy (Empati)	3,26	81,59
1. Pegawai menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna	3,31	82,73
2. Pegawai bersedia mendengarkan keluhan pengguna dengan baik	3,25	81,36
3. Layanan diberikan tanpa diskriminasi dalam bentuk apa pun	3,35	83,64
4. Pegawai memberikan layanan dengan mempertimbangkan kondisi khusus pengguna (lansia, disabilitas)	3,21	80,30
5. Pegawai memberikan penjelasan tambahan apabila pengguna membutuhkan	3,25	81,36
6. Pegawai bersedia mendampingi pengguna hingga proses layanan selesai, jika diperlukan	3,21	80,15
TOTAL	3,29	82,18

Sumber: Data Primer IKM PSEKP 2025 (diolah)

Tabel 4 menyajikan tingkat kepentingan pengguna terhadap berbagai unsur layanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) yang dikelompokkan ke dalam lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Secara umum, seluruh unsur layanan menunjukkan nilai indeks kepentingan yang relatif tinggi, yang mengindikasikan bahwa pengguna menempatkan harapan besar terhadap kualitas layanan yang diselenggarakan oleh PSEKP.

Secara agregat, hasil penilaian menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pengguna terhadap layanan PSEKP berada pada kategori tinggi, dengan nilai indeks kepentingan total sebesar 3,29 dan nilai konversi 82,18. Capaian ini menegaskan bahwa secara keseluruhan pengguna menempatkan kualitas layanan PSEKP sebagai aspek yang sangat penting dan strategis dalam mendukung kebutuhan mereka di bidang sosial ekonomi dan kebijakan pertanian. Nilai total tersebut juga mencerminkan bahwa kelima dimensi kualitas layanan: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dipandang sama-sama krusial dan saling melengkapi dalam membentuk layanan yang utuh dan berkualitas. Dengan demikian, tingkat kepentingan yang tinggi ini menjadi tolok ukur utama dalam mengevaluasi kinerja layanan PSEKP serta menjadi dasar dalam analisis kesenjangan (GAP) dan penetapan prioritas perbaikan layanan agar selaras dengan ekspektasi pengguna.

Pada dimensi *tangibles*, unsur kebersihan, kerapian, dan kenyamanan area layanan serta lingkungan kerja PSEKP memiliki tingkat kepentingan tertinggi, diikuti oleh kenyamanan ruang rapat/auditorium dan kelengkapan fasilitas ruang rapat. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fisik dan sarana pendukung layanan dipandang penting dalam menunjang efektivitas interaksi dan proses pelayanan. Sementara itu, aksesibilitas ruang layanan, termasuk bagi penyandang disabilitas, serta ketersediaan media informasi juga dinilai penting meskipun dengan tingkat kepentingan yang relatif lebih rendah dibandingkan unsur fisik utama lainnya.

Pada dimensi *reliability*, pengguna menilai bahwa kesesuaian layanan dengan kebutuhan, ketepatan waktu penyelesaian, kualitas produk layanan, serta konsistensi kualitas layanan dari waktu ke waktu merupakan aspek yang sangat penting. Tingginya nilai kepentingan pada dimensi ini mencerminkan ekspektasi pengguna terhadap keandalan PSEKP dalam menghasilkan layanan dan rekomendasi kebijakan yang akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

Dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa kecepatan dan kemudahan akses layanan menjadi perhatian utama pengguna. Unsur proses layanan yang cepat, sederhana, dan tidak berbelit-belit, kemudahan menghubungi PSEKP, serta kecepatan pegawai dalam merespons permintaan dan menangani keluhan memperoleh nilai kepentingan yang tinggi. Hal ini menegaskan pentingnya daya tanggap aparatur dalam mendukung kualitas pelayanan publik yang efektif.

Pada dimensi *assurance*, kompetensi dan profesionalisme pegawai menempati tingkat kepentingan tertinggi, diikuti oleh sikap ramah dan dapat dipercaya, kejelasan prosedur dan alur layanan, serta kepastian waktu penyelesaian. Selain itu, aspek

keamanan data dan informasi juga dipandang penting oleh pengguna, yang menunjukkan adanya kebutuhan akan jaminan perlindungan dan kepastian dalam setiap proses layanan.

Adapun pada dimensi *empathy*, perhatian dan kepedulian pegawai terhadap kebutuhan pengguna, pemberian layanan tanpa diskriminasi, serta kesediaan mendengarkan keluhan dan memberikan penjelasan tambahan memperoleh tingkat kepentingan yang tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa selain aspek teknis, pengguna juga menaruh harapan besar pada kualitas interaksi interpersonal dan pendekatan humanis dalam pelayanan PSEKP.

Secara keseluruhan, tingginya tingkat kepentingan pada hampir seluruh unsur layanan menunjukkan bahwa pengguna memiliki ekspektasi yang kuat terhadap kualitas layanan PSEKP. Temuan ini menjadi dasar penting dalam analisis kesenjangan antara kepentingan dan kinerja layanan, serta dalam penetapan prioritas peningkatan kualitas pelayanan PSEKP di masa mendatang.

4.2.2. Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Unsur Layanan PSEKP

Setelah mengetahui tingkat kepentingan pengguna terhadap berbagai unsur layanan, analisis selanjutnya difokuskan pada tingkat kepuasan pengguna dalam menerima layanan PSEKP. Pengukuran ini dilakukan untuk menilai sejauh mana kinerja layanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna pada setiap dimensi kualitas pelayanan. Secara rinci, hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap masing-masing unsur layanan PSEKP disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Unsur Layanan PSEKP

Dimensi/Unsur	Tingkat Kepuasan	
	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
<i>Tangibles (Berwujud)</i>	3,17	79,15
1. Area layanan dan lingkungan kerja PSEKP bersih, rapi, dan nyaman	3,30	82,58
2. Ruang rapat/auditorium Dr. Ismunadji nyaman dan layak digunakan	3,35	83,79
3. Sarana prasarana layanan (ruang layanan, ruang tunggu, fasilitas umum) tersedia dan memadai	3,21	80,30
4. Fasilitas ruang rapat lengkap dan berfungsi baik (AC, kursi, meja, lampu, infocus, mic teleconference, Wi-Fi)	3,27	81,82
5. Media informasi (banner, papan informasi, brosur, website) mudah diakses dan membantu proses layanan.	3,08	76,97
6. Toilet bersih dan fasilitasnya lengkap serta berfungsi dengan baik	3,09	77,27
7. Penampilan pegawai rapi dan mencerminkan profesionalisme.	3,16	79,09

Dimensi/Unsur	Tingkat Kepuasan	
	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
8. Penataan tanaman dan estetika kantor tertata baik di dalam dan luar ruangan	3,02	75,45
9. Seluruh ruang di PSEKP mudah diakses oleh pengguna, termasuk penyandang disabilitas	3,07	76,67
10. Akses menuju gedung (petunjuk arah, keamanan, area parkir) mudah digunakan pengguna.	3,10	77,58
Reliability (Kehandalan)	3,19	79,81
1. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan jenis layanan yang tersedia dan kebutuhan pengguna	3,21	80,30
2. Informasi atau hasil konsultasi akurat, jelas, dan dapat dipercaya	3,15	78,64
3. Pegawai memberikan layanan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku	3,25	81,21
4. Pelayanan diselesaikan tepat waktu sesuai standar atau janji layanan	3,21	80,30
5. Dokumen atau produk layanan berkualitas dan sesuai kebutuhan pengguna	3,19	79,70
6. PSEP memberikan informasi apabila terjadi keterlambatan atau perubahan jadwal layanan	3,16	78,94
7. Kualitas layanan konsisten dari waktu ke waktu	3,18	79,55
Responsiveness (Daya Tanggap)	3,16	79,07
1. Pegawai cepat merespons pertanyaan dan permintaan layanan	3,21	80,15
2. Pegawai cepat dan tepat dalam menangani keluhan dan kendala layanan	3,17	79,24
3. PSEKP mudah dihubungi melalui telepon, WhatsApp, atau email	3,21	80,15
4. Proses layanan berlangsung cepat, sederhana, dan tidak berbelit-belit	3,21	80,30
5. Pegawai sigap memberikan bantuan meski tanpa diminta	3,12	77,88
6. Pengguna menerima update berkala terkait progres layanan apabila diperlukan	3,07	76,67
Assurance (Kepastian)	3,18	79,44
1. Pegawai memiliki kompetensi dan pemahaman yang baik dalam memberikan layanan	3,21	80,15
2. Prosedur, biaya, dan alur layanan disampaikan secara jelas dan transparan	3,18	79,55
3. SOP layanan tersedia dan mudah dipahami	3,16	78,94
4. Pegawai memberikan solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah layanan	3,16	79,09
5. Pegawai bersikap ramah, sopan, profesional, dan dapat dipercaya	3,24	80,91
6. Terdapat kepastian waktu penyelesaian layanan	3,19	79,70
7. Pengguna merasa aman dalam memberikan data atau informasi kepada PSEKP	3,11	77,73
Empathy (Empati)	3,14	78,48

Dimensi/Unsur	Tingkat Kepuasan	
	Indeks Kepuasan	Nilai Konversi
1. Pegawai menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna	3,19	79,70
2. Pegawai bersedia mendengarkan keluhan pengguna dengan baik	3,14	78,48
3. Layanan diberikan tanpa diskriminasi dalam bentuk apa pun	3,22	80,45
4. Pegawai memberikan layanan dengan mempertimbangkan kondisi khusus pengguna (lansia, disabilitas)	3,04	76,06
5. Pegawai memberikan penjelasan tambahan apabila pengguna membutuhkan	3,14	78,48
6. Pegawai bersedia mendampingi pengguna hingga proses layanan selesai, jika diperlukan	3,11	77,73
TOTAL	3,17	79,19

Sumber: Data Primer IKM PSEKP 2025 (diolah)

Tabel 5 menyajikan tingkat kepuasan pengguna terhadap unsur layanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil survei secara umum menunjukkan tingkat kepuasan pengguna pada kategori baik dengan nilai indeks kepuasan total sebesar 3,17 dan nilai konversi sebesar 79,19. Capaian tersebut mengindikasikan bahwa PSEKP telah mampu memenuhi harapan pengguna layanan secara umum, meskipun instansi masih memiliki ruang perbaikan pada beberapa unsur pelayanan.

Pada dimensi tangibles, diperoleh nilai indeks kepuasan sebesar 3,17 dengan nilai konversi sebesar 79,15. Pengguna memberikan tingkat kepuasan tertinggi pada unsur kenyamanan ruang rapat dan Auditorium Dr. Ismunadji. Pengguna juga memberikan penilaian baik terhadap kebersihan dan kenyamanan area layanan serta lingkungan kerja PSEKP, termasuk kelengkapan fasilitas ruang rapat. Sebaliknya, pengguna memberikan nilai kepuasan relatif lebih rendah pada unsur penataan tanaman dan estetika kantor, aksesibilitas ruang layanan, serta ketersediaan media informasi. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan pada aspek estetika lingkungan, kemudahan akses, dan penyampaian informasi kepada pengguna.

Pada dimensi reliability, diperoleh nilai indeks kepuasan sebesar 3,19 dengan nilai konversi sebesar 79,81 sebagai salah satu capaian tertinggi antar dimensi. Pengguna menilai bahwa kesesuaian layanan dengan kebutuhan, ketepatan waktu penyelesaian layanan, serta kepatuhan terhadap prosedur telah berjalan dengan baik. Namun demikian, pengguna masih menilai perlu adanya peningkatan pada unsur penyampaian informasi apabila terjadi keterlambatan atau perubahan jadwal layanan. Pengguna juga menilai perlunya peningkatan konsistensi kualitas layanan agar tingkat keandalan layanan PSEKP dapat terus terjaga.

Pada dimensi responsiveness, PSEKP memperoleh nilai indeks kepuasan sebesar 3,16 dengan nilai konversi sebesar 79,07. Pengguna memberikan penilaian

cukup baik terhadap kecepatan pegawai dalam merespons permintaan layanan. Pengguna juga menilai positif kemudahan dalam menghubungi PSEKP serta kesederhanaan proses pelayanan. Sebaliknya, pengguna memberikan nilai lebih rendah pada unsur pemberian pembaruan berkala terkait progres layanan. Pengguna juga menilai inisiatif pegawai dalam memberikan bantuan tanpa diminta masih perlu ditingkatkan untuk memperkuat sikap proaktif dalam pelayanan.

Pada dimensi assurance, PSEKP memperoleh nilai indeks kepuasan sebesar 3,18 dengan nilai konversi sebesar 79,44. Pengguna menilai sangat baik terhadap unsur sikap pegawai yang ramah, sopan, profesional, dan dapat dipercaya dalam memberikan layanan. Pengguna juga menilai tinggi terhadap unsur kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan. Namun demikian, pengguna memberikan penilaian relatif lebih rendah terhadap unsur keamanan data dan informasi serta kejelasan standar operasional prosedur layanan. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya peningkatan jaminan keamanan dan kepastian layanan bagi pengguna.

Pada dimensi empathy, PSEKP memperoleh nilai indeks kepuasan sebesar 3,14 dengan nilai konversi sebesar 78,48 sebagai nilai terendah dibandingkan dimensi lainnya. Pengguna memberikan penilaian relatif baik terhadap unsur pelayanan tanpa diskriminasi serta kepedulian pegawai terhadap kebutuhan pengguna. Sebaliknya, pengguna memberikan penilaian lebih rendah terhadap perhatian pegawai pada kondisi khusus pengguna, seperti lansia dan penyandang disabilitas. Pengguna juga menilai pendampingan pegawai hingga proses layanan selesai masih perlu diperkuat. Temuan tersebut menunjukkan perlunya penguatan pendekatan pelayanan yang lebih humanis dan inklusif.

Secara keseluruhan, nilai indeks kepuasan total sebesar 3,17 dengan nilai konversi sebesar 79,19 menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup puas terhadap layanan PSEKP. Hasil survei tersebut mencerminkan bahwa kualitas layanan PSEKP telah berjalan dengan baik pada sebagian besar unsur pelayanan. Namun demikian, instansi masih perlu melakukan peningkatan layanan, khususnya pada dimensi responsiveness dan empathy. Temuan ini menjadi dasar penting bagi PSEKP dalam melakukan analisis kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna. Hasil analisis tersebut selanjutnya menjadi acuan penetapan prioritas perbaikan layanan agar kualitas layanan PSEKP semakin selaras dengan harapan pengguna pada masa mendatang.

4.2.3. Gap Analysis

Analisis GAP kualitas layanan dilakukan untuk mengukur dan membandingkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diterima dengan tingkat kepentingan atau harapan pengguna terhadap layanan yang seharusnya diberikan. Analisis ini menggunakan lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang secara komprehensif

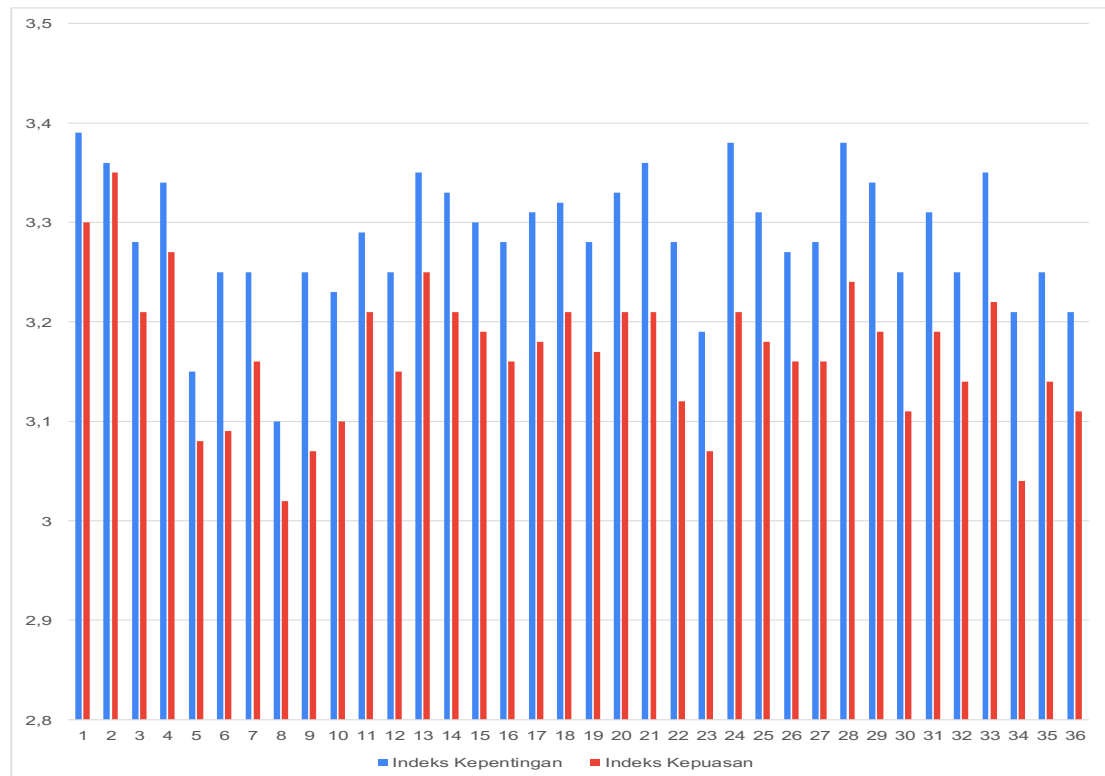
merepresentasikan aspek fisik layanan, keandalan proses, daya tanggap, kepastian layanan, serta perhatian terhadap kebutuhan pengguna.

Pengukuran dilakukan dengan membandingkan nilai rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pada setiap dimensi layanan untuk memperoleh nilai kesenjangan (gap). Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif, yang mengindikasikan bahwa kinerja layanan masih berada di bawah tingkat harapan pengguna. Namun demikian, mengacu pada Parasuraman (1991), nilai kesenjangan yang lebih besar dari -1 (>-1) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih tergolong baik, sedangkan nilai kesenjangan kurang dari -1 (<-1) mengindikasikan kualitas pelayanan yang belum baik. Dengan demikian, analisis GAP ini memungkinkan PSEKP untuk mengidentifikasi tingkat kesesuaian antara kinerja layanan aktual dan ekspektasi pengguna secara sistematis dan terukur sebagai dasar perbaikan layanan.

Dimensi *tangible* digunakan untuk menilai kualitas bukti fisik layanan, yang meliputi sarana dan prasarana, lingkungan kerja, kelengkapan fasilitas, media informasi, serta penampilan pegawai. Dimensi ini berperan dalam membentuk persepsi awal pengguna terhadap profesionalisme dan kenyamanan layanan. Dimensi *reliability* berfokus pada kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang andal, akurat, konsisten, dan sesuai dengan standar serta komitmen layanan yang telah ditetapkan, sehingga mencerminkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap kinerja organisasi.

Selanjutnya, dimensi *responsiveness* digunakan untuk menilai tingkat kesigapan dan kecepatan pegawai dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan pengguna, termasuk kemudahan akses komunikasi serta efisiensi proses pelayanan. Dimensi *assurance* menilai kemampuan pegawai dalam memberikan jaminan layanan melalui kompetensi, sikap profesional, kejelasan prosedur, kepastian waktu, serta keamanan data dan informasi pengguna, yang berperan penting dalam membangun rasa aman dan kepercayaan terhadap layanan.

Adapun dimensi *empathy* digunakan untuk menilai sejauh mana pegawai menunjukkan kepedulian, perhatian, dan pemahaman terhadap kebutuhan serta kondisi pengguna secara individual. Dimensi ini mencakup sikap tidak diskriminatif, kesediaan mendengarkan, pemberian penjelasan yang memadai, serta penyesuaian layanan bagi pengguna dengan kebutuhan tertentu. Melalui penerapan kelima dimensi tersebut, analisis GAP diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan, mengidentifikasi aspek yang masih memerlukan perbaikan, serta menjadi dasar perumusan strategi peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan dan berorientasi pada pengguna.



Sumber: Data Primer IKM PSEKP 2025 (diolah)

Gambar 3. Analisis GAP Berdasarkan Unsur Layanan

Keterangan:

1. Area layanan dan lingkungan kerja PSEKP bersih, rapi, dan nyaman
2. Ruang rapat/auditorium Dr. Ismunadji nyaman dan layak digunakan
3. Sarana prasarana layanan (ruang layanan, ruang tunggu, fasilitas umum) tersedia dan memadai
4. Fasilitas ruang rapat lengkap dan berfungsi baik (AC, kursi, meja, lampu, infocus, mic teleconference, Wi-Fi)
5. Media informasi (banner, papan informasi, brosur, website) mudah diakses dan membantu proses layanan
6. Toilet bersih dan fasilitasnya lengkap serta berfungsi dengan baik
7. Penampilan pegawai rapi dan mencerminkan profesionalisme
8. Penataan tanaman dan estetika kantor tertata baik di dalam dan luar ruangan
9. Seluruh ruang di PSEKP mudah diakses oleh pengguna, termasuk penyandang disabilitas
10. Akses menuju gedung (petunjuk arah, keamanan, area parkir) mudah digunakan pengguna
11. Pelayanan yang diberikan sesuai jenis layanan yang tersedia dan kebutuhan pengguna
12. Informasi atau hasil konsultasi akurat, jelas, dan dapat dipercaya
13. Pegawai memberikan layanan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku
14. Pelayanan diselesaikan tepat waktu sesuai standar atau janji layanan
15. Dokumen atau produk layanan berkualitas dan sesuai kebutuhan pengguna
16. PSEKP memberikan informasi apabila terjadi keterlambatan atau perubahan jadwal layanan
17. Kualitas layanan konsisten dari waktu ke waktu
18. Pegawai cepat merespons pertanyaan dan permintaan layanan
19. Pegawai cepat dan tepat dalam menangani keluhan dan kendala layanan
20. PSEKP mudah dihubungi melalui telepon, WhatsApp, atau email
21. Proses layanan berlangsung cepat, sederhana, dan tidak berbelit-belit
22. Pegawai sigap memberikan bantuan meski tanpa diminta
23. Pengguna menerima update berkala terkait progres layanan apabila diperlukan
24. Pegawai memiliki kompetensi dan pemahaman yang baik dalam memberikan layanan
25. Prosedur, biaya, dan alur layanan disampaikan secara jelas dan transparan
26. SOP layanan tersedia dan mudah dipahami
27. Pegawai memberikan solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah layanan
28. Pegawai bersikap ramah, sopan, profesional, dan dapat dipercaya
29. Terdapat kepastian waktu penyelesaian layanan
30. Pengguna merasa aman dalam memberikan data atau informasi kepada PSEKP
31. Pegawai menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna
32. Pegawai bersedia mendengarkan keluhan pengguna dengan baik
33. Layanan diberikan tanpa diskriminasi dalam bentuk apa pun
34. Pegawai memberikan layanan dengan mempertimbangkan kondisi khusus pengguna (lansia, disabilitas)
35. Pegawai memberikan penjelasan tambahan apabila pengguna membutuhkan
36. Pegawai bersedia mendampingi pengguna hingga proses layanan selesai, jika diperlukan

A. Dimensi *Tangible*

Analisis GAP pada dimensi *tangible* dilakukan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna layanan dengan tingkat kepentingan atau harapan yang melekat pada aspek-aspek fisik pelayanan. Dimensi *tangible* mencakup kondisi sarana dan prasarana, lingkungan kerja, kelengkapan fasilitas, media informasi, hingga penampilan pegawai yang secara langsung dapat diamati oleh pengguna. Keberadaan dimensi ini menjadi krusial karena kualitas bukti fisik sering kali membentuk persepsi awal pengguna terhadap profesionalisme, kenyamanan, serta mutu layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pengukuran GAP pada dimensi *tangible* bertujuan untuk menilai sejauh mana kondisi aktual pelayanan telah memenuhi ekspektasi pengguna dan untuk mengidentifikasi area prioritas perbaikan secara berkelanjutan.

Tabel 6. Analisis GAP dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dimensi *Tangible*

No.	Dimensi / Unsur	Kepuasan	Kepentingan	GAP	CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)
	Tangible	3,17	3,26	-0,09	97,12
1	Area layanan dan lingkungan kerja PSEKP bersih, rapi, dan nyaman	3,30	3,39	-0,09	97,33
2	Ruang rapat/auditorium Dr. Ismunadji nyaman dan layak digunakan	3,35	3,36	-0,01	99,64
3	Sarana prasarana layanan (ruang layanan, ruang tunggu, fasilitas umum) tersedia dan memadai	3,21	3,28	-0,07	97,97
4	Fasilitas ruang rapat lengkap dan berfungsi baik (AC, kursi, meja, lampu, infocus, mic teleconference, Wi-Fi)	3,27	3,34	-0,07	98,00
5	Media informasi (banner, papan informasi, brosur, website) mudah diakses dan membantu proses layanan	3,08	3,14	-0,07	97,88
6	Toilet bersih dan fasilitasnya lengkap serta berfungsi dengan baik	3,09	3,25	-0,16	95,15
7	Penampilan pegawai rapi dan mencerminkan profesionalisme	3,16	3,25	-0,09	97,21
8	Penataan tanaman dan estetika kantor tertata baik di dalam dan luar ruangan	3,02	3,10	-0,08	97,45
9	Seluruh ruang di PSEKP mudah diakses oleh pengguna, termasuk penyandang disabilitas	3,07	3,25	-0,18	94,40
10	Akses menuju gedung (petunjuk arah, keamanan, area parkir) mudah digunakan pengguna	3,10	3,30	-0,13	96,06

Sumber: Data Primer IKM PSEKP 2025 (diolah)

Berdasarkan hasil pengolahan data (Tabel 6), dimensi *tangible* secara keseluruhan menunjukkan nilai kepuasan sebesar 3,17 dan nilai kepentingan sebesar 3,26, sehingga menghasilkan nilai GAP sebesar -0,09 dengan tingkat kesesuaian sebesar 97,12%. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum kualitas aspek fisik pelayanan di PSEKP telah mendekati harapan pengguna, meskipun masih terdapat selisih kecil yang menunjukkan perlunya peningkatan pada beberapa aspek tertentu.

Pada unsur kebersihan dan kenyamanan area layanan serta lingkungan kerja, nilai GAP tercatat sebesar -0,09 dengan tingkat kesesuaian 97,33%. Hasil ini menunjukkan bahwa kondisi lingkungan kerja dinilai baik dan relatif sesuai dengan harapan pengguna, meskipun konsistensi pemeliharaan tetap perlu dijaga.

Sementara itu, ruang rapat atau auditorium Dr. Ismunadji menunjukkan kinerja paling optimal dengan nilai GAP terkecil sebesar -0,01 dan tingkat kesesuaian mencapai 99,64%, yang menandakan bahwa fasilitas tersebut hampir sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna.

Ketersediaan dan kecukupan sarana prasarana layanan, termasuk ruang layanan, ruang tunggu, dan fasilitas umum, memperoleh nilai GAP sebesar -0,07 dengan tingkat kesesuaian 97,97%. Kondisi ini mencerminkan bahwa fasilitas yang tersedia dinilai memadai, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas. Hal serupa juga terlihat pada kelengkapan dan fungsi fasilitas ruang rapat, media informasi layanan, serta penampilan pegawai, yang masing-masing menunjukkan nilai GAP negatif dengan tingkat kesesuaian di atas 97%, sehingga dapat dikategorikan baik.

Di sisi lain, beberapa unsur menunjukkan kesenjangan yang relatif lebih besar dibandingkan unsur lainnya. Kebersihan dan kelengkapan fasilitas toilet mencatat nilai GAP sebesar -0,16 dengan tingkat kesesuaian 95,15%, sedangkan kemudahan akses seluruh ruang bagi pengguna, termasuk penyandang disabilitas, memiliki nilai GAP terbesar yaitu -0,18 dengan tingkat kesesuaian 94,40%. Selain itu, akses menuju gedung, yang meliputi petunjuk arah, keamanan, dan area parkir, juga menunjukkan nilai GAP sebesar -0,13 dengan tingkat kesesuaian 96,06%. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek aksesibilitas dan fasilitas pendukung dasar masih memerlukan perhatian khusus dan peningkatan prioritas.

Secara keseluruhan, hasil GAP analisis dimensi *tangible* menunjukkan bahwa kualitas bukti fisik pelayanan di PSEKP berada pada kategori baik dan mendekati harapan pengguna. Namun demikian, adanya nilai GAP negatif pada seluruh unsur menegaskan perlunya upaya perbaikan berkelanjutan, khususnya pada aspek aksesibilitas, kebersihan fasilitas toilet, dan kemudahan akses menuju gedung, agar kualitas pelayanan fisik dapat sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna.

B. Dimensi *Reliability*

Analisis GAP pada dimensi *reliability* dilakukan untuk menilai kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang andal, konsisten, dan sesuai dengan standar serta janji layanan yang telah ditetapkan. Dimensi *reliability* mencakup kesesuaian jenis layanan dengan kebutuhan pengguna, keakuratan informasi, kepatuhan terhadap prosedur, ketepatan waktu penyelesaian layanan, kualitas produk layanan, serta konsistensi kualitas layanan dari waktu ke waktu. Dimensi ini menjadi fondasi utama dalam penilaian kualitas pelayanan karena secara langsung mencerminkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap kemampuan organisasi dalam memenuhi komitmen layanan. Oleh karena itu, analisis GAP pada dimensi *reliability* bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kinerja layanan yang dirasakan pengguna dengan tingkat kepentingan atau harapan pengguna, sebagai dasar penguatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Tabel 7. Analisis GAP dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dimensi *Reliability*

No.	Dimensi / Unsur	Kepuasan	Kepentingan	GAP	CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)
	Reliability	3,19	3,30	-0,11	96,67
1	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan jenis layanan yang tersedia dan kebutuhan pengguna	3,21	3,29	-0,08	97,60
2	Informasi atau hasil konsultasi akurat, jelas, dan dapat dipercaya	3,14	3,25	-0,10	96,83
3	Pegawai memberikan layanan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku	3,25	3,35	-0,10	96,92
4	Pelayanan diselesaikan tepat waktu sesuai standar atau janji layanan	3,21	3,33	-0,12	96,36
5	Dokumen atau produk layanan berkualitas dan sesuai kebutuhan pengguna	3,19	3,30	-0,11	96,69
6	PSEKP memberikan informasi apabila terjadi keterlambatan atau perubahan jadwal layanan	3,16	3,28	-0,13	96,12
7	Kualitas layanan konsisten dari waktu ke waktu	3,18	3,31	-0,13	96,15

Sumber: Data Primer IKM PSEKP 2025 (diolah)

Berdasarkan hasil analisis data (Tabel 7), dimensi *reliability* secara keseluruhan menunjukkan nilai kepuasan sebesar 3,19 dan nilai kepentingan sebesar 3,30, sehingga menghasilkan nilai GAP sebesar -0,11 dengan tingkat kesesuaian sebesar 96,67%. Hasil ini mengindikasikan bahwa tingkat keandalan layanan PSEKP telah dinilai baik oleh pengguna dan relatif mendekati harapan yang diinginkan.

Pada unsur kesesuaian pelayanan dengan jenis layanan yang tersedia dan kebutuhan pengguna, nilai GAP tercatat sebesar -0,08 dengan tingkat kesesuaian 97,61%, yang merupakan nilai GAP terkecil pada dimensi ini. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna secara umum. Selanjutnya, keakuratan, kejelasan, dan keterpercayaan informasi atau hasil konsultasi memperoleh nilai GAP sebesar -0,10 dengan tingkat kesesuaian 96,83%, yang menandakan bahwa kualitas informasi layanan telah cukup baik.

Unsur kepatuhan pegawai terhadap prosedur dan ketentuan yang berlaku menunjukkan nilai GAP sebesar -0,10 dengan tingkat kesesuaian 96,93%. Hasil ini mencerminkan bahwa pelaksanaan layanan telah berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Sementara itu, ketepatan waktu penyelesaian layanan sesuai standar atau janji layanan menunjukkan nilai GAP sebesar -0,12 dengan tingkat kesesuaian 96,36%, yang mengindikasikan bahwa aspek ketepatan waktu masih memerlukan perhatian untuk peningkatan konsistensi.

Kualitas dokumen atau produk layanan yang dihasilkan memperoleh nilai GAP sebesar -0,11 dengan tingkat kesesuaian 96,69%, sedangkan pemberian informasi apabila terjadi keterlambatan atau perubahan jadwal layanan menunjukkan nilai GAP sebesar -0,13 dengan tingkat kesesuaian 96,13%. Selain itu, konsistensi kualitas layanan dari waktu ke waktu juga mencatat nilai GAP sebesar -0,13 dengan tingkat kesesuaian 96,15%. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi proaktif dan konsistensi layanan masih menjadi area yang perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, hasil GAP analisis dimensi *reliability* menunjukkan bahwa PSEKP telah mampu memberikan layanan yang andal dan konsisten dengan kualitas yang baik. Namun demikian, seluruh unsur masih menunjukkan nilai GAP negatif, sehingga diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan, khususnya pada aspek ketepatan waktu layanan, komunikasi terkait perubahan layanan, serta penguatan konsistensi kualitas layanan, agar tingkat keandalan layanan dapat semakin selaras dengan ekspektasi pengguna.

C. Dimensi *Responsiveness*

Analisis GAP pada dimensi *responsiveness* dilakukan untuk menilai kemampuan dan kesiapan penyelenggara layanan dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, serta permasalahan pengguna secara cepat dan tepat. Dimensi ini mencerminkan tingkat kesigapan pegawai dalam memberikan bantuan, kecepatan proses layanan, kemudahan akses komunikasi, serta konsistensi dalam menyampaikan informasi perkembangan layanan. Responsivitas menjadi salah satu indikator penting kualitas pelayanan publik karena secara langsung memengaruhi persepsi pengguna terhadap efisiensi, keandalan, dan komitmen organisasi dalam memenuhi kebutuhan layanan. Oleh karena itu, analisis GAP pada dimensi *responsiveness* bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kinerja layanan yang dirasakan pengguna dengan tingkat kepentingan atau harapan pengguna, sekaligus menjadi dasar perumusan strategi peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Tabel 8. Analisis GAP dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dimensi *Responsiveness*

No.	Dimensi / Unsur	Kepuasan	Kepentingan	GAP	CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)
	Responsiveness	3,16	3,29	-0,13	96,04
1	Pegawai cepat merespons pertanyaan dan permintaan layanan	3,21	3,31	-0,11	96,71
2	Pegawai cepat dan tepat dalam menangani keluhan dan kendala layanan	3,17	3,28	-0,11	96,49
3	PSEKP mudah dihubungi melalui telepon, WhatsApp, atau email	3,21	3,33	-0,12	96,36
4	Proses layanan berlangsung cepat, sederhana, dan tidak berbelit-belit	3,21	3,36	-0,14	95,67
5	Pegawai sigap memberikan bantuan meski tanpa diminta	3,12	3,28	-0,16	95,01
6	Pengguna menerima update berkala terkait progres layanan apabila diperlukan	3,07	3,19	-0,13	96,01

Sumber: Data Primer IKM PSEKP 2025 (diolah)

Berdasarkan hasil analisis data (Tabel 8), dimensi *responsiveness* secara keseluruhan memperoleh nilai kepuasan sebesar 3,16 dan nilai kepentingan sebesar 3,29, sehingga menghasilkan nilai GAP sebesar -0,13 dengan tingkat kesesuaian sebesar 96,04%. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja responsivitas layanan PSEKP dinilai baik oleh pengguna, namun masih berada sedikit di bawah tingkat harapan yang diinginkan.

Pada unsur kecepatan pegawai dalam merespons pertanyaan dan permintaan layanan, nilai GAP tercatat sebesar -0,11 dengan tingkat kesesuaian 96,71%. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna menilai pegawai telah responsif, meskipun peningkatan kecepatan dan konsistensi respons masih diperlukan. Selanjutnya, kemampuan pegawai dalam menangani keluhan dan kendala layanan secara cepat dan tepat menunjukkan nilai GAP sebesar -0,12 dengan tingkat kesesuaian 96,49%, yang menandakan bahwa proses penanganan keluhan telah berjalan cukup efektif.

Kemudahan PSEKP untuk dihubungi melalui berbagai kanal komunikasi, seperti telepon, WhatsApp, dan email, memperoleh nilai GAP sebesar -0,12 dengan tingkat kesesuaian 96,36%. Kondisi ini mencerminkan bahwa akses komunikasi dinilai baik oleh pengguna, namun optimalisasi respons lintas kanal masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, unsur proses layanan yang cepat, sederhana, dan tidak berbelit-belit menunjukkan nilai GAP sebesar -0,15 dengan tingkat kesesuaian 95,67%, yang mengindikasikan adanya persepsi pengguna terhadap proses layanan yang masih dapat disederhanakan.

Unsur pegawai yang sigap memberikan bantuan meskipun tanpa diminta menunjukkan nilai GAP terbesar, yaitu -0,16 dengan tingkat kesesuaian 95,01%. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek inisiatif dan proaktivitas pegawai menjadi area yang relatif paling membutuhkan perhatian. Selain itu, pemberian informasi atau pembaruan berkala terkait progres layanan apabila diperlukan memperoleh nilai GAP sebesar -0,13 dengan tingkat kesesuaian 96,02%, yang menandakan bahwa mekanisme penyampaian informasi telah berjalan cukup baik, namun masih dapat ditingkatkan dari sisi ketepatan waktu dan kejelasan informasi.

Secara keseluruhan, hasil GAP analisis dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa tingkat kesiapan dan kecepatan layanan PSEKP berada pada kategori baik dan relatif mendekati harapan pengguna. Namun demikian, seluruh unsur masih menunjukkan nilai GAP negatif, sehingga diperlukan upaya peningkatan berkelanjutan, khususnya pada aspek penyederhanaan proses layanan dan penguatan sikap proaktif pegawai, agar kualitas responsivitas layanan dapat semakin selaras dengan ekspektasi pengguna.

D. Dimensi *Assurance*

Analisis GAP pada dimensi *assurance* dilakukan untuk menilai tingkat jaminan dan keyakinan yang dirasakan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PSEKP. Dimensi *assurance* mencakup kompetensi dan pengetahuan pegawai, kejelasan prosedur dan standar operasional, sikap profesional dan dapat dipercaya, kepastian waktu layanan, serta keamanan dalam pengelolaan data dan informasi pengguna. Dimensi ini memiliki peran strategis dalam membangun kepercayaan pengguna karena mencerminkan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang kredibel, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, analisis GAP pada dimensi

assurance bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi pengguna terhadap kinerja layanan dengan tingkat kepentingan atau harapan pengguna, sehingga dapat menjadi dasar perbaikan mutu layanan secara sistematis dan berkelanjutan.

Tabel 9. Analisis GAP dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dimensi *Assurance*

No.	Dimensi / Unsur	Kepuasan	Kepentingan	GAP	CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)
	Assurance	3,18	3,32	-0,14	95.80
1	Pegawai memiliki kompetensi dan pemahaman yang baik dalam memberikan layanan	3,21	3,37	-0,17	94.80
2	Prosedur, biaya, dan alur layanan disampaikan secara jelas dan transparan	3,18	3,31	-0,13	96.15
3	SOP layanan tersedia dan mudah dipahami	3,16	3,27	-0,11	96.48
4	Pegawai memberikan solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah layanan	3,16	3,28	-0.12	96.31
5	Pegawai bersikap ramah, sopan, profesional, dan dapat dipercaya	3,24	3,38	-0.14	95.70
6	Terdapat kepastian waktu penyelesaian layanan	3,19	3,34	-0.15	95.46
7	Pengguna merasa aman dalam memberikan data atau informasi kepada PSEKP	3,11	3,25	-0.14	95.53

Sumber: Data Primer IKM PSEKP 2025 (diolah)

Berdasarkan hasil analisis data (Tabel 9), dimensi *assurance* secara keseluruhan menunjukkan nilai kepuasan sebesar 3,18 dan nilai kepentingan sebesar 3,32, sehingga menghasilkan nilai GAP sebesar -0,14 dengan tingkat kesesuaian sebesar 95,80%. Hasil ini mengindikasikan bahwa jaminan kualitas layanan yang diberikan PSEKP dinilai baik oleh pengguna, namun masih berada di bawah tingkat harapan yang diinginkan.

Pada unsur kompetensi dan pemahaman pegawai dalam memberikan layanan, nilai GAP tercatat sebesar -0,17 dengan tingkat kesesuaian 94,97%, yang merupakan nilai GAP terbesar pada dimensi ini. Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun pegawai dinilai cukup kompeten, pengguna masih mengharapkan peningkatan kapasitas dan pendalaman pemahaman pegawai terhadap layanan yang diberikan. Selanjutnya, kejelasan dan transparansi prosedur, biaya, serta alur layanan menunjukkan nilai GAP sebesar -0,13 dengan tingkat kesesuaian 96,15%, yang menandakan bahwa informasi layanan telah disampaikan dengan cukup baik, meskipun masih memerlukan penyempurnaan dari sisi konsistensi dan detail penyampaian.

Ketersediaan dan kemudahan pemahaman SOP layanan memperoleh nilai GAP sebesar -0,12 dengan tingkat kesesuaian 96,48%. Hasil ini mencerminkan bahwa standar layanan telah tersedia dan relatif mudah dipahami oleh pengguna. Unsur kemampuan pegawai dalam memberikan solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah layanan juga menunjukkan nilai GAP sebesar -0,12 dengan tingkat kesesuaian 96,31%, yang mengindikasikan bahwa proses penyelesaian masalah berjalan cukup efektif.

Sementara itu, sikap pegawai yang ramah, sopan, profesional, dan dapat dipercaya menunjukkan nilai GAP sebesar -0,15 dengan tingkat kesesuaian 95,70%. Kepastian waktu penyelesaian layanan serta rasa aman pengguna dalam memberikan data atau informasi kepada PSEKP masing-masing mencatat nilai GAP sebesar -0,15 dengan tingkat kesesuaian 95,46% dan 95,53%. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek kepastian waktu layanan dan keamanan data masih menjadi area yang perlu mendapat perhatian lebih untuk meningkatkan rasa percaya dan kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, hasil GAP analisis dimensi *assurance* menunjukkan bahwa PSEKP telah mampu memberikan jaminan layanan yang cukup baik dan mendekati harapan pengguna. Namun demikian, seluruh unsur masih menunjukkan nilai GAP negatif, sehingga diperlukan upaya peningkatan berkelanjutan, khususnya pada aspek peningkatan kompetensi pegawai, kepastian waktu penyelesaian layanan, serta penguatan kepercayaan pengguna terhadap keamanan data, agar kualitas jaminan layanan dapat semakin selaras dengan ekspektasi pengguna.

E. Dimensi *Emphaty*

Analisis GAP pada dimensi *emphaty* dilakukan untuk menilai sejauh mana penyelenggara layanan mampu menunjukkan perhatian, kepedulian, dan pemahaman terhadap kebutuhan serta kondisi pengguna layanan. Dimensi *emphaty* mencakup sikap pegawai dalam mendengarkan keluhan, memberikan layanan tanpa diskriminasi, menyesuaikan layanan dengan kondisi khusus pengguna, serta kesediaan untuk mendampingi dan memberikan penjelasan tambahan selama proses layanan berlangsung. Dimensi ini memiliki peran penting dalam pelayanan publik karena mencerminkan orientasi layanan yang berpusat pada pengguna (*user-centered service*), yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, analisis GAP pada dimensi *emphaty* bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi pengguna terhadap sikap dan perhatian pegawai dengan tingkat kepentingan atau harapan pengguna, sebagai dasar perbaikan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Tabel 10. Analisis GAP dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dimensi *Emphaty*

No.	Dimensi / Unsur	Kepuasan	Kepentingan	GAP	CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)
	Emphaty	3,14	3,26	-0.12	96,19
1	Pegawai menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna	3,19	3,31	-0.12	96,35
2	Pegawai bersedia mendengarkan keluhan pengguna dengan baik	3,14	3,25	-0.11	96,46
3	Layanan diberikan tanpa diskriminasi dalam bentuk apa pun	3,23	3,34	-0.13	96,19
4	Pegawai memberikan layanan dengan mempertimbangkan kondisi khusus pengguna (lansia, disabilitas)	3,04	3,21	-0.17	94,72
5	Pegawai memberikan penjelasan tambahan apabila pengguna membutuhkan	3,14	3,25	-0.11	96,46
6	Pegawai bersedia mendampingi pengguna hingga proses layanan selesai, jika diperlukan	3,11	3,21	-0.10	96,97

Sumber: Data Primer IKM PSEKP 2025 (diolah)

Berdasarkan hasil analisis data (Tabel 10), dimensi *emphaty* secara keseluruhan menunjukkan nilai kepuasan sebesar 3,14 dan nilai kepentingan sebesar 3,26, sehingga menghasilkan nilai GAP sebesar -0,12 dengan tingkat kesesuaian sebesar 96,19%. Hasil ini mengindikasikan bahwa aspek empati dalam pelayanan PSEKP telah dinilai baik oleh pengguna, meskipun masih terdapat selisih antara kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan pengguna.

Pada unsur kepedulian dan perhatian pegawai terhadap kebutuhan pengguna, nilai GAP tercatat sebesar -0,12 dengan tingkat kesesuaian 96,34%. Temuan ini menunjukkan bahwa pegawai umumnya telah menunjukkan sikap peduli, namun peningkatan sensitivitas terhadap kebutuhan spesifik pengguna masih diperlukan. Selanjutnya, kesediaan pegawai untuk mendengarkan keluhan pengguna dengan baik juga memperoleh nilai GAP sebesar -0,12 dan tingkat kesesuaian 96,46%, yang menandakan bahwa proses komunikasi dua arah telah berjalan cukup efektif.

Unsur layanan yang diberikan tanpa diskriminasi dalam bentuk apa pun menunjukkan nilai GAP sebesar -0,13 dengan tingkat kesesuaian 96,20%. Hasil ini mencerminkan bahwa prinsip keadilan dalam pelayanan telah diterapkan dengan baik, meskipun pengguna masih mengharapkan konsistensi yang lebih tinggi. Sementara itu, unsur pemberian layanan dengan mempertimbangkan kondisi khusus pengguna, seperti lansia dan penyandang disabilitas, menunjukkan nilai GAP terbesar, yaitu -0,17 dengan tingkat kesesuaian 94,72%. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek inklusivitas layanan masih menjadi area prioritas untuk ditingkatkan.

Unsur kesediaan pegawai dalam memberikan penjelasan tambahan apabila dibutuhkan pengguna menunjukkan nilai GAP sebesar -0,12 dengan tingkat kesesuaian 96,46%. Selain itu, kesediaan pegawai untuk mendampingi pengguna hingga proses layanan selesai apabila diperlukan memperoleh nilai GAP terkecil, yaitu -0,10 dengan tingkat kesesuaian 96,98%. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek pendampingan layanan dinilai relatif paling mendekati harapan pengguna dibandingkan unsur lainnya.

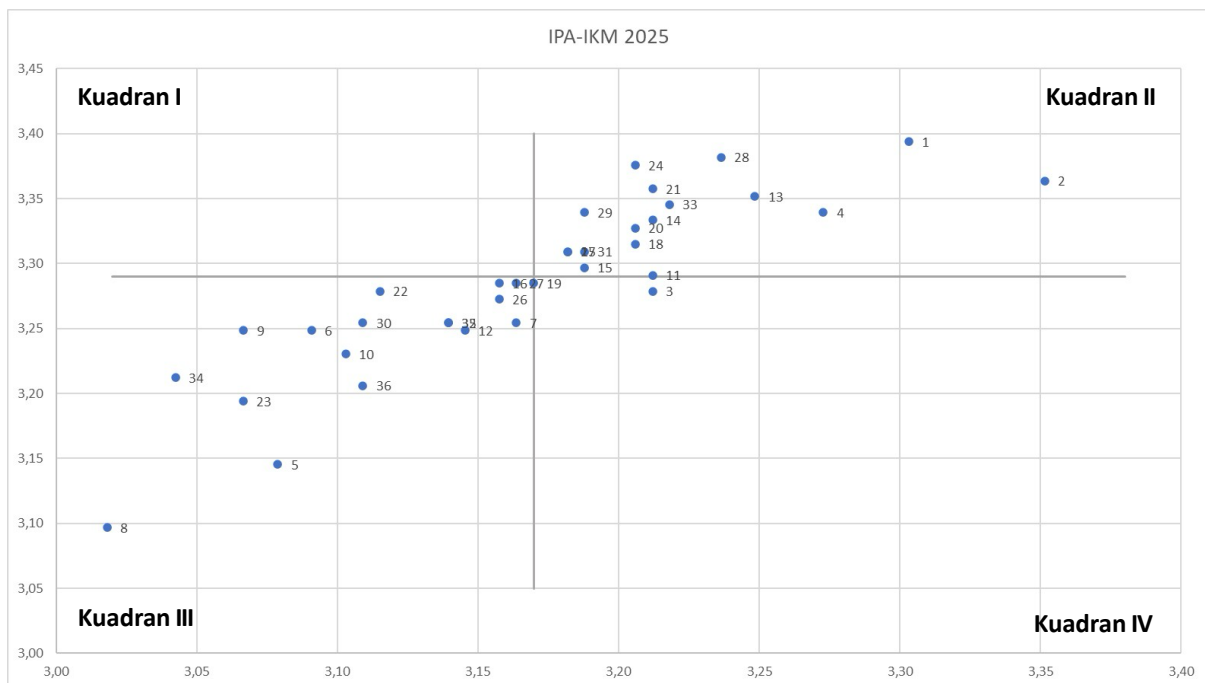
Secara keseluruhan, hasil GAP analisis dimensi *emphaty* menunjukkan bahwa PSEKP telah menunjukkan perhatian dan kepedulian yang baik terhadap pengguna layanan. Namun demikian, seluruh unsur masih menunjukkan nilai GAP negatif, sehingga diperlukan upaya peningkatan berkelanjutan, khususnya pada aspek penyesuaian layanan bagi pengguna dengan kebutuhan khusus, agar kualitas empati dalam pelayanan dapat semakin selaras dengan ekspektasi pengguna.

4.2.4. Important Performance Analysis (IPA)

Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) Kementerian Pertanian merupakan lembaga strategis yang berperan dalam pelaksanaan analisis sosial ekonomi serta perumusan rekomendasi kebijakan pertanian nasional. Untuk menilai efektivitas dan kualitas layanan PSEKP kepada para pemangku kepentingan, dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan menggunakan skala Likert

empat poin terhadap 36 unsur layanan. Unsur-unsur layanan tersebut dikelompokkan ke dalam lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Metodologi *Importance–Performance Analysis* (IPA) diterapkan dengan memetakan persepsi responden berdasarkan dua parameter utama, yaitu tingkat kepuasan atau kinerja aktual layanan (sumbu X) dengan nilai rata-rata sebesar 3,17 dan tingkat kepentingan atau harapan pengguna layanan (sumbu Y) dengan nilai rata-rata sebesar 3,29. Grafik Kartesius Kepuasan Layanan PSEKP menyajikan visualisasi empat kuadran yang dibentuk oleh garis rata-rata kedua sumbu tersebut. Pemetaan ini memungkinkan identifikasi prioritas perbaikan layanan secara empiris serta menjadi dasar dalam perumusan rekomendasi kebijakan peningkatan kualitas layanan PSEKP yang lebih tepat sasaran (Gambar 4).



Sumber: Data Primer IKM PSEKP 2025 (diolah)

Gambar 4. Grafik Kartesius Kepuasan Layanan PSEKP Tahun 2025

Berdasarkan Grafik Kartesius Kepuasan Layanan PSEKP yang merupakan hasil analisis *Importance–Performance Analysis* (IPA), Diagram Kartesius empat kuadran tersebut digunakan untuk memetakan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna terhadap layanan PSEKP. Pemetaan ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat serta mengidentifikasi posisi masing-masing unsur layanan sebagai dasar dalam penentuan prioritas peningkatan kualitas layanan pada periode selanjutnya.

Diagram IPA tersebut memetakan 36 dimensi layanan PSEKP berdasarkan dua sumbu utama: yakni Sumbu X (Horizontal): Tingkat Kepuasan/Kinerja (*Performance*)

dan Sumbu Y (Vertikal): Tingkat Kepentingan/Harapan (*Importance*). Sebaran kuadran pada Gambar 4, skornya secara rinci disajikan dalam Tabel 11 yang memuat unsur dan koordinat.

Tabel 11. Distribusi Unsur Pelayanan PSEKP dalam Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)

Prioritas	(Kepuasan; Kepentingan)	No. Unsur	Unsur
Kuadran I	-	-	-
Kuadran II	(3,19 ; 3,30)	15	Dokumen atau produk layanan berkualitas dan sesuai kebutuhan pengguna
	(3,18 ; 3,31)	25	Prosedur, biaya, dan alur layanan disampaikan secara jelas dan transparan
	(3,19 ; 3,31)	31	Pegawai menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna
	(3,19; 3,34)	29	Terdapat kepastian waktu penyelesaian layanan
	(3,18 ; 3,31)	17	Kualitas layanan konsisten dari waktu ke waktu
	(3,21 ; 3,29)	11	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan jenis layanan yang tersedia dan kebutuhan pengguna
	(3,21 ; 3,32)	18	Pegawai cepat merespons pertanyaan dan permintaan layanan
	(3,21 ; 3,33)	20	PSEKP mudah dihubungi melalui telepon, WhatsApp, atau email
	(3,21 ; 3,33)	14	Pelayanan diselesaikan tepat waktu sesuai standar atau janji layanan
	(3,22 ; 3,35)	33	Layanan diberikan tanpa diskriminasi dalam bentuk apa pun
	(3,21 ; 3,36)	21	Proses layanan berlangsung cepat, sederhana, dan tidak berbelit-belit
	(3,21 ; 3,38)	24	Pegawai memiliki kompetensi dan pemahaman yang baik dalam memberikan layanan
	(3,24 ; 3,38)	28	Pegawai bersikap ramah, sopan, profesional, dan dapat dipercaya
	(3,25 ; 3,35)	13	Pegawai memberikan layanan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku
	(3,27 ; 3,34)	4	Fasilitas ruang rapat lengkap dan berfungsi baik (AC, kursi, meja, lampu, infocus, mic teleconference, Wi-Fi)
	(3,30 ; 3,39)	1	Area layanan dan lingkungan kerja PSEKP bersih, rapi, dan nyaman
	(3,25 ; 3,36)	2	Ruang rapat/auditorium Dr. Ismunadji nyaman dan layak digunakan
Kuadran III	(3,14 ; 3,25)	32	Pegawai bersedia mendengarkan keluhan pengguna dengan baik

Prioritas	(Kepuasan; Kepentingan)	No. Unsur	Unsur
	(3,14 ; 3,25)	35	Pegawai memberikan penjelasan tambahan apabila pengguna membutuhkan
	(3,16 ; 3,28)	16	PSEKP memberikan informasi apabila terjadi keterlambatan atau perubahan jadwal layana
	(3,16 ; 3,28)	27	Pegawai memberikan solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah layanan
	(3,17 ; 3,28)	19	Pegawai cepat dan tepat dalam menangani keluhan dan kendala layanan
	(3,16 ; 3,27)	26	SOP layanan tersedia dan mudah dipahami
	(3,16 ; 3,25)	7	Penampilan pegawai rapi dan mencerminkan profesionalisme
	(3,15 ; 3,25)	12	Informasi atau hasil konsultasi akurat, jelas, dan dapat dipercaya
	(3,12 ; 3,28)	22	Pegawai sigap memberikan bantuan meski tanpa diminta
	(3,11 ; 3,25)	30	Pengguna merasa aman dalam memberikan data atau informasi kepada PSEKP
	(3,07 ; 3,25)	9	Seluruh ruang di PSEKP mudah diakses oleh pengguna, termasuk penyandang disabilitas
	(3,09 ; 3,25)	6	Toilet bersih dan fasilitasnya lengkap serta berfungsi dengan baik
	(3,10 ; 2,23)	10	Akses menuju gedung (petunjuk arah, keamanan, area parkir) mudah digunakan pengguna
	(3,11 ; 3,21)	36	Pegawai bersedia mendampingi pengguna hingga proses layanan selesai, jika diperlukan
	(3,04 ; 3,21)	34	Pegawai memberikan layanan dengan mempertimbangkan kondisi khusus pengguna (lansia, disabilitas)
	(3,07 ; 3,19)	23	Pengguna menerima update berkala terkait progres layanan apabila diperlukan
	(3,08 ; 3,15)	5	Media informasi (banner, papan informasi, brosur, website) mudah diakses dan membantu proses layanan
	(3,02 ; 3,10)	8	Penataan tanaman dan estetika kantor tertata baik di dalam dan luar ruangan
Kuadran IV	(3,08 ; 3,15)	3	Sarana prasarana layanan (ruang layanan, ruang tunggu, fasilitas umum) tersedia dan memadai

Sumber: Data Primer IKM PSEKP 2025 (diolah)

Berdasarkan hasil pemetaan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), berikut interpretasi posisi unsur layanan pada masing-masing kuadran:

1. Kuadran I: Prioritas Utama (*High Importance - Low Performance*)

- a. Dimensi layanan yang berada pada kuadran ini merupakan aspek yang dinilai sangat penting oleh pengguna (nilai kepentingan/Y tinggi), namun memiliki tingkat kinerja atau kepuasan yang relatif rendah dibandingkan rata-rata (nilai kinerja/X rendah). Atribut pada kuadran ini menjadi prioritas utama perbaikan karena berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna secara signifikan.
- b. Berdasarkan hasil pemetaan pada diagram IPA, tidak terdapat dimensi atau unsur layanan PSEKP yang berada pada Kuadran I. Temuan ini menunjukkan bahwa seluruh aspek layanan yang dianggap penting oleh pengguna telah mampu dipenuhi dengan tingkat kinerja yang memadai. Kondisi ini merupakan indikasi yang sangat positif, karena PSEKP tidak menghadapi kesenjangan kritis antara harapan dan kinerja pada aspek-aspek layanan yang paling krusial bagi pengguna, sehingga tidak terdapat area perbaikan mendesak yang bersifat strategis.

2. Kuadran II: Pertahankan Prestasi (*High Importance - High Performance*)

- a. Dimensi layanan di kuadran ini dianggap sangat penting oleh masyarakat (nilai Y tinggi) dan juga memiliki kinerja yang sangat baik atau di atas rata-rata kepuasan (nilai X tinggi).
- b. Sebagian besar Sebagian besar unsur layanan PSEKP terkonsentrasi pada kuadran ini, yang menunjukkan bahwa PSEKP telah mampu memenuhi ekspektasi pengguna pada aspek-aspek layanan yang paling krusial. Kondisi ini mencerminkan kekuatan utama PSEKP dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, kinerja layanan pada kuadran ini perlu dipertahankan secara konsisten, bahkan ditingkatkan secara berkelanjutan agar tingkat kepuasan pengguna tetap terjaga. Unsur layanan yang termasuk dalam kuadran ini antara lain perlindungan dan kerahasiaan data serta informasi pribadi pengguna, sikap pegawai yang sopan, ramah, dan profesional, penampilan pegawai yang rapi dan mencerminkan profesionalisme, layanan yang bebas dari pungutan liar, pemberian layanan yang adil dan tidak diskriminatif, serta kemudahan akses terhadap informasi layanan. Keberadaan unsur-unsur tersebut pada Kuadran II menunjukkan bahwa PSEKP unggul dalam aspek pelayanan yang paling dihargai dan diharapkan oleh pengguna layanan.

3. Kuadran III: Prioritas Rendah (*Low Importance - Low Performance*)

- a. Dimensi layanan yang berada pada kuadran ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang relatif rendah oleh pengguna layanan (nilai Y di bawah rata-rata) serta menunjukkan kinerja yang juga relatif rendah (nilai X di bawah rata-rata).
- b. Terdapat beberapa unsur layanan yang termasuk dalam Kuadran III. Meskipun kinerjanya belum optimal, rendahnya tingkat kepentingan yang dirasakan pengguna menunjukkan bahwa aspek-aspek ini belum menjadi perhatian

utama. Oleh karena itu, upaya perbaikan pada unsur layanan di kuadran ini dapat ditempatkan sebagai prioritas jangka menengah atau jangka panjang. Peningkatan kualitas dapat dilakukan secara bertahap dan disesuaikan dengan ketersediaan sumber daya, tanpa mengganggu fokus perbaikan pada unsur layanan yang lebih strategis dan berdampak langsung terhadap kepuasan pengguna. Sebagai contoh, unsur layanan terkait ketersediaan sarana dan prasarana yang ramah bagi penyandang disabilitas, kepastian waktu penyelesaian layanan sesuai standar yang ditetapkan, serta kecepatan proses verifikasi dalam pengajuan layanan termasuk dalam kuadran ini. Peningkatan terhadap unsur-unsur tersebut tetap diperlukan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh, namun implementasinya dapat direncanakan dalam jangka menengah atau panjang.

4. Kuadran IV: Berlebihan (*Low Importance - High Performance*)

- a. Dimensi atau unsur layanan yang berada pada kuadran ini menunjukkan tingkat kinerja atau kepuasan yang relatif tinggi (nilai X di atas rata-rata), namun memiliki tingkat kepentingan yang relatif rendah menurut persepsi pengguna layanan (nilai Y di bawah rata-rata).
- b. Berdasarkan hasil pemetaan IPA, terdapat satu unsur layanan yang berada pada Kuadran IV. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kinerja layanan pada unsur tersebut telah melampaui tingkat kepentingan yang dirasakan oleh pengguna. Temuan ini menjadi bahan evaluasi bagi PSEKP untuk meninjau kembali alokasi sumber daya, sehingga upaya peningkatan kinerja pada unsur tersebut dapat disesuaikan dan dialihkan secara proporsional ke unsur layanan lain yang memiliki tingkat kepentingan lebih tinggi dan membutuhkan prioritas perbaikan.

Secara keseluruhan, Diagram IPA menunjukkan bahwa kualitas layanan PSEKP telah mampu memenuhi harapan masyarakat dengan baik. Hal ini tercermin dari tidak ditemukannya unsur layanan yang berada pada Kuadran I (Prioritas Utama), sehingga tidak terdapat aspek layanan yang dinilai sangat penting namun berkinerja rendah. Kondisi ini mengindikasikan bahwa PSEKP tidak memiliki kelemahan kritis dalam penyelenggaraan layanan.

Sebagian besar unsur layanan terkonsentrasi pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi), yang menunjukkan bahwa PSEKP telah berhasil memberikan kinerja layanan yang tinggi pada aspek-aspek yang paling dianggap penting oleh pengguna. Oleh karena itu, fokus utama PSEKP ke depan adalah menjaga konsistensi dan, apabila memungkinkan, meningkatkan kualitas layanan pada unsur-unsur tersebut.

Sementara itu, unsur layanan yang berada pada Kuadran III (Prioritas Rendah) dapat dipertimbangkan untuk ditingkatkan secara selektif dan bertahap, khususnya apabila tersedia sumber daya tambahan atau apabila tingkat kepentingannya meningkat di masa mendatang. Pendekatan ini memungkinkan PSEKP mengelola

sumber daya secara lebih efektif tanpa mengurangi kepuasan pengguna secara keseluruhan.

4.2.5. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Dalam rangka memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan PSEKP, instansi melakukan pengukuran kepuasan masyarakat menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode CSI mengintegrasikan penilaian kinerja layanan yang dirasakan pengguna dengan tingkat harapan atau kepentingan pengguna pada setiap unsur pelayanan, sehingga pengukuran kepuasan menghasilkan nilai yang bersifat kuantitatif, objektif, dan mudah untuk diinterpretasikan.

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 96,36 sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 12. Mengacu pada kriteria penilaian yang digunakan dalam survei ini, di mana rentang nilai 75–100 dikategorikan sebagai “Sangat Puas”, maka nilai CSI tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan PSEKP berada pada kategori sangat puas. Hasil ini mengindikasikan bahwa secara umum kinerja layanan PSEKP telah berjalan sangat baik, konsisten, dan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan sebagian besar pengguna layanan.

Tabel 12. Total Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

Uraian	Indeks Kepuasan	Indeks Kepentingan	GAP	CSI
Total Nilai Indeks Kepuasan dan Kepentingan Berdasarkan 5 Dimensi (<i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty</i>)	3,17	3,29	-0,12	96,36

Nilai CSI yang tinggi mencerminkan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas layanan, baik dari aspek sarana prasarana, kompetensi dan sikap pegawai, kejelasan prosedur, kecepatan layanan, hingga aspek kenyamanan dan keamanan, telah berada pada tingkat yang sangat memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa standar pelayanan yang diterapkan oleh PSEKP telah selaras dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna layanan.

Meskipun hasil CSI menunjukkan kategori Sangat Puas, hasil analisis gap antara kinerja dan harapan pengguna masih memperlihatkan selisih negatif pada seluruh unsur layanan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa, walaupun kinerja layanan dinilai sangat baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan agar kualitas layanan dapat semakin mendekati atau melampaui harapan pengguna. Oleh karena itu, PSEKP perlu terus melakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), khususnya pada unsur-unsur layanan dengan tingkat kesesuaian terendah.

Secara keseluruhan, capaian CSI ini dapat dijadikan sebagai indikator keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik sekaligus sebagai bahan evaluasi strategis dalam perumusan kebijakan peningkatan kualitas layanan. Hasil survei ini juga menjadi dasar bagi PSEKP untuk mempertahankan praktik layanan yang telah berjalan baik serta menetapkan prioritas perbaikan guna menjaga dan meningkatkan kepuasan masyarakat secara berkelanjutan sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh KemenPAN-RB maupun standar internal instansi.

Customer Satisfaction Index (CSI) per Dimensi Pelayanan

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa dimensi *tangible* memperoleh nilai tingkat kesesuaian sebesar 97,12 persen, yang termasuk dalam kategori Sangat Puas. Capaian ini menunjukkan bahwa pengguna menilai sangat baik aspek bukti fisik pelayanan PSEKP, yang meliputi kebersihan dan kenyamanan area layanan, kelengkapan dan fungsi sarana prasarana, ketersediaan media informasi, serta penampilan pegawai. Meskipun secara umum dimensi *tangible* menunjukkan kinerja yang sangat baik, masih terdapat gap negatif kecil antara kinerja dan harapan pengguna, terutama pada aspek aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan kondisi fasilitas toilet. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan berkelanjutan pada aspek inklusivitas dan pemeliharaan fasilitas fisik agar kualitas layanan dapat semakin mendekati harapan pengguna.

2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* memperoleh nilai tingkat kesesuaian sebesar 96,67 persen, yang berada pada kategori Sangat Puas. Hasil ini menunjukkan bahwa PSEKP dinilai mampu memberikan layanan yang andal, konsisten, dan sesuai dengan prosedur serta standar yang telah ditetapkan. Pengguna menilai positif ketepatan waktu penyelesaian layanan, akurasi informasi, serta kualitas dokumen atau produk layanan yang diterima. Namun demikian, masih terdapat gap negatif pada seluruh unsur dalam dimensi ini, khususnya terkait konsistensi layanan dari waktu ke waktu dan pemberian informasi apabila terjadi keterlambatan atau perubahan jadwal layanan. Oleh karena itu, penguatan sistem pengendalian mutu layanan dan konsistensi implementasi standar pelayanan perlu terus ditingkatkan.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* memperoleh nilai tingkat kesesuaian sebesar 96,04 persen dan termasuk dalam kategori Sangat Puas. Capaian ini mencerminkan bahwa pegawai PSEKP dinilai responsif dalam merespons pertanyaan, permintaan layanan, serta keluhan pengguna, baik melalui tatap muka maupun melalui media komunikasi seperti telepon, WhatsApp, dan email. Meski demikian, dimensi *responsiveness* memiliki nilai tingkat kesesuaian yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi

lainnya. Gap yang lebih besar ditemukan pada unsur kecepatan dan kesigapan pegawai dalam memberikan bantuan tanpa diminta serta kecepatan proses layanan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan efektivitas alur layanan dan penguatan budaya pelayanan proaktif agar daya tanggap terhadap kebutuhan pengguna dapat semakin optimal.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* memperoleh nilai tingkat kesesuaian sebesar 95,80 persen, yang termasuk dalam kategori Sangat Puas. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup yakin terhadap kompetensi pegawai, kejelasan prosedur dan SOP layanan, serta rasa aman dalam menerima layanan dan memberikan data atau informasi kepada PSEKP. Meskipun demikian, dimensi *assurance* merupakan dimensi dengan nilai tingkat kesesuaian terendah di antara lima dimensi yang diukur. Gap relatif lebih besar ditemukan pada unsur kompetensi pegawai, kepastian waktu penyelesaian layanan, serta sikap profesional dan kepercayaan pengguna. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan kepastian layanan, serta konsistensi penerapan standar pelayanan untuk meningkatkan rasa percaya dan kepastian bagi pengguna.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* memperoleh nilai tingkat kesesuaian sebesar 96,19 persen dan berada dalam kategori Sangat Puas. Capaian ini menunjukkan bahwa pengguna menilai pegawai PSEKP telah menunjukkan kepedulian, perhatian, dan sikap empatik dalam memberikan layanan, termasuk kesediaan mendengarkan keluhan, memberikan penjelasan tambahan, serta mendampingi pengguna hingga proses layanan selesai. Namun, gap negatif terbesar pada dimensi ini terdapat pada unsur pelayanan terhadap pengguna dengan kondisi khusus, seperti lansia dan penyandang disabilitas. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan sensitivitas dan kapasitas pegawai dalam memberikan layanan yang lebih inklusif dan berorientasi pada kebutuhan khusus pengguna.

Secara keseluruhan, seluruh dimensi pelayanan berada pada kategori Sangat Puas, yang menunjukkan kinerja layanan PSEKP telah berjalan sangat baik. Namun demikian, keberadaan gap negatif pada setiap dimensi menegaskan pentingnya perbaikan berkelanjutan, khususnya pada dimensi *assurance* dan *responsiveness*, sebagai prioritas peningkatan kualitas layanan ke depan.

4.3. Indeks Kepuasan Berdasarkan Jenis Layanan

4.3.1. Interaksi Pengguna terhadap Unit Layanan di PSEKP

Interaksi pengguna terhadap unit layanan di Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) menunjukkan tingkat pemanfaatan layanan yang bervariasi, dengan kecenderungan dominan pada frekuensi interaksi rendah hingga

menengah. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar layanan dimanfaatkan secara rutin sesuai kebutuhan pengguna, namun tidak bersifat intensif dan berkelanjutan bagi seluruh responden.

Layanan Advokasi Rekomendasi Kebijakan dan Sosialisasi didominasi oleh pengguna yang berinteraksi kurang dari tiga kali, dengan jumlah responden yang cukup besar. Pengguna dengan frekuensi interaksi lebih tinggi (lebih dari enam kali) relatif terbatas, yang menunjukkan bahwa layanan ini umumnya dimanfaatkan secara situasional, terutama pada saat terdapat kebutuhan advokasi atau sosialisasi kebijakan tertentu. Pola pemanfaatan yang serupa juga terlihat pada Layanan Perpustakaan, di mana mayoritas responden berinteraksi dalam frekuensi rendah, dan hanya sebagian kecil yang memanfaatkan layanan ini secara rutin hingga intensif.

Layanan Kerja Sama memperlihatkan variasi tingkat interaksi yang lebih berimbang dibandingkan layanan lainnya. Selain pengguna dengan frekuensi rendah, terdapat proporsi pengguna yang berinteraksi pada kisaran tiga hingga enam kali serta enam hingga dua belas kali, bahkan sebagian kecil dengan interaksi lebih dari dua belas kali. Pola ini mencerminkan adanya hubungan kerja sama yang bersifat berkelanjutan antara PSEKP dan mitra tertentu. Kondisi yang relatif serupa juga terlihat pada Layanan Data dan Informasi, yang menunjukkan tingkat interaksi cukup tinggi. Selain banyak dimanfaatkan secara sesekali, layanan ini juga diakses secara rutin oleh pengguna yang membutuhkan data dan informasi secara berkesinambungan untuk mendukung analisis dan pengambilan keputusan.

Layanan Pelaksanaan Rekomendasi Kebijakan cenderung dimanfaatkan secara periodik. Sebagian besar pengguna mengakses layanan ini kurang dari enam kali, mengikuti tahapan implementasi kebijakan, sementara sebagian lainnya menunjukkan interaksi yang lebih intensif. Layanan Perencanaan Program, Anggaran dan Evaluasi juga menunjukkan pola pemanfaatan yang serupa, dengan dominasi interaksi rendah dan menengah, serta penggunaan yang lebih intensif oleh sebagian kecil pengguna sesuai dengan siklus perencanaan dan evaluasi program.

Layanan Kepegawaian dan Rumah Tangga menunjukkan tingkat interaksi yang relatif beragam. Selain mayoritas pengguna yang berinteraksi dalam frekuensi rendah, terdapat pula kelompok pengguna dengan frekuensi menengah hingga tinggi, yang mencerminkan kebutuhan administratif yang bersifat rutin dan berkelanjutan. Sebaliknya, Layanan Keuangan dan Barang Milik Negara didominasi oleh interaksi rendah, yang menunjukkan bahwa layanan ini umumnya dimanfaatkan sesuai kebutuhan administratif tertentu dan tidak memerlukan interaksi yang sering bagi sebagian besar pengguna.

Layanan Kearsipan merupakan unit layanan dengan tingkat interaksi paling rendah dibandingkan layanan lainnya. Sebagian besar responden berinteraksi kurang dari tiga kali, yang mengindikasikan bahwa layanan ini bersifat insidental dan hanya digunakan pada kebutuhan tertentu. Layanan Publikasi juga menunjukkan pola pemanfaatan yang cenderung terbatas, dengan dominasi interaksi rendah dan penggunaan yang bersifat situasional, terutama pada saat terdapat kebutuhan

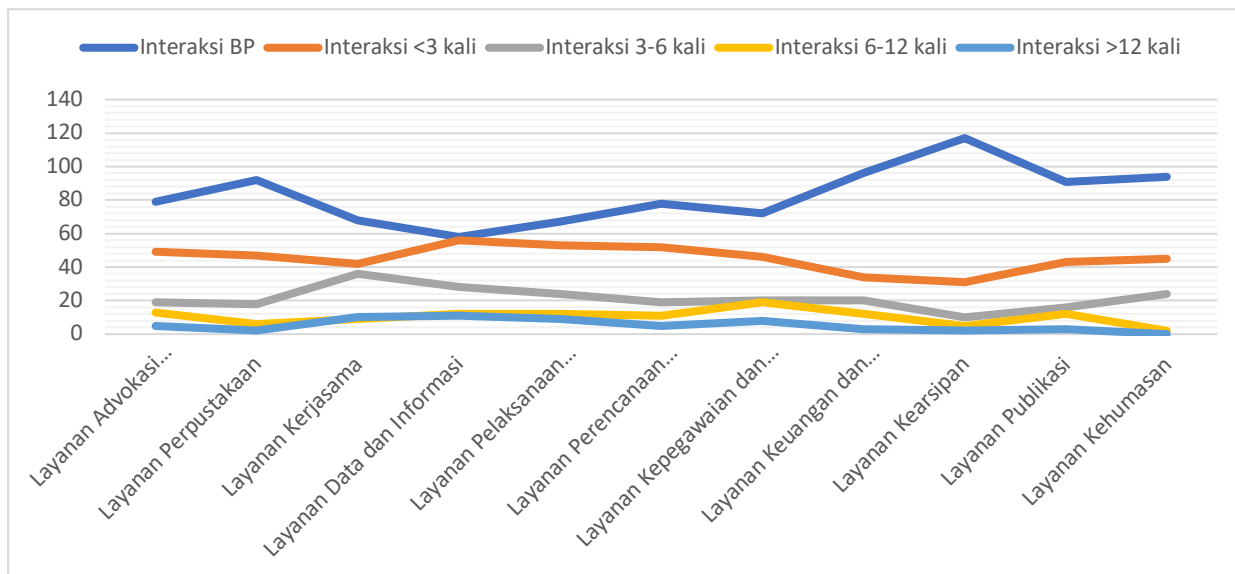
penyebaran informasi atau kegiatan tertentu. Demikian pula, Layanan Kehumasan umumnya diakses dalam frekuensi rendah hingga menengah, dengan jumlah pengguna yang memanfaatkan layanan ini secara intensif sangat terbatas.

Secara keseluruhan, data interaksi pengguna menunjukkan bahwa sebagian besar layanan PSEKP dimanfaatkan secara selektif dan sesuai kebutuhan, dengan intensitas yang berbeda antarunit layanan. Gambaran lengkap mengenai tingkat interaksi pengguna terhadap masing-masing unit layanan PSEKP disajikan pada Tabel 13.

Tabel 13. Tingkat Interaksi Pengguna terhadap Masing-Masing Unit Layanan PSEKP

No.	Unit Layanan	Interaksi				
		BP	<3 kali	3-6 kali	6-12 kali	>12 kali
1	Layanan Advokasi Rekomendasi Kebijakan dan Sosialisasi	79	49	19	13	5
2	Layanan Perpustakaan	92	47	18	6	2
3	Layanan Kerjasama	68	42	36	9	10
4	Layanan Data dan Informasi	58	56	28	12	11
5	Layanan Pelaksanaan Rekomendasi Kebijakan	67	53	24	12	9
6	Layanan Perencanaan Program dan Anggaran serta Evaluasi	78	52	19	11	5
7	Layanan Kepegawaian dan Rumah Tangga	72	46	20	19	8
8	Layanan Keuangan dan Barang Milik Negara	96	34	20	12	3
9	Layanan Kearsipan	117	31	10	5	2
10	Layanan Publikasi	91	43	16	12	3
11	Layanan Kehumasan	94	45	24	2	-

Sumber: Data Primer IKM PSEKP 2025 (diolah)



Gambar 5. Tingkat Interaksi Pengguna terhadap Masing-Masing Unit Layanan PSEKP

4.3.2. Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Unit Layanan di PSEKP

Layanan Advokasi Rekomendasi Kebijakan menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang tergolong baik. Mayoritas responden memberikan penilaian positif, yang tercermin dari capaian indeks kepuasan dan nilai konversi yang berada pada kategori memuaskan. Hal ini menandakan bahwa layanan telah mampu memenuhi harapan pengguna dalam mendukung advokasi dan rekomendasi kebijakan. Layanan Perpustakaan juga memperoleh tingkat kepuasan yang baik. Penilaian pengguna menunjukkan bahwa kualitas layanan, ketersediaan sumber informasi, serta kemudahan akses dinilai cukup memadai, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan.

Layanan Kerja Sama menjadi salah satu unit layanan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Nilai indeks dan konversi menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap proses dan dukungan yang diberikan, terutama dalam fasilitasi dan koordinasi kerja sama. Layanan Data dan Informasi memperoleh tingkat kepuasan pada kategori baik, meskipun berada pada kisaran yang relatif lebih rendah dibandingkan beberapa layanan lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan telah berjalan dengan cukup baik, namun masih memerlukan penguatan dari sisi kualitas maupun kecepatan penyajian informasi.

Layanan Pelaksanaan Rekomendasi Kebijakan menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dan stabil. Pengguna menilai layanan ini mampu mendukung implementasi rekomendasi kebijakan secara efektif, yang tercermin dari capaian indeks kepuasan dan nilai konversi yang positif.

Layanan Perencanaan Program dan Anggaran memperoleh tingkat kepuasan yang cukup baik. Meskipun mayoritas pengguna merasa puas, capaian indeks dan nilai konversi menunjukkan perlunya peningkatan, khususnya dalam aspek ketepatan waktu dan kejelasan proses perencanaan.

Layanan Kepegawaian dan Rumah Tangga menunjukkan tingkat kepuasan yang baik. Pengguna menilai layanan ini mampu memenuhi kebutuhan administratif dan operasional secara cukup optimal, tercermin dari nilai indeks kepuasan dan konversi yang memuaskan. Layanan Keuangan dan Barang Milik Negara berada pada kategori kepuasan cukup baik. Nilai indeks dan konversi mencerminkan bahwa layanan telah berjalan sesuai prosedur, namun masih terdapat peluang perbaikan dalam meningkatkan kemudahan dan efektivitas pelayanan. Layanan Kearsipan memperoleh tingkat kepuasan yang baik. Pengguna menilai pengelolaan arsip dan dukungan layanan telah berjalan cukup efektif, meskipun pemanfaatannya masih bersifat terbatas.

Layanan Publikasi menunjukkan tingkat kepuasan pada kategori baik. Nilai indeks dan konversi menggambarkan bahwa layanan publikasi dinilai cukup mendukung penyebaran informasi, meskipun masih dapat ditingkatkan dari sisi jangkauan dan kualitas konten. Layanan Kehumasan juga memperoleh tingkat kepuasan yang baik. Pengguna menilai layanan kehumasan telah mampu mendukung kebutuhan komunikasi dan informasi kelembagaan secara memadai, tercermin dari capaian indeks kepuasan dan nilai konversi yang positif.

Tabel 14. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Layanan

No.	Unit Layanan	Tingkat Kepuasan					
		1	2	3	4	INDEKS KEPUASAN	NILAI KONVERSI
1	Layanan Advokasi Rekomendasi Kebijakan	-	15	43	29	3,16	79,02
2	Layanan Perpustakaan	-	17	31	26	3,13	78,17
3	Layanan Kerjasama	-	13	53	29	3,17	79,21
4	Layanan Data dan Informasi	-	18	62	25	3,07	76,67
5	Layanan Pelaksanaan Rekomendasi	-	18	36	36	3,16	78,89
6	Layanan Perencanaan Program dan Anggaran	-	21	46	23	3,02	75,56
7	Layanan Kepegawaian dan Rumah Tangga	-	18	45	32	3,15	78,68
8	Layanan Keuangan dan Barang Milik Negara	-	16	32	18	3,03	75,76
9	Layanan Kearsipan	-	9	24	15	3,11	77,72
10	Layanan Publikasi	-	19	34	22	3,08	77,08
11	Layanan Kehumasan	-	14	34	24	3,10	77,43
TOTAL						3,11	77,65

Sumber: Data Primer IKM PSEKP 2025 (diolah)

4.4. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan PSEKP secara umum

Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP), dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan secara umum tinggi. Dari lima aspek yang dinilai, mayoritas responden memberikan skor 3 (puas) dan 4 (sangat puas), sementara skor 1 dan 2 relatif sedikit.

1. Kepuasan secara keseluruhan: Sebanyak 86 responden menilai puas dan 62 menilai sangat puas terhadap layanan PSEKP, menghasilkan Indeks Kepuasan 3,27 dengan nilai konversi 81,82, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi.
2. Kesesuaian layanan dengan kebutuhan: Layanan PSEKP dalam bidang sosial ekonomi dan kebijakan pertanian juga mendapat penilaian positif, dengan 92 responden puas dan 51 sangat puas, menghasilkan indeks dan nilai konversi yang sama, yaitu 3,27 dan 81,82.
3. Kemudahan akses layanan: Kemudahan menjangkau dan mengakses layanan PSEKP memperoleh 88 responden puas dan 52 sangat puas, menunjukkan layanan mudah dijangkau serta dapat diakses oleh pengguna.
4. Kesiediaan merekomendasikan layanan: Sebagian besar responden bersedia merekomendasikan layanan PSEKP kepada pihak lain, dengan 90 responden puas dan 53 sangat puas, mencerminkan kepercayaan terhadap kualitas layanan.
5. Pemenuhan harapan pengguna: Pengalaman pengguna menunjukkan 88 responden puas dan 54 sangat puas, menandakan layanan PSEKP mampu memenuhi ekspektasi pengguna.

Secara keseluruhan, nilai indeks kepuasan di semua aspek konsisten di angka 3,27 dengan nilai konversi 81,82, yang menegaskan bahwa layanan PSEKP diterima dengan baik oleh pengguna dan berada pada kategori “puas”.

Tabel 15. Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Layanan PSEKP Secara Umum

No.	Unit Layanan	Tingkat Kepuasan					
		1	2	3	4	INDEKS KEPUASAN	NILAI KONVERSI
1	Secara keseluruhan, saya puas terhadap layanan PSEKP	-	17	86	62	3,27	81,82
2	Layanan PSEKP mendukung kebutuhan saya dalam bidang sosial ekonomi dan kebijakan pertanian	-	22	92	51	3,18	79,39
3	Saya merasa layanan PSEKP mudah dijangkau dan diakses	-	25	88	52	3,23	80,76

No.	Unit Layanan	Tingkat Kepuasan					
		1	2	3	4	INDEKS KEPUASAN	NILAI KONVERSI
4	Saya bersedia merekomendasikan layanan PSEKP kepada pihak lain	-	22	90	53	3,22	80,61
5	Pengalaman saya dengan PSEKP memenuhi harapan saya	-	23	88	54	3,27	81.82
	TOTAL					3,24	80,88

Sumber: Data Primer IKM PSEKP 2025 (diolah)

Tabel 15 menyajikan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan PSEKP secara umum berdasarkan lima pernyataan utama yang merefleksikan pengalaman dan persepsi responden. Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori baik, dengan nilai Indeks Kepuasan sebesar 3,24 dan nilai konversi 80,88. Pernyataan mengenai kepuasan secara keseluruhan terhadap layanan PSEKP serta kesesuaian layanan dengan harapan pengguna memperoleh nilai indeks tertinggi (3,27), yang mengindikasikan bahwa sebagian besar responden menilai layanan PSEKP telah memenuhi ekspektasi mereka. Selain itu, layanan PSEKP dinilai cukup mendukung kebutuhan pengguna di bidang sosial ekonomi dan kebijakan pertanian serta mudah dijangkau dan diakses. Tingginya tingkat kesediaan responden untuk merekomendasikan layanan PSEKP kepada pihak lain juga mencerminkan persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Secara umum, temuan ini menunjukkan bahwa kinerja layanan PSEKP telah berjalan dengan baik, meskipun tetap diperlukan upaya peningkatan secara berkelanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) secara umum berada pada kategori baik hingga sangat baik. Nilai IKM agregat sebesar 79,19 dengan indeks kepuasan rata-rata 3,17 menandakan bahwa sebagian besar pengguna layanan merasa puas terhadap layanan yang diberikan PSEKP.

Analisis berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* menunjukkan bahwa seluruh dimensi memperoleh nilai kepuasan di atas ambang batas kepuasan, dengan selisih (GAP) antara kinerja dan harapan yang relatif kecil serta berada pada kategori kualitas layanan baik ($\text{gap} > -1$). Hal ini mengindikasikan bahwa layanan PSEKP telah mampu memenuhi ekspektasi pengguna secara konsisten.

Hasil pemetaan Importance Performance Analysis (IPA) memperkuat temuan tersebut. Tidak terdapat unsur layanan yang berada pada Kuadran I (Prioritas Utama), yang berarti tidak ada aspek layanan yang dinilai sangat penting oleh pengguna namun memiliki kinerja rendah. Sebagian besar unsur layanan terkonsentrasi pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi), terutama unsur-unsur yang berkaitan dengan keandalan layanan, ketepatan waktu, kompetensi dan sikap pegawai, kejelasan prosedur, serta kualitas produk layanan. Kondisi ini mencerminkan kekuatan utama PSEKP dalam aspek-aspek yang paling dihargai oleh pengguna layanan.

Unsur layanan yang berada pada Kuadran III (Prioritas Rendah) umumnya berkaitan dengan aspek pendukung, seperti estetika lingkungan, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, media informasi, dan pembaruan progres layanan. Meskipun kinerjanya relatif di bawah rata-rata, tingkat kepentingannya juga dinilai lebih rendah oleh pengguna. Adapun Kuadran IV (Berlebihan) hanya diisi oleh satu unsur layanan, yaitu ketersediaan sarana dan prasarana layanan, yang menunjukkan bahwa kinerja pada aspek tersebut sudah baik meskipun tingkat kepentingannya relatif lebih rendah.

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) per unit layanan menunjukkan bahwa nilai CSI berada pada rentang 75,56 hingga 79,21, yang seluruhnya termasuk dalam kategori puas. Secara rata-rata, tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan PSEKP per unit mencapai indeks 3,11 dengan nilai konversi sebesar 77,65. Sementara itu, tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan PSEKP secara umum menunjukkan hasil yang lebih tinggi, dengan indeks kepuasan sebesar 3,24 dan nilai konversi 80,88.

Unit layanan yang memperoleh nilai CSI relatif tertinggi adalah Layanan Kerja Sama, Layanan Advokasi Rekomendasi Kebijakan, dan Layanan Pelaksanaan Rekomendasi Kebijakan. Adapun Layanan Perencanaan Program dan Anggaran

serta Layanan Keuangan dan Barang Milik Negara memiliki nilai CSI relatif lebih rendah dibandingkan unit layanan lainnya, namun tetap berada dalam kategori memuaskan.

Secara keseluruhan, hasil pengukuran IKM menunjukkan bahwa PSEKP telah mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan responsif, serta memiliki fondasi yang kuat untuk melakukan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

5.2. Rekomendasi

Hasil evaluasi kinerja pelayanan PSEKP melalui pengukuran IKM, IPA, dan CSI menjadi dasar perumusan rekomendasi yang diarahkan untuk memperkuat keunggulan layanan, mengoptimalkan alokasi sumber daya, serta meningkatkan responsivitas pelayanan sesuai kebutuhan pemangku kepentingan. Berikut dirumuskan beberapa rekomendasi kebijakan dan perbaikan layanan yang dapat dijadikan acuan peningkatan kualitas pelayanan PSEKP ke depan.

1. Mempertahankan dan Memperkuat Unsur Layanan di Kuadran II
PSEKP perlu menjaga konsistensi kinerja pada unsur-unsur layanan yang berada di Kuadran II, khususnya terkait:

- Ketepatan waktu penyelesaian layanan,
- Kualitas dan kesesuaian produk layanan,
- Kompetensi, profesionalisme, dan sikap pegawai,
- Kejelasan prosedur, biaya, dan alur layanan,
- Prinsip non-diskriminasi dan keadilan dalam pelayanan.

Upaya penguatan dapat dilakukan melalui pembinaan SDM secara berkelanjutan, penguatan SOP, serta pemanfaatan teknologi pendukung layanan.

2. Perbaikan Bertahap pada Unsur di Kuadran III
Unsur-unsur layanan yang berada di Kuadran III dapat ditingkatkan secara selektif dan bertahap, terutama pada aspek:

- Penyediaan informasi progres layanan,
- Aksesibilitas layanan bagi kelompok rentan (lansia dan penyandang disabilitas),
- Ketersediaan dan kemudahan akses media informasi layanan,
- Peningkatan kenyamanan fasilitas pendukung.

Perbaikan dilakukan dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber daya dan potensi peningkatan kepentingan unsur tersebut di masa mendatang.

3. Optimalisasi Alokasi Sumber Daya pada Unsur Kuadran IV
Untuk unsur layanan yang berada di Kuadran IV, PSEKP dapat melakukan evaluasi efisiensi alokasi sumber daya agar tetap proporsional, tanpa menurunkan kualitas layanan yang telah dirasakan baik oleh pengguna.
4. Penguatan Pemanfaatan Hasil IKM sebagai Instrumen Manajemen Kinerja
Hasil survei IKM perlu diintegrasikan secara sistematis ke dalam proses perencanaan, penganggaran, dan evaluasi kinerja layanan PSEKP, sehingga survei tidak hanya bersifat administratif, tetapi benar-benar menjadi dasar pengambilan keputusan dan perbaikan kebijakan pelayanan.
5. Pelaksanaan Survei IKM Secara Konsisten dan Berkelanjutan
PSEKP disarankan untuk terus melaksanakan Survei IKM secara periodik dengan metodologi yang konsisten, serta memperluas pemanfaatan platform digital, guna memantau dinamika kepuasan pengguna dan memastikan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Brandt, D. R. (2000). *An equity-based approach to customer satisfaction measurement*. Burke Institute.
- Kang, G. D. (2006). The hierarchical structure of service quality: Integration of technical and functional quality. *Managing Service Quality: An International Journal*, 16(1), 37–50. doi.org.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (1997). *Principles of marketing* (7th ed.). Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed.). Pearson Education.
- Latu, T. M., & Everett, A. M. (2000). *Review of satisfaction research and measurement implications for recreation services*. Department of Conservation.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79. doi.org
- Pasolong, H. (2010). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring customer satisfaction: Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora, B. (2005). *Analisis multivariat pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama.
- Soetopo. (1999). *Pelayanan prima: Bahan diklat ADUM (Administrasi Umum)*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Warella, Y. (1997). *Administrasi negara dan kualitas pelayanan publik*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Madya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Diponegoro.
- Zauhar, S. (2001). *Reformasi administrasi: Konsep, dimensi, dan strategi*. Bumi Aksara.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Tampilan Awal Antarmuka (Interface) Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) Tahun 2025



Bagian 1 dari 11

SURVEI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN TERHADAP LAYANAN PUSAT SOSIAL EKONOMI DAN KEBIJAKAN PERTANIAN (PSEKP) KEMENTERIAN PERTANIAN TAHUN 2025

Bapak/Ibu Mitra Kerja yang Terhormat,

Nama *

Teks jawaban singkat

Unit Kerja *

Teks jawaban singkat

Jabatan *

Teks jawaban singkat

Lampiran 2. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) Tahun 2025



**SURVEI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN TERHADAP
LAYANAN PUSAT SOSIAL EKONOMI DAN KEBIJAKAN PERTANIAN (PSEKP)
KEMENTERIAN PERTANIAN
TAHUN 2025**

Bapak/Ibu Mitra Kerja yang Terhormat,

Survei ini bertujuan menilai tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna terhadap layanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) berdasarkan lima dimensi pelayanan, yaitu: **tangibles**, mencakup kualitas fisik layanan seperti kebersihan, kerapian, dan kenyamanan fasilitas; **reliability**, yaitu kemampuan PSEKP memberikan layanan yang akurat, tepat, dan sesuai kebutuhan; **responsiveness**, yaitu kecepatan dan kesediaan SDM PSEKP dalam merespons pertanyaan, keluhan, dan permintaan layanan; **assurance**, yakni kompetensi, sikap profesional, serta kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna; dan **empathy**, yaitu perhatian serta pemahaman pegawai terhadap kebutuhan individu pengguna. Survei ini diharapkan memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan PSEKP sebagai dasar perbaikan di masa mendatang.

Besar harapan kami agar Bapak/Ibu berkenan mengisi kuesioner ini. Kami mengucapkan terima kasih atas perhatian dan waktu yang Bapak/Ibu berikan.

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Unit Kerja :
Jabatan :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki
 ☐ Perempuan
Pendidikan : ☐ SLTA
 ☐ Diploma
 ☐ S-1
 ☐ S-2
 ☐ S-3

Kategori pemohon layanan:

- ☐ Peneliti
- ☐ Akademisi
- ☐ Instansi Pemerintah
- ☐ Swasta/NGO
- ☐ Mahasiswa
- ☐ Masyarakat umum

II. DAFTAR PERNYATAAN

Berilah tanda centang (V) pada pilihan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan yang tersedia disetiap pernyataan, dan apabila terdapat pernyataan yang tidak dimengerti harap menghubungi tim survei Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP).

Petunjuk Pengisian

1. Pada kolom **Tingkat Kepentingan**: Berilah tanda centang (V) pada subkolom 1, 2, 3, dan 4 sesuai dengan kualitas jasa/pelayanan yang Anda harapkan pada pernyataan tersebut.
2. Pada kolom **Tingkat Kepuasan**: Berilah tanda centang (V) pada subkolom 1, 2, 3, dan 4 sesuai dengan fakta kualitas jasa/layanan yang diberikan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) terhadap mitranya.

Ket: Tingkat Kepentingan/Tingkat Kepuasan

1: Tidak Penting/ Tidak Puas

2: Kurang Penting/ Kurang Puas

3: Penting/ Puas

4: Sangat Penting/ Sangat Puas

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
Tangibles (Berwujud)									
1	Area layanan dan lingkungan kerja PSEKP bersih, rapi, dan nyaman	1	8	81	75	2	14	74	70
2	Ruang rapat/auditorium Dr. Ismunadji nyaman dan layak digunakan	1	15	72	77	1	16	74	69
3	Sarana prasarana layanan (ruang layanan, ruang tunggu, fasilitas umum) tersedia dan memadai	1	17	82	65	1	18	80	61
4	Fasilitas ruang rapat lengkap dan berfungsi baik (AC, kursi, meja, lampu, infocus, mic teleconference, Wi-Fi)	2	15	73	75	2	14	75	69
5	Media informasi (banner, papan informasi, brosur, website) mudah diakses dan membantu proses layanan	2	23	89	51	2	19	80	59
6	Toilet bersih dan fasilitasnya lengkap serta berfungsi dengan baik	7	18	66	74	5	22	70	63
7	Penampilan pegawai rapi dan mencerminkan profesionalisme	1	22	76	66	1	22	75	62
8	Penataan tanaman dan estetika kantor tertata baik di dalam dan luar ruangan	4	27	83	51	3	25	81	51
9	Seluruh ruang di PSEKP mudah diakses oleh pengguna, termasuk penyandang disabilitas	2	27	86	50	1	26	79	54
10	Akses menuju gedung (petunjuk arah, keamanan, area parkir) mudah digunakan pengguna	5	24	72	64	3	24	73	60

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
Reliability (Kehandalan)									
1	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan jenis layanan yang tersedia dan kebutuhan pengguna	1	17	80	67	2	18	77	64
2	Informasi atau hasil konsultasi akurat, jelas, dan dapat dipercaya	2	21	76	66	3	22	73	62
3	Pegawai memberikan layanan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku	1	18	69	77	-	19	70	65
4	Pelayanan diselesaikan tepat waktu sesuai standar atau janji layanan	1	19	77	68	1	18	73	64
5	Dokumen atau produk layanan berkualitas dan sesuai kebutuhan pengguna	1	17	79	68	-	15	78	66
6	PSEKP memberikan informasi apabila terjadi keterlambatan atau perubahan jadwal layanan	1	21	73	70	-	13	78	69
7	Kualitas layanan konsisten dari waktu ke waktu	1	18	76	70	1	16	72	67
Responsiveness (Daya Tanggap)									
1	Pegawai cepat merespons pertanyaan dan permintaan layanan	1	17	76	71	2	26	66	34
2	Pegawai cepat dan tepat dalam menangani keluhan dan kendala layanan	1	20	75	69	1	27	68	32
3	PSEKP mudah dihubungi melalui telepon, WhatsApp, atau email	2	17	71	75	2	23	79	61
4	Proses layanan berlangsung cepat, sederhana, dan tidak berbelit-belit	1	15	73	76	1	24	79	54
5	Pegawai sigap memberikan bantuan meski tanpa diminta	1	17	78	69	1	27	78	54
6	Pengguna menerima update berkala terkait progres layanan apabila diperlukan	2	25	77	61	2	32	76	50
Assurance (Kepastian)									
1	Pegawai memiliki kompetensi dan pemahaman yang baik dalam memberikan layanan	1	12	76	76	1	28	78	53
2	Prosedur, biaya, dan alur layanan disampaikan secara jelas dan transparan	3	16	73	73	4	29	75	52
3	SOP layanan tersedia dan mudah dipahami	2	19	76	68	2	30	74	54
4	Pegawai memberikan solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah layanan	2	22	70	71	2	30	73	55

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan			
		1	2	3	4	1	2	3	4
5	Pegawai bersikap ramah, sopan, profesional, dan dapat dipercaya	1	12	75	77	1	31	73	55
6	Terdapat kepastian waktu penyelesaian layanan	1	14	72	78	1	32	74	53
7	Pengguna merasa aman dalam memberikan data atau informasi kepada PSEKP	5	20	68	72	6	33	73	48
Empathy (Empati)									
1	Pegawai menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna	1	21	57	68	1	32	73	54
2	Pegawai bersedia mendengarkan keluhan pengguna dengan baik	2	25	56	82	2	32	74	52
3	Layanan diberikan tanpa diskriminasi dalam bentuk apa pun	1	17	71	76	1	33	73	53
4	Pegawai memberikan layanan dengan mempertimbangkan kondisi khusus pengguna (lansia, disabilitas)	3	24	73	65	4	44	65	47
5	Pegawai memberikan penjelasan tambahan apabila pengguna membutuhkan	2	22	73	68	2	34	72	52
6	Pegawai bersedia mendampingi pengguna hingga proses layanan selesai, jika diperlukan	6	22	69	68	7	35	70	48

III. INTERAKSI UNIT LAYANAN

Petunjuk Pengisian

Beri tanda centang (V) pada kolom interaksi sesuai dengan berapa kali Bapak/Ibu berinteraksi dengan unit layanan di Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) selama 1 tahun terakhir. **Keterangan:** BP = Belum Pernah

No.	Unit Layanan	Interaksi				
		BP	<3 kali	3-6 kali	6-12 kali	>12 kali
1	Layanan Advokasi Rekomendasi Kebijakan dan Sosialisasi	79	49	19	13	5
2	Layanan Perpustakaan	92	47	18	6	2
3	Layanan Kerjasama	68	42	36	9	10
4	Layanan Data dan Informasi	58	56	28	12	11
5	Layanan Pelaksanaan Rekomendasi Kebijakan	67	53	24	12	9
6	Layanan Perencanaan Program dan Anggaran serta Evaluasi	78	52	19	11	5
7	Layanan Kepegawaian dan Rumah Tangga	72	46	20	19	8
8	Layanan Keuangan dan Barang Milik Negara	96	34	20	12	3
9	Layanan Kearsipan	117	31	10	5	2
10	Layanan Publikasi	91	43	16	12	3
11	Layanan Kehumasan	94	45	24	2	-

Pada kolom **Tingkat Kepuasan**: Berilah tanda centang (V) pada subkolom 1, 2, 3, 4 sesuai dengan fakta kualitas jasa/layanan yang diberikan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) terhadap mitranya. Pilihan **Tingkat Kepuasan** ditujukan untuk unit kerja atau subkelompok di Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) yang nomornya dilingkari.

Ket: Tingkat Kepuasan

1: Tidak Puas

2: Kurang Puas

3: Penting/Puas

4: Sangat Penting/Sangat Puas

No.	Unit Layanan	Tingkat Kepuasan			
		1	2	3	4
1	Layanan Advokasi Rekomendasi Kebijakan dan Sosialisasi	-	15	43	29
2	Layanan Perpustakaan	-	17	31	26
3	Layanan Kerjasama	-	13	53	29
4	Layanan Data dan Informasi	-	18	62	25
5	Layanan Pelaksanaan Rekomendasi Kebijakan	-	18	36	36
6	Layanan Perencanaan Program dan Anggaran serta Evaluasi	-	21	46	23
7	Layanan Kepegawaian dan Rumah Tangga	-	18	45	32
8	Layanan Keuangan dan Barang Milik Negara	-	16	32	18
9	Layanan Kearsipan	-	9	24	15
10	Layanan Publikasi	-	19	34	22
11	Layanan Kehumasan	-	14	34	24

Saran dan Masukan :

IV. PENILAIAN UMUM

No.	Pertanyaan	Skala			
		1	2	3	4
1	Secara keseluruhan, saya puas terhadap layanan PSEKP	-	17	86	62
2	Layanan PSEKP mendukung kebutuhan saya dalam bidang sosial ekonomi dan kebijakan pertanian	-	22	92	51
3	Saya merasa layanan PSEKP mudah dijangkau dan diakses	-	25	88	52
4	Saya bersedia merekomendasikan layanan PSEKP kepada pihak lain	-	22	90	53
5	Pengalaman saya dengan PSEKP memenuhi harapan saya	-	23	88	54

V. PENUTUP

Terima kasih atas kesediaan dan kerja sama Bapak/Ibu. Hasil survei ini akan digunakan untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP).

Lampiran 3. Karakteristik Responden Survei Layanan Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian (PSEKP) Tahun 2025

No	Nama	Unit Kerja	Jenis Kelamin	Pendidikan
1	G. Aditya Rachman	Pusat PVTPP	Laki - Laki	S-2
2	Wijil Satriyo	Biro Perencanaan	Laki - Laki	S-1
3	Didit gustaman	Direktorat jenderal tanaman pangan	Laki - Laki	S-2
4	Andika WP	Ditjen TP	Perempuan	S-2
5	Devita Novianti	Magang SMK	Laki - Laki	S-1
6	Dina Syifa Ardina	Magang SMK	Laki - Laki	S-1
7	Alifia Azahra	Magang SMK	Perempuan	SLTA
8	Aeesha Zaharany	Magang SMK	Perempuan	SLTA
9	Rudi	PUSDATIN	Perempuan	SLTA
10	Mokhamad Subehi	Pusdatin Kementan	Perempuan	SLTA
11	Deny Bowo Febrianto	Pusdatin	Laki - Laki	S-1
12	Syaiful	Pusdatin	Perempuan	S-1
13	Anna Astrid Susanti	Pusdatin Kementerian Pertanian	Laki - Laki	S-1
14	Miftahul Jannah	Badan Pangan Nasional	Laki - Laki	S-1
15	Bayu mulyana	Pusdatin	Laki - Laki	S-1
16	Yuliawati Rohmah	Pusdatin	Perempuan	S-3
17	Farah Ade Nabila	Dep. Manajemen Saluran Penjualan	Perempuan	S-2
18	jamila dahari	Ditjen Hortikultura	Laki - Laki	S-2
19	Karunia Wisnu Luhita	Ditjen Tanaman Pangan	Perempuan	S-2
20	Diah	Ditjen Hortikultura	Perempuan	S-1
21	Darmi Darwis	Biro Perencanaan	Perempuan	S-2
22	Acang nurhasan	Ditjen LIP	Perempuan	S-1
23	Faesal AP	BBPTUHPT Baturraden	Perempuan	S-1
24	Windy Wulandari	Biro Perencanaan	Perempuan	S-2
25	Puji astuti	Ditjen Tanaman Pangan	Perempuan	S-1
26	Etty Riana Yuliasuti	Direktorat Jenderal Hortikultura	Laki - Laki	S-2
27	Andika Wirawan	Setditjen Lahan Irigasi Pertanian	Laki - Laki	S-2
28	Jauhar Samudera	Direktorat Jenderal Tanaman Pangan	Perempuan	S-2
29	Ida Yulianti	Universitas Brawijaya	Perempuan	S-2
30	Marlisa	Setditjen TP	Perempuan	S-2
31	Anita	Ditjen Psp	Laki - Laki	S-2
32	Iskandar Dedy	Ditjen LIP	Laki - Laki	S-2
33	Slamet Hartanto	Sekretariat Direktorat Jenderal Lahan dan Irigasi Pertanian	Perempuan	S-3
34	Heri Purwanto	Direktorat Jenderal Lahan dan Irigasi Pertanian	Perempuan	S-2
35	Andrie Januar	Sekretariat jenderal Tanam Pangan	Perempuan	S-2
36	Diego	UB	Laki - Laki	S-1
37	Ashari	BRIN	Laki - Laki	S-1
38	Helena J Purba	Pusat Riset Ekonomi Perilaku dan Sirkuler, BRIN	Laki - Laki	S-2
39	Darmadi	Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian	Laki - Laki	S-1

No	Nama	Unit Kerja	Jenis Kelamin	Pendidikan
40	Muhammad Ronaldi Bahri Yugo	Setditjen TP	Laki - Laki	S-2
41	Kurnia Suci I	BRIN	Laki - Laki	S-3
42	Lilli Fatima	Biro Komunikasi dan Layanan Informasi Setjen	Perempuan	S-3
43	Devied Apriyanto Sofyan	Ditjen Tanaman Pangan	Laki - Laki	S-2
44	Rizaluddin	BRMP PASCAPANEN PERTANIAN	Laki - Laki	S-2
45	Juniawati	BRMP Pascapanen	Perempuan	S-3
46	Made Vina	BRMP	Perempuan	S-2
47	Reza Ariesca	Asdep Pengembangan Ekonomi Digital, Kemenko Perekonomian	Laki - Laki	S-2
48	Andi Azza Az-Zahra	PIHC	Laki - Laki	Diploma
49	Diana Paramita	Direktorat Jenderal Tanaman Pangan	Perempuan	S-2
50	Agung Fajar Wahyudi	Ditjen Peternakan dan Kesehatan Hewan	Perempuan	S-2
51	Dameria's Melany E P	Ditjen PKH	Perempuan	S-3
52	Agung Supriyanto	Biro Hukum	Perempuan	S-1
53	Syahyuti	BRIN	Perempuan	S-2
54	Frans Bumarda Belahade Damanik	Direktorat Serealia	Laki - Laki	S-2
55	Andi Azza Az-Zahra	Dirjen PSP	Perempuan	S-2
56	Rina Suprihati	Biro Kerjasama Pertanian	Laki - Laki	S-1
57	Kurnia Sari	Dit.Serealia	Laki - Laki	S-3
58	Esin	BRMP Veteriner	Laki - Laki	S-2
59	Raisa Rizqi Fauziah	Kemenko Bidang Perekonomian	Perempuan	S-1
60	Nanie Kurniadi	Biro Perencanaan	Perempuan	S-3
61	Anggih Putri Artanti	BRMP Biogen	Laki - Laki	Diploma
62	Erika Adhisty	Pusdatin	Perempuan	S-1
63	Dewi Kartika	Biro Kerja sama Luar Negeri	Perempuan	S-1
64	dwi	Bb Pustaka	Perempuan	S-1
65	Enti	Brmp	Perempuan	S-1
66	Afnan Luthfi	Serealia	Perempuan	S-1
67	Dwi Purmanto	BRMP Penerapan	Perempuan	S-1
68	Iyus Parlan	Ditjen Peternakan dan Kesehatan Hewan	Perempuan	S-2
69	Raneta	Kemenko Perekonomian	Perempuan	S-3
70	Erik Kurniawan,S.I.Pust.	BRMP Veteriner	Perempuan	S-2
71	Nurcholis	Biro UP	Laki - Laki	S-1
72	wawan setijawan	biro perencanaan	Laki - Laki	S-1
73	Zepa Yudea. D	Ditjen PSP	Laki - Laki	S-2
74	Agus g	Direktorat Serealia	Perempuan	Diploma
75	Ahmad Zaky, S.Kom	Direktorat Jenderal Perkebunan	Laki - Laki	S-1
76	sutarsyah	BB Pustaka	Laki - Laki	S-2
77	Widaryono	BB Pustaka	Laki - Laki	S-2
78	Mulyadi	Inspektorat jenderal kementerian pertanian	Laki - Laki	S-1
79	Risaida Fithri, SP, MM	Direktorat Jenderal Perkebunan	Laki - Laki	S-2

No	Nama	Unit Kerja	Jenis Kelamin	Pendidikan
80	Aji Kurnia	Biro Hukum	Laki - Laki	S-1
81	Purnomo	Biro Keuangan dan BMN	Perempuan	S-2
82	Ninik Setiani	Biro KBMN	Laki - Laki	S-2
83	Nasruloh	Biro KBMN	Laki - Laki	SLTA
84	Mohamad siradj parwito	Asdep stabilisasi harga pangan. Kemko pangan	Perempuan	S-2
85	Adi Siswoyo	Biro KBMN Setjen Kementan	Laki - Laki	S-3
86	Mursidi	Biro Keuangan dan BMN	Laki - Laki	S-1
87	Dianagustin	Inspektorat jenderal	Perempuan	S-1
88	Isnar Widodo	Biro Keuangan dan BMN	Laki - Laki	S-2
89	Ika setiasih	Itjen	Laki - Laki	S-2
90	Kartika	Inspektorat Jenderal Kementan	Laki - Laki	S-2
91	ajeng	biro komunikasi dan layanan informasi	Laki - Laki	S-1
92	Ningrum Sugiharjati	Sekretariat itjen	Perempuan	S-2
93	Dian Pertiwi W	Biro Keuangan dan BMN	Laki - Laki	S-1
94	Bayu Kristianto	Pupuk Indonesia	Perempuan	S-2
95	Ifan Rohaniawan	PVTPP	Perempuan	S-2
96	Didit Setiyawan	Direktorat SPHP Bapanas	Perempuan	S-2
97	Dwi Triswidiyanto	Ditjen PSP	Perempuan	S-1
98	Erni Yuliarti	Biro OSDMA	Perempuan	S-2
99	Indah Sulistio Rini	Direktorat Hilirisasi Hasil Tanaman Pangan	Laki - Laki	S-1
100	Bambang Prihartanto	Biro Keuangan dan BMN	Laki - Laki	S-1
101	Ratna	Biro UP	Laki - Laki	S-1
102	R Jatu Winantoro S	Direktorat Hilirisasi Hasil Peternakan	Laki - Laki	SLTA
103	Ajenk	Itjen Kementan	Perempuan	S-2
104	Diner Yusrizal	Direktorat Pakan	Perempuan	S-1
105	Wiwit Wijayanti	Inspektorat Jenderal	Laki - Laki	S-2
106	ENDY FACHRIAL	DIREKTORAT HILIRISASI HASIL TANAMAN PANGAN	Perempuan	S-2
107	Mustika	Biro KBMN	Laki - Laki	S-2
108	Yanti Ermawati	Sekretariat Ditjen PSP	Perempuan	S-1
109	D. Widoretno.H	Inspektorat jenderal	Laki - Laki	S-2
110	Bambang Sayaka	Pusat Riset Ekonomi Industri, Jasa dan Perdagangan	Perempuan	S-2
111	Ema Mursyida	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	Laki - Laki	S-1
112	Arta SY	BIRO KBMN	Perempuan	S-2
113	Ume Humaedah	Brmp penerapan	Perempuan	S-2
114	Sri haryanti	Biro keuangan dan barang milik negara	Perempuan	S-2
115	Diah Ismayaningrum	Ditjen Hortikultura	Laki - Laki	S-3
116	A. Tri Kaning	Biro Perencanaan	Perempuan	S-1
117	Supriyanto, SE MM.	Itjentan	Perempuan	S-1
118	Dara	Inspektorat Jenderal	Perempuan	S-2
119	Teddy	ACIAR	Perempuan	S-1

No	Nama	Unit Kerja	Jenis Kelamin	Pendidikan
120	Nada Berliana	Irigasi pertanian	Perempuan	S-1
121	Yudo	Ditjen PSP	Perempuan	S-2
122	Ariel Ramadhana Rara	Biro Hukum	Laki - Laki	S-2
123	Rahayuningsih	BRMP Pascapanen	Perempuan	S-2
124	Novida	Pusat PVTPP	Laki - Laki	S-2
125	Greshia Kumala Dewi	Inspektorat Jenderal	Perempuan	S-1
126	Dedi Soleman	Pusdatin Kementan	Laki - Laki	S-2
127	Fitriyning Tyasmasdanti	Inspektorat 4	Laki - Laki	S-2
128	Sahat M. Pasaribu	Pusris Ekonomi Industri, Jasa, dan Perdagangan, BRIN	Perempuan	S-2
129	Rocky	Horti	Perempuan	S-1
130	Adinda	Biro Komunikasi dan Layanan Informasi	Perempuan	S-1
131	Almira Windy Raissa	Biro Umum dan Pengadaan	Laki - Laki	S-2
132	Dhyas Tanjung Prabowo Putri	BRMP Banten	Perempuan	S-1
133	Ira Mulyawanti	Balai Besar Perakitan dan Modernisasi Pascapanen Pertanian	Laki - Laki	S-3
134	KHODRATIEN FATONAH	DIREKTORAT SEREALIA	Laki - Laki	S-2
135	Tri Subekti	Ditjen PKH	Perempuan	S-2
136	Kun Tanti Dewandari	BRMP Pascapanen	Perempuan	Diploma
137	Meisy Bernadet Lomboan	Biro Umum dan Pengadaan	Perempuan	S-1
138	Antini Gestaparwati	Ditjen Hortikultura	Perempuan	S-2
139	Ananda Sucitrawan	Biro KBMN Setjen	Perempuan	S-2
140	Siti sudlika	Ditjen Hortikultura	Perempuan	S-1
141	ELMA HUSNA SAJIDAH	BB Biogen	Perempuan	S-2
142	Sulastri	Setditjen Hortikultura	Perempuan	S-1
143	Nur Sai	Setditjen Hortikultura	Perempuan	S-2
144	Tommy Sulistyadi	Setditjen Hortikultura	Laki - Laki	S-1
145	Bagus Joyo Saputro	Direktorat Pangan dan Pertanian Bappenas	Perempuan	S-1
146	Berlianda Rahmawati	IPB University	Perempuan	Diploma
147	Didu Wahyudi	BRMP Penerapan	Perempuan	S-2
148	Sintya	Biro KLI	Laki - Laki	S-2
149	Nabila Aulia Agustin	IPB University	Laki - Laki	S-2
150	Boethdy Angkasa	Ditjen PKH	Laki - Laki	S-1
151	Delly Agung Kurniawan	Dit. HHTP, Ditjen Tanaman Pangan	Perempuan	S-1
152	mulyadi	Inspektorat IV Itjentan	Laki - Laki	S-2
153	dyah artati	BB Pustaka	Perempuan	S-1
154	Widhiyanti Nugraheni	Ditjen Hortikultura	Perempuan	S-1
155	Windri Lestianto	Inspektorat IV Inspektorat Jenderal	Laki - Laki	S-2
156	Muhammad Ikhwan	Ditjen PSP	Laki - Laki	S-2
157	Fitri Anggraeni	Biro Kerja Sama Pertanian	Laki - Laki	S-2
158	Benny Rachman	Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN)	Perempuan	S-1

No	Nama	Unit Kerja	Jenis Kelamin	Pendidikan
159	Herry Agung Priyanto	Direktorat HHTP	Perempuan	S-2
160	Farell Reza	Direktorat Pangan dan Pertanian	Laki - Laki	S-1
161	Torry Haryono	Ditjen Tanaman Pangan	Laki - Laki	S-2
162	Adjeng	Sumber daya air Bappenas	Perempuan	S-2
163	Agnes Verawaty	Ditjenbun	Laki - Laki	S-3
164	Hamdani Syarif	Direktorat Serealia	Laki - Laki	S-1
165	Dwi setyawati putri	Ditjen. Perkebunan	Laki - Laki	S-1

Lampiran 4. Hasil Olahan Tingkat Kepentingan per Responden per Unsur pada Dimensi *Tangible*

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

No Urut Responden	Unsur ke-									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
43	3	2	2	3	2	3	4	2	4	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
47	3	3	4	3	3	1	3	1	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
54	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4
55	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
56	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
57	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2
72	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
74	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3
75	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
77	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No Urut Responden	Unsur ke-									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
90	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
91	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
95	4	4	3	3	3	1	2	2	2	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
99	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4
100	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
106	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
107	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
108	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3
109	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
110	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
113	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
116	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
117	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
118	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No Urut Responden	Unsur ke-									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
125	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2
139	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
155	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
158	4	4	4	3	3	4	4	1	4	1
159	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
160	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
163	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
164	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	3	1	4	1	3	4

Lampiran 5. Hasil Olahan Tingkat Kepentingan per Responden per unsur pada Dimensi *Reliability*

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

No Urut Responden	Unsur ke-						
	11	12	13	14	15	16	17
41	3	3	3	3	3	3	3
42	3	4	4	3	3	3	4
43	4	4	4	4	3	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	4	4	3	4	4
51	3	3	3	4	3	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4
53	2	2	2	2	2	2	2
54	4	4	3	4	4	4	4
55	3	3	4	4	4	4	4
56	2	2	2	2	2	2	2
57	3	3	2	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	3	2	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	4	3	3	3	3
72	3	3	4	4	4	4	3
73	2	2	2	3	3	3	3
74	2	3	3	3	3	2	4
75	3	3	3	3	3	3	3
76	2	2	2	2	2	2	2
77	4	4	3	4	3	3	4
78	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4
81	4	3	4	4	4	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3

No Urut Responden	Unsur ke-						
	11	12	13	14	15	16	17
83	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	3	4	4	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	2	2	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4
92	1	1	1	1	1	1	1
93	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4
95	2	2	2	2	2	2	2
96	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	3	2	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4
106	3	2	2	2	2	2	2
107	3	3	3	3	3	3	3
108	3	2	4	3	2	3	3
109	2	2	2	2	2	2	2
110	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	3	3	2	3
116	3	3	3	3	3	3	3
117	4	3	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	4	3	3	4	4
121	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	3	4	4	3	4
123	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3

No Urut Responden	Unsur ke-						
	11	12	13	14	15	16	17
125	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3
127	2	2	2	3	3	3	3
128	4	4	4	4	4	4	4
129	4	3	4	4	3	4	3
130	3	3	3	3	3	2	3
131	3	3	3	3	3	3	3
132	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3
134	2	2	2	2	2	2	2
135	4	4	4	4	4	4	4
136	2	3	3	2	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	2	2	3	2	2
139	4	4	4	4	4	4	4
140	3	4	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3
143	3	2	3	3	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	3	3	3	3	3
149	4	4	4	4	4	4	4
150	3	2	3	2	3	2	2
151	3	3	3	3	3	3	3
152	2	2	2	2	2	2	2
153	3	3	3	3	3	3	3
154	4	4	4	4	4	4	4
155	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3
157	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	3
160	3	4	4	4	4	3	4
161	4	4	4	4	4	4	4
162	3	4	4	4	4	4	4
163	3	4	4	3	3	3	3
164	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 6. Hasil Olahan Tingkat Kepentingan per Responden per unsur pada Dimensi *Responsiveness*

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

No Urut Responden	Unsur ke-					
	18	19	20	21	22	23
40	2	2	2	3	2	2
41	3	3	3	3	3	3
42	3	3	4	4	3	3
43	3	3	4	4	3	4
44	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4
50	4	3	1	4	3	3
51	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4
53	2	2	2	2	2	2
54	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4
56	2	2	2	2	2	2
57	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4
64	3	4	4	4	3	3
65	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3
68	4	4	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3	3
72	2	4	3	4	4	4
73	2	2	2	2	2	2
74	4	3	4	4	4	3
75	3	3	2	3	3	3
76	2	2	2	2	2	2
77	4	4	4	3	4	1
78	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4
81	3	3	4	4	4	3

No Urut Responden	Unsur ke-					
	18	19	20	21	22	23
82	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4
84	3	2	4	4	3	2
85	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3
90	3	3	4	4	3	3
91	4	4	3	3	4	4
92	1	1	1	1	1	1
93	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4
95	2	2	2	2	2	2
96	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	2
99	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	3	4
102	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4
106	2	2	3	2	2	2
107	3	3	3	3	3	2
108	2	2	3	3	2	2
109	2	2	2	2	2	2
110	4	4	4	4	3	3
111	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	3	4	3
114	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3
117	4	4	4	4	3	3
118	4	3	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	3	3	3
122	4	4	4	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3

No Urut Responden	Unsur ke-					
	18	19	20	21	22	23
124	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3
127	3	2	3	3	2	3
128	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	3
130	3	2	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3
132	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3
134	2	2	2	2	2	2
135	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	3	2	2
137	3	3	3	3	3	3
138	3	3	2	2	3	3
139	4	4	3	4	4	4
140	3	2	3	3	2	3
141	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3
144	3	3	4	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4
148	3	2	2	3	3	2
149	4	4	4	4	4	4
150	2	3	2	2	3	2
151	3	3	3	3	3	3
152	2	2	2	2	2	2
153	3	3	3	3	3	3
154	4	4	4	4	4	4
155	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3
157	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	3
160	4	3	3	3	3	3
161	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4
163	3	3	4	4	3	3
164	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4

Lampiran 7. Hasil Olahan Tingkat Kepentingan per Responden per unsur pada Dimensi *Assurance*

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

No Urut Responden	Unsur ke-						
	24	25	26	27	28	29	30
41	3	3	3	3	3	3	3
42	4	3	3	3	4	3	4
43	4	3	3	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	3	1
51	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4
53	2	1	2	2	2	2	2
54	4	4	4	4	4	4	1
55	3	3	3	3	3	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4
60	3	2	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	3	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3
67	4	3	3	4	4	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4
71	3	4	1	3	4	4	3
72	4	4	4	4	4	4	4
73	2	2	2	2	2	2	2
74	4	3	3	4	3	3	4
75	3	3	3	2	2	3	3
76	2	1	2	2	2	2	2
77	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	3	4	4	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3

No Urut Responden	Unsur ke-						
	24	25	26	27	28	29	30
83	4	4	4	4	4	4	4
84	3	4	4	4	2	2	4
85	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	2	2	3	2	2
87	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	4	4	3
89	3	3	3	3	3	3	3
90	3	4	4	3	4	4	3
91	4	4	4	4	4	4	4
92	1	1	1	1	1	1	1
93	3	3	3	3	3	3	3
94	4	3	3	4	4	4	4
95	3	2	2	2	2	2	2
96	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	2	3	3	3	2
104	3	3	3	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4	1
106	2	2	2	2	2	2	2
107	3	3	3	3	3	3	3
108	2	2	2	2	3	2	2
109	2	2	2	2	2	3	2
110	4	4	3	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	3	3	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	2
117	4	4	3	4	4	4	4
118	4	4	3	4	4	4	4
119	4	4	4	1	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	3	3	3	3
122	4	4	3	3	4	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3

No Urut Responden	Unsur ke-						
	24	25	26	27	28	29	30
125	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3
127	2	2	3	2	2	3	3
128	4	4	4	4	4	4	4
129	3	4	3	3	3	3	4
130	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3
132	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3
134	2	2	2	2	3	2	2
135	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3
138	3	2	2	2	3	3	2
139	4	4	4	3	4	4	4
140	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4
148	3	2	3	3	3	2	3
149	4	4	4	4	4	4	4
150	3	3	3	3	3	2	2
151	3	3	3	3	3	3	3
152	2	2	2	2	2	2	2
153	3	3	3	3	3	3	3
154	4	4	4	4	4	4	4
155	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3
157	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4
159	4	3	3	4	4	3	3
160	4	4	3	3	3	3	4
161	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4
163	4	3	3	3	3	3	4
164	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 8. Hasil Olahan Tingkat Kepentingan per Responden per unsur pada Dimensi *Emphaty*

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

No Urut Responden	Unsur ke-					
	31	32	33	34	35	36
42	4	4	4	4	3	3
43	3	4	4	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4
47	3	3	4	1	4	4
48	3	3	3	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4
50	4	3	4	3	3	4
51	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4
53	2	2	2	2	2	2
54	4	4	4	3	3	4
55	3	3	3	3	3	3
56	2	2	2	2	2	2
57	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4
60	2	2	3	3	2	2
61	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4
64	4	4	3	3	3	4
65	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	2	2
72	3	3	4	4	4	4
73	2	2	2	2	2	2
74	4	4	3	3	4	4
75	3	3	3	2	3	3
76	2	2	2	2	2	2
77	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4

No Urut Responden	Unsur ke-					
	31	32	33	34	35	36
84	4	4	4	3	1	1
85	4	4	4	4	4	4
86	3	2	3	2	3	3
87	4	4	4	4	4	4
88	3	2	4	3	3	3
89	2	3	3	3	3	3
90	3	3	4	4	3	3
91	4	4	4	4	4	4
92	1	1	1	1	1	1
93	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	3	4	4
95	2	2	2	2	2	2
96	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	2	3
99	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	3
102	4	4	4	4	4	4
103	3	2	2	2	3	3
104	3	3	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4
106	2	2	2	2	2	2
107	2	3	4	3	2	2
108	2	2	2	2	3	2
109	2	2	2	2	2	2
110	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	2	3	3
116	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	1	4	4
120	4	4	4	4	4	1
121	3	3	3	3	3	3
122	4	3	3	3	4	4
123	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3

No Urut Responden	Unsur ke-					
	31	32	33	34	35	36
126	3	3	3	3	3	3
127	2	2	2	2	3	2
128	4	4	4	4	4	4
129	4	4	3	4	4	4
130	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3
132	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3
134	2	2	2	2	2	2
135	4	4	4	4	4	4
136	2	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	3	3	3
139	4	1	4	4	3	4
140	4	3	3	2	2	3
141	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4
148	3	3	3	3	3	3
149	4	4	4	4	4	4
150	2	2	2	2	2	2
151	3	3	3	3	3	3
152	2	2	2	2	2	2
153	3	3	3	3	3	3
154	4	4	4	4	4	4
155	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3
157	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	3	4	1
160	3	3	4	4	3	4
161	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4
163	3	3	4	3	3	3
164	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	3	4	4

Lampiran 9. Hasil Olahan Tingkat Kepuasan per Responden per unsur pada Dimensi *Tangible*

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

No Urut Responden	Unsur ke-									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
42	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
43	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
44	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
46	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	4	3	3	1	3	1	3	3
48	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
49	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
50	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
54	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2
55	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
56	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
57	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2
72	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3
73	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3
74	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
75	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
77	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No Urut Responden	Unsur ke-									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
84	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4
85	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
86	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
88	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
89	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2
90	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
91	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
95	4	4	3	3	3	1	2	2	2	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
98	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
99	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4
100	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
106	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
107	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
108	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3
109	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
110	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
113	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
116	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
117	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
118	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
123	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

No Urut Responden	Unsur ke-									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
126	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2
139	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
140	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
153	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
154	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
155	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
158	3	4	3	3	3	4	3	1	3	1
159	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
160	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
164	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	3	4	3	1	4	1	3	4

Lampiran 10. Hasil Olahan Tingkat Kepuasan per Responden per unsur pada Dimensi *Reliability*

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

No Urut Responden	Unsur ke-						
	11	12	13	14	15	16	17
42	3	3	3	3	2	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	3
48	3	3	4	3	4	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	4	4	3	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4
53	2	2	2	2	2	2	2
54	3	3	3	3	3	3	3
55	4	4	3	4	4	4	4
56	2	2	2	2	2	2	2
57	3	3	2	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	3	2	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4
62	2	3	3	3	3	2	3
63	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3
67	3	4	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	4	3	3	3	3
72	4	4	4	3	3	3	4
73	2	2	2	3	3	3	3
74	2	2	2	2	2	2	2
75	3	3	3	3	3	3	3
76	2	2	2	2	2	2	2
77	3	4	4	4	4	3	4
78	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4
81	4	3	4	4	4	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4

No Urut Responden	Unsur ke-						
	11	12	13	14	15	16	17
84	4	4	3	4	4	3	3
85	3	4	4	4	4	3	4
86	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	2	2	2	3	3
90	2	2	3	2	2	3	2
91	4	4	4	4	4	4	4
92	1	1	1	1	1	1	1
93	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4
95	2	2	2	2	2	2	2
96	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	3	2	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4
106	3	2	2	2	2	2	2
107	3	3	3	3	3	3	3
108	3	2	4	3	2	3	3
109	2	2	2	2	2	2	2
110	3	3	3	4	3	3	3
111	4	4	4	4	4	4	4
112	3	4	3	4	4	3	3
113	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	3	3	2	3
116	3	3	3	3	3	3	3
117	4	3	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	3	3	3	4
121	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	3	4	4	3	4
123	2	2	2	2	2	2	2
124	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3

No Urut Responden	Unsur ke-						
	11	12	13	14	15	16	17
126	3	3	3	3	3	3	3
127	2	2	2	3	3	3	3
128	4	4	4	4	4	4	4
129	4	3	4	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	2	3
131	3	3	3	3	3	3	3
132	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3
134	2	2	2	2	2	2	2
135	4	4	4	4	4	4	4
136	2	3	4	2	3	4	3
137	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	2	2	3	2	2
139	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3
143	3	2	3	3	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3	3
149	4	4	4	4	4	4	4
150	3	2	3	2	3	2	2
151	3	3	3	3	3	3	3
152	2	2	2	2	2	2	2
153	2	2	3	3	2	3	3
154	4	4	4	4	4	4	4
155	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	3	4	4	3	3
159	4	4	4	4	4	4	3
160	3	4	4	4	3	3	4
161	4	4	4	4	4	4	4
162	3	2	2	2	2	2	2
163	3	4	4	3	3	3	3
164	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	3	4	4	4

Lampiran 11. Hasil Olahan Tingkat Kepuasan per Responden per unsur pada Dimensi *Responsiveness*

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

No Urut Responden	Unsur ke-					
	18	19	20	21	22	23
42	3	2	3	3	3	3
43	3	3	4	4	3	4
44	4	3	3	3	3	3
45	3	3	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4
48	4	3	3	3	3	3
49	3	3	4	4	3	3
50	4	4	1	4	3	3
51	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4
53	2	2	2	2	2	2
54	3	3	3	3	3	3
55	4	4	3	3	4	4
56	2	2	2	2	2	2
57	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3
68	4	4	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3	3
72	2	4	4	3	3	3
73	2	2	2	2	2	2
74	3	2	2	3	3	3
75	3	3	2	3	3	3
76	2	2	2	2	2	2
77	4	4	4	4	4	1
78	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4
81	3	3	4	4	4	3
82	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4

No Urut Responden	Unsur ke-					
	18	19	20	21	22	23
84	3	2	4	4	3	2
85	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3
89	2	3	3	3	2	2
90	2	3	3	3	2	2
91	4	4	3	3	4	4
92	1	1	1	1	1	1
93	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4
95	2	2	2	2	2	2
96	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	2
99	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	3	3
102	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4
106	2	2	3	2	2	2
107	3	3	3	3	2	2
108	2	2	3	3	2	2
109	2	2	2	2	2	2
110	3	3	2	3	2	3
111	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	3	3	3
113	4	4	4	3	3	3
114	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3
117	4	4	4	4	3	3
118	4	3	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	3	3
121	3	3	3	3	3	3
122	4	4	4	3	3	3
123	2	2	2	2	2	2
124	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3

No Urut Responden	Unsur ke-					
	18	19	20	21	22	23
126	3	3	3	3	3	3
127	3	2	3	3	2	3
128	4	4	4	4	4	4
129	4	4	3	3	3	3
130	3	2	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3
132	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3
134	2	2	2	2	2	2
135	4	4	4	4	4	4
136	3	3	4	3	2	2
137	3	3	3	3	3	3
138	3	3	2	2	3	3
139	4	4	3	4	4	4
140	3	2	3	3	2	3
141	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3
144	3	3	4	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	3	3	3
148	3	2	2	2	2	3
149	4	4	4	4	4	4
150	2	3	2	2	3	2
151	3	3	3	3	3	3
152	2	2	2	2	2	2
153	2	2	2	2	2	2
154	4	4	4	4	4	4
155	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3
157	4	3	3	3	3	3
158	4	3	4	4	3	3
159	4	4	4	4	4	3
160	3	3	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4
162	2	2	2	2	2	2
163	3	3	4	4	3	3
164	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4

Lampiran 12. Hasil Olahan Tingkat Kepuasan per Responden per unsur pada Dimensi *Assurance*

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

No Urut Responden	Unsur ke-						
	24	25	26	27	28	29	30
42	3	3	2	2	3	2	2
43	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	4	3	3	3	3
45	3	3	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	1
51	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4
53	2	1	2	2	2	2	2
54	3	3	3	3	3	3	1
55	3	3	4	4	4	3	3
56	2	3	3	2	3	2	3
57	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	3	2	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3	3
67	4	3	3	4	4	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4
71	3	4	1	3	4	4	3
72	3	3	4	4	3	3	3
73	2	2	2	2	2	2	2
74	3	2	2	3	2	2	3
75	3	3	3	2	2	3	3
76	2	1	2	2	2	2	2
77	4	4	4	3	3	4	3
78	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	3	4	4	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4

No Urut Responden	Unsur ke-						
	24	25	26	27	28	29	30
84	3	4	4	4	2	2	4
85	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	2	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	4	4	3
89	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	2	3	2	2
91	4	4	4	4	4	4	4
92	1	1	1	1	1	1	1
93	3	3	3	3	3	3	3
94	4	3	3	4	4	4	4
95	3	2	2	2	2	2	2
96	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	3	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	2	3	3	3	2
104	3	3	3	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4	1
106	2	2	2	2	2	2	2
107	3	2	3	2	3	2	3
108	2	2	2	2	3	2	2
109	2	2	2	2	2	2	2
110	3	3	2	3	3	3	3
111	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	3	3	3	3
113	4	4	3	3	3	3	4
114	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	2
117	4	4	3	4	4	4	4
118	4	4	3	4	4	4	4
119	4	4	4	1	4	4	4
120	3	3	3	3	4	3	4
121	3	3	3	3	3	3	3
122	4	4	3	3	4	4	4
123	2	2	2	2	2	2	2
124	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3

No Urut Responden	Unsur ke-						
	24	25	26	27	28	29	30
126	3	3	3	3	3	3	3
127	2	2	3	2	2	3	3
128	4	4	4	4	4	4	4
129	3	4	4	4	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3
132	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3	3
134	2	2	2	2	3	2	2
135	4	4	4	4	4	4	4
136	3	3	2	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3
138	3	2	2	2	3	3	2
139	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	3	3	3	3
148	2	3	3	3	3	3	3
149	4	4	4	4	4	4	4
150	3	3	3	3	3	2	2
151	3	3	3	3	3	3	3
152	2	2	2	2	2	2	2
153	2	2	2	2	2	2	2
154	4	4	4	4	4	4	4
155	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3
157	4	3	3	4	3	3	3
158	3	4	4	3	4	4	4
159	3	3	3	4	4	3	3
160	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4
162	2	2	2	2	2	2	2
163	4	3	3	3	3	3	4
164	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	3	4	4	4	4

Lampiran 13. Hasil Olahan Tingkat Kepuasan per Responden per unsur pada Dimensi *Emphaty*

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

No Urut Responden	Unsur ke-					
	31	32	33	34	35	36
42	3	2	3	2	3	3
43	3	4	4	3	3	4
44	3	3	3	3	3	3
45	4	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3
47	3	3	4	1	4	4
48	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3
50	4	3	4	3	4	4
51	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4
53	2	2	2	2	2	2
54	3	4	4	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3
56	2	2	2	2	2	2
57	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	2	3	3
63	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	3	4	4
65	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	3	3	3
67	3	3	4	3	3	4
68	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	2	2
72	4	4	3	3	3	3
73	2	2	2	2	2	2
74	2	2	2	2	3	3
75	3	3	3	2	3	3
76	2	2	2	2	2	2
77	4	4	3	4	3	4
78	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	4	4	4

No Urut Responden	Unsur ke-					
	31	32	33	34	35	36
84	4	4	4	3	1	1
85	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	2	3	3
87	4	4	4	4	4	4
88	3	2	4	3	3	3
89	2	3	3	3	3	3
90	3	2	2	2	3	2
91	4	4	4	4	4	4
92	1	1	1	1	1	1
93	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	3	4	4
95	2	2	2	2	2	2
96	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	2	3
99	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3
101	4	4	4	3	4	3
102	4	4	4	4	4	4
103	3	2	2	2	3	3
104	3	3	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4
106	2	2	2	2	2	2
107	2	3	4	2	2	2
108	2	2	2	2	3	2
109	2	2	2	2	2	2
110	3	3	3	2	3	2
111	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	3	3	3
113	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	2	3	3
116	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	1	4	4
120	3	4	4	4	3	1
121	3	3	3	3	3	3
122	4	3	3	3	4	4
123	2	2	2	2	2	2
124	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3

No Urut Responden	Unsur ke-					
	31	32	33	34	35	36
126	3	3	3	3	3	3
127	2	2	2	2	3	2
128	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	3	4
130	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3
132	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	3	3	3
134	2	2	2	2	2	2
135	4	4	4	4	4	4
136	3	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	3	3	3
139	4	1	4	4	4	4
140	3	3	3	2	2	3
141	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3
149	4	4	4	4	4	4
150	2	2	2	2	2	2
151	3	3	3	3	3	3
152	2	2	2	2	2	2
153	3	3	2	2	2	2
154	4	4	4	4	4	4
155	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3
158	4	4	4	4	3	4
159	4	4	4	3	4	1
160	3	3	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4
162	2	2	2	2	2	2
163	3	3	4	3	3	3
164	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	3	4	4