

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN RAMBAH TERHADAP PELAYANAN KARYAWAN DINAS KETAHANAN PANGAN KABUPATEN ROKAN HULU MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*

Ardoni¹, Afrijal², Makmur³

^{1,2,3}Universitas Pasir Pengaraian

Email : Adon71037@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the bank health level of state-owned banks listed on the Indonesia Stock Exchange during the 2020-2023 period using the RGEC method, which includes Risk Profile, Good Corporate Governance, Earnings, and Capital. This analysis was conducted to provide a comprehensive overview of the bank's performance and financial health in facing challenges during the period. The results indicate that the general health level of state-owned banks in the 2020-2023 period was in the adequate category. Furthermore, the study also revealed that the level of satisfaction of the Rambah District community with the quality of customer service provided by the Rokan Hulu Regency Food Security Office was 73.32 percent. This Customer Satisfaction Index (CSI) value falls into the "satisfaction" category according to Royan Firdaus' (2021) criteria, which defines a range of 66% - 80% as satisfied. This indicates that the community is generally satisfied with the service provided by the Rokan Hulu Regency Food Security Office employees. This research provides an important contribution in evaluating the health of state-owned banking and its relationship with customer satisfaction as an indicator of service quality, which can be used as a consideration for management and policy makers in improving performance and services in the future

Keywords : Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kesehatan bank pada perusahaan perbankan BUMN yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia selama periode 2020-2023 menggunakan metode RGEC, yang meliputi Risk Profile (Profil Risiko), Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan yang Baik), Earning (Pendapatan), dan Capital (Modal). Analisis ini dilakukan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kinerja dan kesehatan keuangan bank dalam menghadapi tantangan selama periode tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat kesehatan bank BUMN di periode 2020-2023 berada pada kategori yang memadai. Selain itu, penelitian juga menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Rambah terhadap kualitas pelayanan pelanggan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu sebesar 73,32 persen. Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) ini masuk dalam kategori "puas" menurut kriteria Royan Firdaus (2021), yang menetapkan rentang 66% - 80% sebagai kategori puas. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat secara keseluruhan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam evaluasi kesehatan perbankan BUMN serta

hubungan dengan kepuasan pelanggan sebagai indikator kualitas pelayanan, yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen dan pemangku kebijakan dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan ke depan.

Kata Kunci : Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI)

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas kinerja instansi pemerintah, termasuk Dinas Ketahanan Pangan. Dinas ini memiliki peran krusial dalam memastikan ketersediaan pangan yang aman dan berkualitas bagi masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan dinas tersebut. Sektor pertanian dan ketahanan pangan di Kabupaten Rokan Hulu menghadapi berbagai tantangan, seperti perubahan iklim, fluktuasi harga pangan, dan kebutuhan untuk meningkatkan produktivitas. Dalam konteks ini, pelayanan yang baik dari Dinas Ketahanan Pangan sangat penting untuk mendukung petani dan masyarakat dalam menghadapi tantangan tersebut. Dengan melakukan analisis tingkat kepuasan masyarakat, diharapkan dapat ditemukan area-area yang perlu diperbaiki, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat. Adanya penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi kepada pihak Dinas Ketahanan Pangan mengenai langkah-langkah strategis yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) merupakan alat yang efektif untuk menganalisis kepuasan pelanggan. CSI mengukur sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan, sedangkan IPA membantu dalam mengidentifikasi atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat dan seberapa baik kinerja dinas dalam memenuhi harapan tersebut.

Customer Satisfaction Management (CSI). Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, karena kualitas pelayanan dapat mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam mengukur kepuasan pelanggan, digunakan variabel kualitas layanan, seperti Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. (Pendidikan et al., 2024)

Metode Importance Performance Analysis (IPA) dipilih sebagai cara untuk mengukur kepuasan masyarakat karena dapat mengidentifikasi atribut layanan yang perlu ditingkatkan atau dikurangi guna menjaga kepuasan pengguna. Selain itu, hasil dari metode ini relatif mudah diinterpretasikan, skala yang digunakan mudah dipahami, dan biayanya rendah. Penelitian mengenai Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) sudah pernah dilakukan oleh beberapa penelitian sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian (Wisudawati et al., 2023) menunjukkan bahwa Dari hasil perhitungan Importance Performance Analysis (IPA) memiliki nilai tingkat kesesuaian 91% dan pada diagram kartesius dari 25 atribut, terdapat 8 atribut yang memerlukan perbaikan dan peningkatan yaitu atribut nomor 2,7,9,12,15,16,18,21. Akan tetapi perlu adanya

perbaikan di beberapa atribut pernyataan karena dirasa masih terdapat kekurangan terutama penyampaian informasi lebih mudah dipahami dan adanya standar pelayanan yang baik.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kualitas Pelayanan

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ini akan menentukan seberapa besar kepuasan nasabah dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Kualitas digambarkan sebagai "suatu kondisi aktif yang berkaitan dengan produk, administrasi, individu, bentuk, dan situasi yang memenuhi atau melampaui harapan pembeli." Konsep kualitas mencakup upaya untuk memenuhi keinginan klien dalam berbagai sudut pandang barang, administrasi, individu dan lingkungan. Dalam perluasannya, kualitas dapat merupakan kondisi yang selalu berubah, artinya apa yang dianggap sebagai kualitas saat ini mungkin tidak akan terus dianggap sebagai kualitas di masa depan. (Mayasari Ginting et al., 2023)

Investigasi terhadap konsep kualitas manfaat sangat penting untuk menilai tingkat perbedaan antara pengakuan dan pengakuan pelanggan, dibandingkan dengan keinginan mereka terhadap manfaat yang mereka peroleh. Kualitas pelayanan sangat terkait dengan kinerja layanan, yaitu kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan. (Panggar et al., 2024)

Berdasarkan pengertian diatas ada tiga konsep kualitas layanan yaitu :

1. Bermutu (*Quality Service*) bila kenyataan layanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan nasabah.
2. Memuaskan (*Satisfactory Quality*) bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan nasabah.

Tidak bermutu (*Unacceptable Quality*) bila kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan nasabah.

Dimensi Kualitas Layanan

Keuntungan kualitas mengacu pada kemampuan dalam memenuhi keinginan konsumen dalam memenuhi kebutuhannya. Salah satu komponen kunci kemenangan adalah memberikan manfaat yang besar kepada pelanggan. Terdapat lima ukuran manfaat yang harus dipenuhi dalam memperoleh manfaat, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empathy. Kelima pengukuran ini berperan dalam mempengaruhi tingkat pemenuhan pelanggan yaitu *Tangible* (Bukti langsung), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) . (Haryanto et al., 2023)

Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu berperan sebagai penilai sekaligus pengetahuan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pengurus dan karyawan. Pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan sangat penting karena merupakan hak yang seharusnya mereka terima sebagai ciri dari Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu

sebagai lembaga pelayanan. Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan metode seperti IPA dan CSI

Manfaat Kualitas Pelayanan

Seiring berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin dirasa penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.. (Yudha et al., 2024) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan yaitu :

1. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam waktu jangka panjang dengan perusahaan.
2. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer driven*.
3. Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektivitas kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Metode Pengukuran Layanan Kepuasan

Kepuasan pelanggan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu dapat dinilai melalui evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang disediakan oleh pengurus dan karyawan. Pelanggan berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas, karena ini tidak hanya merupakan hak setiap pelanggan, tetapi juga mencerminkan identitas Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu sebagai lembaga pelayanan. Namun, untuk menganalisis tingkat kepuasan, digunakan dua metode, yaitu IPA dan CSI.

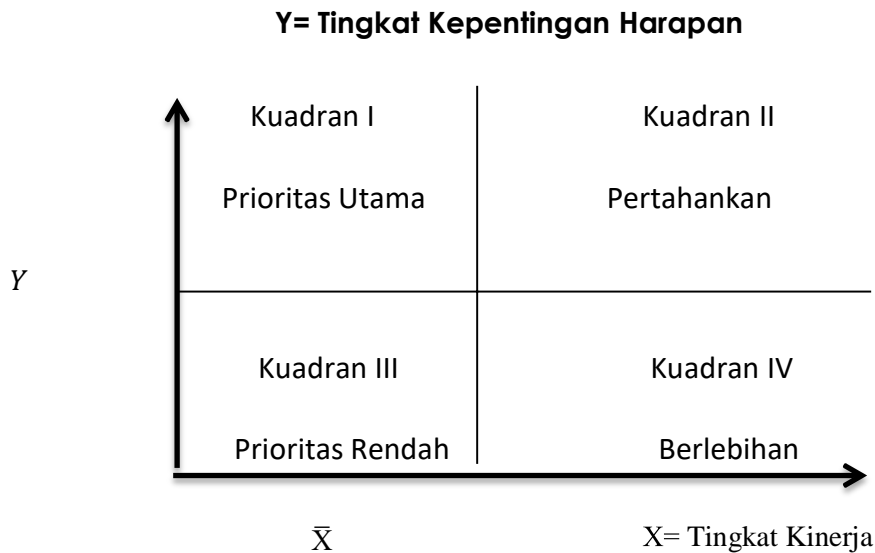
Importance Performance Analysis (IPA)

Keterkaitan antara kepuasan dan metode IPA adalah untuk mengevaluasi sejauh mana kebutuhan pelanggan cocok dengan persepsi atau hasil aktual. Analisis menggunakan metode ini membantu dalam memahami sejauh mana kualitas kinerja pengurus dalam memenuhi harapan anggotanya, dan bagaimana hal tersebut memengaruhi kepuasan anggota. Pendekatan ini dianggap sebagai salah satu pendekatan terbaik (Hijra et al., 2024)

IPA merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan seseorang terhadap kinerja suatu perusahaan. Penggunaan diagram kartesius diperlukan untuk menggambarkan hubungan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan melalui suatu grafik yang menunjukkan titik (x,y). Dimana Y merupakan skor rata-rata dari tingkat kepentingan dari setiap atribut, sedangkan X merupakan skor rata-rata dari tingkat kinerja aktual dari setiap atribut. Hasil dari

analisis IPA akan divisualisasikan ke dalam empat kuadran pada diagram kartesius. (Hijra et al., 2024)

Gambar diagram kartesius sebagai berikut :



Gambar 1. Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Sumber : Supranto(2011)

Setiap kuadran pada diagram kartesius diatas dapat dilihat posisi yang berbeda dan masing-masing hasil akan mendapati kedalam salah satu diagram kartesius. Definisi untuk masing-masing kuadran IPA dijelaskan sebagai berikut (Hijra et al., 2024) yaitu :

1. Kuadran I (Prioritas Pertama)
Variabel ini dianggap penting dan menjadi prioritas oleh konsumen namun pada saat ini kinerja dari variabel ini belum sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Variabel ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga pengelola berkewajiban memastikan bahwa kinerja sistem yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah)
Variabel yang berada di kuadran tiga memiliki tingkat kepuasan yang relatif rendah pada pelanggan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu dan dianggap kurang penting bagi pengguna, sehingga pengelola tidak perlu memberikan prioritas pada faktor-faktor tersebut. Peningkatan atau perbaikan kinerja variabel yang termasuk dalam kuadran ini bisa dipertimbangkan kembali karenapengaruhnya yang kecil terhadap konsumen.
4. Kuadran IV (Berlebihan)
Variabel ini dianggap kurang penting sehingga berpengaruh terhadap konsumen, akan tetapi pelaksanaannya telah dijalankan dengan baik oleh pihak usaha tersebut. Dalam analisis IPA, nilai kepentingan tidak bergantung pada relatifnya terhadap faktor lain. Nilai kepentingan dihasilkan dari tanggapan responden pada skala likert yang telah disediakan, tanpa

membandingkannya dengan tingkat skala likert itu sendiri. Kelemahan dalam analisis IPA adalah hanya memberikan posisi atribut dalam diagram kuadran kartesius dan mendeskripsikan atribut yang dianggap kurang penting. Analisis IPA tidak memberikan informasi tentang persentase keseluruhan. Oleh karena itu, analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) melengkapi dan menyempurnakan hasil dari IPA.

Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dipakai untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan memperhitungkan tingkat pentingnya atribut-atribut kualitas layanan yang akan dinilai. Masnick (1997) menggambarkan CSI sebagai sebuah indeks yang mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan atribut-atribut tertentu.

Pertanyaan ini juga menilai sejauh mana responden merasa puas. Tingkat kesesuaian dihitung dengan membandingkan penilaian tingkat signifikansi dan pengakuan atas pelaksanaan manfaat Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu Karya Agung Mandiri. Hasil evaluasi ini mencerminkan tingkat kesesuaian antara pengakuan pelaksanaan dengan keinginan manfaat dari Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu. Dalam hal bobot nilai pengakuan pelaksanaan sama atau lebih besar dari bobot tingkat signifikansi konsumen terhadap properti maka pertimbangan pelaksanaan manfaat Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu sudah sesuai dengan keinginan konsumen. Sebaliknya jika bobot nilai pelaksanaan yang dilihat lebih kecil dibandingkan tingkat ketertarikan nasabah, maka pelaksanaan manfaat Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu tidak.

Dimensi kualitas pelayanan jasa yang diberikan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu untuk pelayanannya yang meliputi : *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangible* (bukti fisik). Harapan konsumen jasa dipengaruhi oleh komunikasi dari mulut ke mulut, keinginan pribadi, pengalaman masa lalu, dan komunikasi dengan perusahaan. Sedangkan tanggapan mutu jasa oleh konsumen dipengaruhi oleh cara penyampaian jasa, bukti nyata, dan *image* dari perusahaan tersebut. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah berdasarkan atribut yang ditawarkan oleh perusahaan. Dengan mengetahui tingkat kepuasan nasabah perusahaan dapat menilai kinerjanya dalam melayani nasabah sehingga dapat melakukan perbaikan kinerja.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah semua subyek atau obyek penelitian dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Rambah yang berjumlah 53.239.

2. Sampel

Sampel adalah keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Teknik pengambilan sampel dilakukan melalui teknik aksidental sampling. Menurut Wasis (2017), bahwa teknik aksidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel, bila dipandang ditemukan itu cocok dengan sumber data. Penentuan besarnya ukuran sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin yaitu : (Siregar, 2018).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

- n : Jumlah Sampel
- N : Jumlah Populasi
- E : Batas toleransi kesalahan (error tolerance) dalam penelitian ini digunakan 10% atau 0,10.

$$n = \frac{53.239}{1 + 53.239(10\%^2)} = \frac{53.239}{533,39} = 99,8$$

Sehingga pada penelitian ini mengambil data dari sampel sejumlah 100 masyarakat Kecamatan Rambah.

Jenis dan Sumber Data

Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari objek penelitian melalui metode observasi, wawancara, dan pengisian kuesioner oleh masyarakat Kecamatan Rambah yang dikumpulkan meliputi: 1. Karakteristik nasabah seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan. 2. Tanggapan sampel mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu, termasuk harapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Data Sekunder

Penulis mengumpulkan data dari dokumen yang tersedia di usaha tersebut, yang mencakup informasi mengenai gambaran umum usaha, seperti sejarah pendiriannya, struktur organisasi, serta deskripsi tugas dan tanggung jawab.

Definisi Operasional

Untuk menjelaskan dan menghindari kesalahpahaman dari istilah satu variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka dibuatkan beberapa konsep operasional yaitu Kepuasan Masyarakat, Kualitas pelayanan, *Tangibles* atau bukti

fisik, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty* atau perhatian. *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Definisi Operasional

Dimensi Mutu	Atribut-Atribut Dimensi Kualitas Jasa
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Karyawan memberikan pelayanan yang baik pada Konsumen Kemampuan para karyawan dalam membantu konsumen mendapatkan produk yang dibutuhkan Cepat tanggap karyawan dalam melayani konsumen berbelanja
<i>Reliability</i> (keandalan)	Ketepatan waktu dalam melayani Karyawan memiliki pengetahuan tentang produk yang Dijual Keakuratan pengembalian uang pada konsumen Pelayanan terhadap keluhan konsumen yang berbelanja Kepedulian karyawan terhadap keinginan konsumen
<i>Emphaty</i> (empati)	Karyawan dapat berintraksi dengan konsumen
<i>Assurance</i> (jaminan)	Keamanan pembayaran maupun pengembalian uang pada konsumen Jaminan keamanan produk
<i>Tangibles</i> (bukti langsung)	kerapian atau kesesuaian penampilan karyawan Kebersihan dan kenyamanan ruangan secara umum Letak yang mudah dijangkau (strategis)

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini, dilakukan dengan cara :

1. Penelitian Pustaka, yaitu penelitian yang dilakukan berdasarkan karya tulis, termasuk hasil penelitian baik yang telah maupun yang belum dipublikasikan.
2. Wawancara, yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai pihak-pihak yang bersangkutan dalam lingkungan sosial untuk memperoleh data yang berhubungan dengan pembahasan.
3. Kuesioner, yaitu pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada beberapa masyarakat yang dijadikan responden.

Instrumen Penelitian

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan variabel. Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat hasil outputnya melalui *Statistical program for Social Science (SPSS)*. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *Corrected Item Total Correlation* dari masing-masing pertanyaan. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai *r*-hitung yang merupakan nilai dari *Corrected Item Total Correlation* > *r*-tabel.

Reliabel artinya data yang diperoleh melalui kuesioner hasilnya konsisten bila digunakan peneliti lain. Reliabilitas suatu variable dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6.

Tabel 1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Indikator	Pernyataan	Nomor Soal
Variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memberikan kemudahan dalam proses Pelayanan	1
	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu selalu menjaga kebersihan baik bagian luar maupun bagian dalam.	2
	Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu selalu menjaga penampilan dengan bersih dan rapi.	3
	Kedisiplinan karyawan dalam melakukakn pembayaran	4
	Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan	5
Variabel Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu.	6
	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memberikan layanan yang tepat sesuai kebutuhan masyarakat .	7
	Kecermatan karyawan dalam melayani pelanggan	8
	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memiliki standar pelayanan yang jelas	9
Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)	Kemampuan karyawan dalam proses pelayanan	10
	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap masyarakat .	11
	Semua keluhan pelanggan direspon dengan cepat oleh karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu	12
	Karyawan melakukan pelayanan dengan cermat	13
	Selalu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan	14
Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap masyarakat .	15
	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu dapat diandalkan dalam profesional bekerja.	16
	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memiliki keahlian teknik yang bagus secara cepat dalam mengatasi masalah teknis pada masyarakat .	17

	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memiliki karyawan yang bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat .	18
	Pengetahuan dan keterampilan karyawan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan masyarakat .	19
	Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi	20
Variabel Empati (<i>Emphaty</i>)	Karyawan memiliki kepedulian dalam membantu kesulitan masyarakat .	21
	Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu Karya Agung Mandiri menerapkan kualitas pelayanan yang berbasis pada kepuasan publik.	22
	Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu Karya Agung Mandiri mampu membina komunikasi dan hubungan baik masyarakat .	23
	Karyawan memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya.	24
	Karyawan melayani pelanggan dengan tidak membedakan	25

Teknik Analisis Data

Data yang didapatkan melalui pengamatan langsung di lapangan dan wawancara dengan masyarakat Kecamatan Rambah menggunakan kuesioner yang sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga dihitung dengan metode sebagai berikut

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan metode analisis yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti adanya (Irawan, 2004). Dalam penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui karakteristik nasabah dan tanggapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan BRI Syari'ah. Data-data yang diolah dengan analisis deskriptif ini kemudian akan ditampilkan dalam bentuk tabel.

Analisis Karakteristik Masyarakat Kecamatan Rambah

Analisis karakteristik masyarakat Kecamatan Rambah dilakukan dengan menggunakan metode analisis deskriptif. Karakteristik umum yang dievaluasi meliputi usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin, jumlah tanggungan, dan pekerjaan. Tujuan dari analisis deskriptif terhadap karakteristik nasabah yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran serta informasi mengenai kondisi masyarakat Kecamatan Rambah.

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Kecamatan Rambah

Pengukuran dengan analisis IPA, dan CSI menggunakan skala likert. Skala likert berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu

seperti setuju atau tidak setuju, puas atau tidak puas, baik atau tidak baik. Adapun tabel dalam pengukuran indikator layanan pada tabel 2

Tabel 2. Skala Likert Pengukuran Tingkat Kualitas Kinerja

Nilai Skor	Kriteria Skor Kepuasan Masyarakat
0,1 - 1,0	Sangat Tidak Puas
1,1 - 2,0	Tidak Puas
2,1 - 3,0	Cukup Puas
3,1 - 4,0	Puas
4,1 - 5,0	Sangat Puas

Sumber : Adi Supriyatna, 2017

Setelah memperoleh hasil penilaian dari para ahli maka skor yang diperoleh dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut : Rumus Skala Likert :

$$\sum(T \times PN) = N$$

Keterangan :

T = Total jumlah responden yang memilih

PN = Pilihan angka skor skala likert

N = Total Skor

Interpretasi skor perhitungan :

$$\text{Kategori} = N/Y \times 100\%$$

Keterangan :

Y = Skor tertinggi x Jumlah responden

Metode Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik yang mudah diterapkan untuk mengelompokkan atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan pelaksanaannya sendiri yang bermanfaat dalam mengembangkan program pemasaran yang efektif. IPA merupakan teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor kinerja penting yang harus diperhatikan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan konsumen. Tahapan dalam metode *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah : Survei ini dibuat dengan dua bagian :

1. Membuat kuesioner yang terbagi menjadi dua bagian yaitu yang pertama untuk mensurvei tingkat ketertarikan konsumen terhadap penyelenggaraan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu dan saat untuk mensurvei tingkat kinerja konsumen terhadap Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu. Pertanyaan didefinisikan sebagai atribut yang menjelaskan lima pengukuran yaitu *Responsiveness* (cepat tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (bukti fisik).
2. Menghitung tingkat kesesuaian (TKI) antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dengan rumus:

$$TKI = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Sumber : Royyan Firdaus (2021)

Keterangan :

Ki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan

3. Pada penggunaan diagram kartesius, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu (Y) akan diisi skor tinggan kepentingan. Rumus yang digunakan adalah :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Sumber : Royyan Firdaus (2021)

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja pelaksanaan perindikator i.

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan per indikator i.

Xi = Total skor tingkat kinerja pada sampel ke i.

Yi = Total skor tingkat kepentingan pada sampel ke i.

N = Jumlah sampel

4. Diagram kartesius adalah struktur yang terdiri dari empat kuadran yang dibentuk oleh dua sumbu yang saling tegak lurus pada titik (x, y). Dalam penelitian ini, terdapat 5 atribut yang menggambarkan kualitas layanan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu Karya Agung Mandiri. Pengukuran nilai A dan B dilakukan menggunakan rumus tertentu :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{K}$$

Sumber : Royyan Firdaus (2021)

Keterangan :

\bar{X} = Batas sumbu x (tingkat kinerja)

\bar{Y} = Batas sumbu y (tingkat kepentingan)

Xi = Skor rata-rata tingkat kinerja pelaksanaan pada indikator i.

Yi = Skor rata-rata tingkat kepentingan pada indikator i

K = Banyaknya atribut mutu pelayanan oleh perusahaan yang dapat mempengaruhi kepuasan petani.

Metode Customer Satisfaction Index

Customer Satisfaction Index adalah metode pengukuran untuk menilai kepuasan konsumen terhadap layanan secara menyeluruh, dengan memberikan penilaian berdasarkan kinerja pada atribut-atribut yang diukur. Menurut Ihsani (2005) terdapat empat langkah tahapan *customer satisfaction index* sebagai berikut :

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *mean satisfaction score* (MSS). Nilai ini berskala dari rata-rata kepentingan dan kinerja tiap pelanggan :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad \text{dan} \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Sumber : Royan Firdaus (2021)

Keterangan :

- N = Jumlah sampel
- Yi = Nilai kepentingan atribut ke-i
- Xi = Nilai kinerja atribut ke-i

2. Membuat *Weight Factors* (WF) bobot ini merupakan persentase nilai MIS peratribut terhadap total MIS seluruh atribut

Rumus :

$$WFi = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

Sumber : Royan Firdaus (2021)

Keterangan :

- P= Jumlah atribut
- I= Atribut ke-i

3. Membuat *Weight Score* (WS) bobot ini merupakan perkalian antara weight faktor dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score*=MSS) Rumus :

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

Sumber : Royan Firdaus (2021)

Keterangan :

- i= atribut aspek kemampuan kelompok ke-i

4. Menentukan *Customer Satisfaction Indeks*

Rumus :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{5} \times 100\%$$

Sumber : Royan Firdaus (2021)

Skala kepuasan nasabah yang umum dipakai dalam interpretasi index adalah skala nol sampai satu seperti tabel berikut :

Tabel 3. Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan

Nilai Indeks	Kriteria indeks kepuasan pelanggan
0% - 35%	Sangat tidak puas
36% - 50%	Tidak puas
51% - 65%	Cukup puas
66% - 80%	Puas
81% - 100%	Sangat puas

Sumber : Royan Firdaus (2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Sampel dalam penelitian ini adalah Masyarakat Ujung Batu yang Menggunakan *Shopee Paylater*. Karakteristik sampel yang dibahas dalam penelitian ini meliputi : Jenis kelamin, Usia, Media Sosial yang digunakan, banyaknya transaksi secara online dalam satu tahun.

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel dibawah ini :

Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Laki-laki	39	39
2	Perempuan	61	61
Total		100	100.00

Sumber : Data Olahan, 2025

Pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 61 orang dengan persentase sebesar 61%, sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki yakni sebanyak 39 orang dengan persentase sebesar 39%.

Responden Berdasarkan Usia

Distribusi responden berdasarkan usia dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5 dibawah ini :

Tabel 5. Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	25 tahun - 35 tahun	40	40
2	35 tahun - 45 tahun	36	36
3	>45 tahun	24	24
Total		100	100.00

Sumber : Data Olahan, 2025

Pada Tabel 5 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berusia 25 tahun - 35 tahun yaitu sebanyak 40 orang dengan persentase sebesar 40%, sedangkan responden yang berusia 35 tahun - 45 tahun yakni sebanyak 36 orang dengan persentase sebesar 36%. Responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 24 orang dengan persentase 24%. Serta tidak ada responden dalam penelitian ini yang berusia diatas 45 tahun

Responden Berdasarkan Penghasilan

Distribusi responden berdasarkan penghasilam yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel dibawah ini :

Tabel 6. Responden Berdasarkan Penghasilan

No	Penghasilan	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
----	-------------	---------------	----------------

1	<Rp 2.000.000	11	11
2	Rp 2.000.000 - Rp 4.000.000	42	42
3	Rp 4.000.000 - Rp 6.000.000	34	34
4	>Rp 6.000.000	13	13
Total		100	100.00

Sumber : Data Olahan, 2025

Berdasarkan data diatas responden dengan penghasilan <Rp 2.000.000 adalah sebanyak 11 orang dengan persentase 11%. Responden dengan penghasilan Rp 2.000.000 - Rp 4.000.000 sebanyak 42 orang dengan persentase 42%. Responden dengan penghasilan Rp 4.000.000 - Rp 6.000.000 sebanyak 34 orang dengan persentase 34%. Responden dengan penghasilan >Rp 6.000.000 sebanyak 13 orang dengan persentase 13%.

Responden Berdasarkan Pekerjaan

Distribusi responden berdasarkan pekerjaan yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel dibawah ini :

Tabel 7. Responden Berdasarkan Pekerjaan

1	Wiraswasta	24	24
2	Petani	27	27
3	Pedagang	24	24
4	Buruh	14	14
5	Peternak	11	11
Total		100	100.00

Sumber : Data Olahan, 2025

Berdasarkan data responden berdasarkan pekerjaan diatas dapat diketahui bahwa petani merupakan pekerjaan yang memiliki jumlah terbanyak yaitu sebanyak 27 responden dengan presentase 27%. Wiraswasta dan pedagang sebanyak 24 responden dengan presentase 24%. Buruh sebanyak 14 responden dengan presentase 14%. Serta peternak sebanyak 11 responden dengan persentase 11%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Pengukuran Kepuasan Masyarakat Kecamatan Rambah Terhadap Pelayanan Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu dapat menggunakan metode *Importance Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja. Teknik ini merupakan penerapan yang mudah untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat persepsi kinerja atribut pelayanan yang berguna untuk pengembangan program pelayanan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu yang efektif. Penilaian Kepuasan Masyarakat Kecamatan Rambah Terhadap Pelayanan Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu diambil dari data yang diperoleh dari masyarakat Kecamatan Rambah. Untuk penilaian tingkat

kepentingan kinerja pelayanan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu yang efektif. Penilaian Kepuasan Masyarakat Kecamatan Rambah Jumlah atribut yang akan dibahas dalam hasil penelitian sebanyak 25 atribut yang dikelompokkan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Penilaian sampel akan berbeda-beda dalam memberi bobot kepentingan terhadap atribut-atribut mana saja yang mereka anggap tidak penting sampai dengan sangat penting (skala Likert). Dalam penelitian ini tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dimaksud bukan berdasarkan urutan kepentingan/kinerja atau mendeskripsikan nilai kepentingan/kinerja relatif terhadap atribut yang lain. Tingkat kepentingan dan kinerja dalam penelitian ini adalah untuk melihat seberapa besar jarak nilai dari rata-rata nilai kepentingan/kinerja antar atribut dalam suatu dimensi SERVQUAL, terutama jarak antara atribut dengan nilai tertinggi dan atribut dengan nilai yang rendah.

Tingkat Kesesuaian (TKi)

Menghitung tingkat kesesuaian (TKi) antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dengan rumus :

$$TKI = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Sumber : Royyan Firdaus (2021)

Keterangan :

- Ki = Tingkat kesesuaian responden
- Xi = Skor penilaian kinerja
- Yi = Skor penilaian kepentingan

Tabel 8. Kesesuaian (TKi) Antara Kepentingan Dan Kinerja

No	Pertanyaan	Kepentingan	Kinerja	Tingkat Kesesuaian (TKi)
Bukti Fisik (Tangibles)				
1.	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memberikan kemudahan dalam proses Pelayanan	378	366	97%
2.	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu selalu menjaga kebersihan baik bagian luar maupun bagian dalam.	372	376	101%
3.	Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu selalu menjaga penampilan dengan bersih dan rapi.	391	359	92%
4.	Kedisiplinan karyawan dalam melakukakn pembayaran	389	381	98%
5.	Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan	382	378	99%
Kehandalan (Reliability)				
6.	Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memiliki	403	378	94%

	kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu.			
7.	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memberikan layanan yang tepat sesuai kebutuhan masyarakat .	370	355	96%
8.	Kecermatan karyawan dalam melayani pelanggan	361	356	99%
9.	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memiliki standar pelayanan yang jelas	370	364	98%
10.	Kemampuan karyawan dalam proses pelayanan	360	361	100%
Tanggap (Responsiviness)				
11.	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap masyarakat .	387	387	100%
12.	Semua keluhan pelanggan direspon dengan cepat oleh karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu	363	394	109%
13.	Karyawan melakukan pelayanan dengan cermat	359	364	101%
14.	Selalu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan	346	395	114%
15.	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu selalu menunjukkan kesabaran dan perhatian terhadap masyarakat .	339	378	112%
Jaminan (Assurance)				
16.	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu dapat diandalkan dalam profesional bekerja.	370	394	106%
17.	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memiliki keahlian teknik yang bagus secara cepat dalam mengatasi masalah teknis pada masyarakat .	361	356	99%
18.	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memiliki karyawan yang bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat .	352	338	96%
19.	Pengetahuan dan keterampilan karyawan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan masyarakat .	348	347	100%
20.	Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi	360	343	95%
Empati (Empathy)				
21.	Karyawan memiliki kepedulian dalam membantu kesulitan masyarakat .	404	376	93%
22.	Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu Karya	388	364	94%

	Agung Mandiri menerapkan kualitas pelayanan yang berbasis pada kepuasan publik.			
	Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu Karya			
23.	Agung Mandiri mampu membina komunikasi dan hubungan baik masyarakat .	375	356	95%
	Karyawan memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya.			
24.		361	341	94%
	Karyawan melayani pelanggan dengan tidak membedakan			
25.		367	354	96%
Rata-Rata				99%

Sumber : Data Olahan, 2024

Berdasarkan hasil pada tabel 8 tentang hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, didapatkan hasil nilai tingkat kesesuaian yang terbesar yaitu senilai 114% yaitu pada dimensi Tanggap (*Responsiviness*) dengan pernyataan "Selalu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan". Sedangkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang memperoleh nilai terkecil yaitu sebesar 92% pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) dengan pernyataan "Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu selalu menjaga penampilan dengan bersih dan rapi. Hasil rata-rata nilai tingkat kesesuaian antar atribut yaitu sebesar 99% masuk kedalam kategori "sangat sesuai". Jika nilai tingkat kesesuaian mendekati 100% dan mendapatkan hasil diatas rata-rata maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik..

Diagram kartesius

Pada penggunaan diagram kartesius, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu (Y) akan diisi skro tingan kepentingan. Rumus yang digunakan adalah :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

$$\bar{X}_i = \frac{91,61}{25}$$

$$\bar{X}_i = 3.66$$

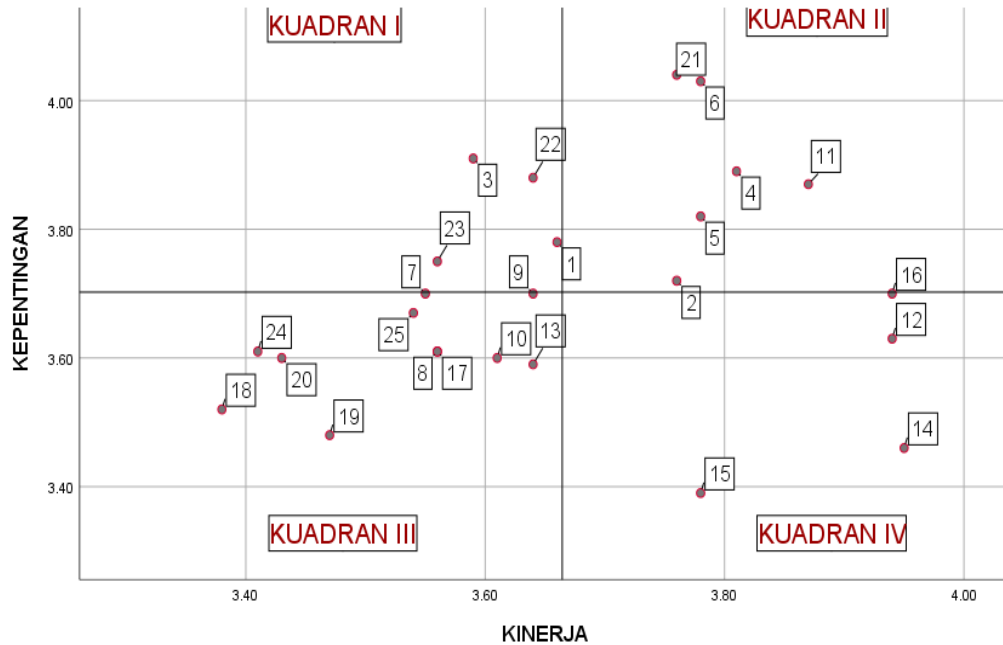
$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{92,56}{25}$$

$$\bar{Y}_i = 3,70$$

Gambar memperlihatkan secara rinci atribut pertama sampai dengan atribut ke 25 yang akan tersebar kedalam empat kuadaran IPA. Simbol-simbol yang tersebar didalam keempat kuadaran IPA diberi keterangan yaitu 1-5 merupakan keterangan

dari dimensi *Tangible*, 6-10 merupakan keterangan dari dimensi *Reliability*, 11-15 keterangan dari dimensi *Responsiveness*, 16-20 keterangan dari dimensi *Assurance* dan 21-25 merupakan keterangan dari dimensi *Empathy*.



terangan :

- 1-5 : Atribut-attribut pada dimensi *Tangible*
- 6-10 : Atribut-attribut pada dimensi *Reliability*
- 11-15 : Atribut-attribut pada dimensi *Responsiveness*
- 16-20 : Atribut-attribut pada dimensi *Assurance*
- 21-25 : Atribut-attribut pada dimensi *Empathy*.

Analisis Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Analisis *customer satisfaction indeks* ini dapat mengkuantitatifkan kepuasan pelanggan dan mendapatkan seberapa besar indeks kepuasan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu yang dinyatakan dalam bentuk persentasi. Sehingga bisa dikatakan bahwa alat analisis ini dapat menyempurnakan hasil yang telah didapatkan oleh alat analisis IPA, dimana hanya menjelaskan posisi atribut pelayanan kedalam kuadran saja. Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Indeks (CSI)* dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 9. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Indeks (CSI)

No	Pertanyaan	MIS	WF	MSS	WS
Bukti Fisik (Tangibles)					
1.	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memberikan kemudahan dalam proses	3.78	4.08	3.66	14.95

	pelayanan				
2.	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu selalu menjaga kebersihan baik bagian luar maupun bagian dalam.	3.72	4.02	3.76	15.11
3.	Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu selalu menjaga penampilan dengan bersih dan rapi.	3.91	4.22	3.59	15.17
4.	Kedisiplinan karyawan dalam melakukakn pembayaran	3.89	4.20	3.81	16.01
5.	Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan	3.82	4.13	3.78	15.60
Kehandalan (Reliability)					
6.	Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu.	4.03	4.35	3.78	16.46
7.	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memberikan layanan yang tepat sesuai kebutuhan masyarakat .	3.70	4.00	3.55	14.19
8.	Kecermatan karyawan dalam melayani pelanggan	3.61	3.90	3.56	13.88
9.	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memiliki standar pelayanan yang jelas	3.70	4.00	3.64	14.55
10.	Kemampuan karyawan dalam proses pelayanan	3.60	3.89	3.61	14.04
Tanggap (Responsiviness)					
11.	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu selalu menunjukan kesabaran dan perhatianterhadap masyarakat .	3.87	4.18	3.87	16.18
12.	Semua keluhan pelanggan direspon dengan cepat oleh karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu	3.63	3.92	3.94	15.45
13.	Karyawan melakukan pelayanan dengan cermat	3.59	3.88	3.64	14.12
14.	Selalu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan	3.46	3.74	3.95	14.77
15.	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu selalu menunjukan kesabaran dan perhatian terhadap masyarakat .	3.39	3.66	3.78	13.84
Jaminan (Assurance)					
16.	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu dapat diandalkan dalam profesional bekerja.	3.70	4.00	3.94	15.75
17.	Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memiliki keahlian teknik yang bagus secara	3.61	3.90	3.56	13.88

18.	cepat dalam mengatasi masalah teknis pada masyarakat . Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu memiliki karyawan yang bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat .	3.52	3.80	3.38	12.85
19.	Pengetahuan dan keterampilan karyawan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan masyarakat .	3.48	3.76	3.47	13.05
20.	Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi	3.60	3.89	3.43	13.34
Empati (Empathy)					
21.	Karyawan memiliki kepedulian dalam membantu kesulitan masyarakat .	4.04	4.36	3.76	16.41
22.	Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu Karya Agung Mandiri menerapkan kualitas pelayanan yang berbasis pada kepuasan publik.	3.88	4.19	3.64	15.26
23.	Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu Karya Agung Mandiri mampu membina komunikasi dan hubungan baik masyarakat .	3.75	4.05	3.56	14.42
24.	Karyawan memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya.	3.61	3.90	3.41	13.30
25.	Karyawan melayani pelanggan dengan tidak membedakan	3.67	3.96	3.54	14.04
Total		92.56	100.00	91.61	366.62
Nilai CSI (%)		73.32			

Sumber : Data Olahan, 2025

Dari hasil yang terlihat dalam Tabel diatas didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan untuk atribut kualitas pelayanan pelanggan adalah 73,32 persen. Melihat kriteria nilai *customer satisfaction indeks* menurut (Royan Firdaus, 2021) Maka nilai CSI berada pada rentan 66% - 80% dengan kateogri "puas". Artinya secara keseluruhan Masyarakat Kecamatan Rambah merasa puas Terhadap Pelayanan Karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu.

Dengan kepuasan yang diterima pelanggan tersebut pihak Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu haruslah mempertahankan pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan, karena dengan pelayanan yang baik akan menyebabkan Masyarakat merasa nyaman bekerjasama dengan pelayananyang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Rambah terhadap kualitas pelayanan pelanggan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu mencapai 73,32 persen. Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) ini masuk dalam kategori "puas" menurut kriteria Royan Firdaus (2021),

yang menetapkan rentang 66% - 80% sebagai kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Rokan Hulu. Kepuasan ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diterima sudah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sehingga menciptakan rasa nyamandalam kerjasama antara masyarakat dan penyelenggara layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Lukman Hakim. (2023). *ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK JALAN*. Jurnal Sosial Humaniora p-ISSN 2087-4928 e-ISSN 2550-0236 Volume 14 Nomor 1, April 2023
- Hakim, A. L., Sanjaya, N., Yuniar, S., Tinggi, S., Administrasi, I., & Hakim, A. L. (2023). *Analysis of Public Satisfaction Index for Road Public Services*. 14(April), 83–92.
- Haryanto, J., Silitonga, R. Y. H., & Setiawati, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi XYZ untuk Meningkatkan Kepuasan Mitra dengan Metode Servqual, IPA, dan CSI. *Journal of Integrated System*, 6(2), 197–209. <https://doi.org/10.28932/jis.v6i2.6587>
- Hijra, A., Saleh, A., Hafid, M. F., & Fole, A. (2024). *MENGGUNAKAN METODE CSI DAN IPA*. 29–38.
- Mayasari Ginting, Y., Chandra, T., & Bisnis dan Teknologi Pelita Indonesia, I. (2023). *A Study Of Servqual And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index.... Economics and Digital Business Review A Study Of Servqual And Customer Satisfaction Using Customer Satisfaction Index (Csi), Importance Performance Analysis (Ipa) And Improvement Factor (If) Method*. 5(1), 373–393.
- Muhammad, I., Kurniawan, I., & Mustika, E. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan IPA Dan CSI Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sumedang Service Quality Analysis with IPA and CSI Approaches at Sumedang Regency Regional General Hospital*. 48–56.
- Nanang Alamsyah. (2021). *Analisis Kepuasan Pelayanan di UPTD Metrologi Legal Kota Batam pada Sektor Industri dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)*. Jurnal Teknik Ibnu Sina. April 2021 | Vol. 6 | No. 1 E-ISSN : 2541-2647 DOI: 10.3652/jt-ibsi.v6i01.259
- Nidya Wisudawati. (2023). *Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti*. Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industri (2023), 8 (1)
- Nurasiah, S., Aden, & Rahman, A. N. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Kantor Desa Peusar Dengan Menggunakan Metode Customer Service Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang). *Math Vision*, 04(01), 19–29.
- Panggar, A., Agata, S., & Ningsih, P. W. (2024). *Jurnal Darma Agung HANURA KECAMATAN TELUK PANDAN KABUPATEN PESAWARAN DENGAN METODE IPA (Importance Performance Analysis) , DAN CSI (Customer Satisfaction Index)*. 456–463.

- Pendidikan, J., Terapan, T., Rifandi, A. R., Agung, I. G., Suriadi, K., Ayu, D., & Dewi, S. (2024). *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Universitas Udayana Dengan Metode CSI (Customer Satisfaction Index) Dan IPA (Importance Performace Analysis)*. 01(03), 228–236.
- Permata, D. P., Almasdi, Hariman Syaleh, Dian Rahmawaty, & Dilla Roninda. (2023). Analisis Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Dalam Menentukan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Andika Wedding Organizer. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(3), 983–995. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i3.1222>
- Pringgo, M. P., Chandra, T., & Putra, R. (2023). Service Quality Analysis Of Business Consultants Using IPA And CSI Methods (Case Study On CV. ABC) Analisis Kualitas Pelayanan Konsultan Bisnis Menggunakan Metode IPA Dan CSI (Studi Kasus Pada CV. ABC). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(2), 1802–1817. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Siti Nurasih. (2022). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KANTOR DESA PEUSAR DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) (Studi Kasus: Kecamatan Panongan Kabupaten Tangerang). Vol. 04, No. 01 (2022), pp. 19 – 29 p-ISSN: 2656-6303 – e-ISSN 2656-9876 [URL:http://journal.unirow.ac.id/index.php/mv](http://journal.unirow.ac.id/index.php/mv)
- Tauny Akbari. (2024). STRATEGI PENGELOLAAN RUANG TERBUKA HIJAU DI KOTA SERANG BERBASIS TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI GEOGRAFIS. *JURNAL KEBIJAKAN PEMBANGUNAN DAERAH: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kebijakan Pembangunan Daerah* Vol. 8 No. 1 , Juni 2024, Hal 1 – 13. p-ISSN: 2597-4971, e-ISSN: 2685-0079, DOI: 10.56945/jkpd.v8i1.267
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Integrasi : Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39. <https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>