

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Setelah dilakukan perhitungan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, diperoleh nilai indeks total sebesar 87%. Berdasarkan kriteria dalam Tabel 2.1, nilai tersebut berada pada rentang  $84\% < X \leq 87\%$ , yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap layanan Techno Park Pekalongan termasuk dalam kategori “*Very Good*”. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum, pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pengunjung dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan untuk mencapai kepuasan yang lebih optimal.

Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam, analisis akan dilanjutkan terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam model CARTER. Adapun dimensi yang akan dibahas secara rinci meliputi: *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness*. Analisis per dimensi ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana masing-masing aspek berkontribusi terhadap kepuasan pengunjung serta mengidentifikasi area yang masih perlu perbaikan, sebagai berikut :

##### 5.1.1 Dimensi *Compliance*

Terdapat 5 atribut dalam dimensi *Compliance*, atribut yang diukur tersebut mencakup:

1. Techno Park Pekalongan menjalankan kegiatan dan menyediakan fasilitas sesuai dengan kebijakan pemerintah daerah dan standar nasional yang berlaku bagi kawasan inovasi dan pengembangan UMKM.
2. Techno Park Pekalongan menyediakan bimbingan teknis yang mengacu pada ketentuan resmi, meliputi manajemen usaha, strategi pemasaran, dan pelatihan praktis bagi pengusaha pemula dan nelayan.
3. Techno Park Pekalongan memastikan seluruh bentuk kerja sama dengan akademisi, pelaku usaha, dan nelayan telah memenuhi syarat hukum, perizinan, dan regulasi yang ditetapkan.

4. Seluruh kegiatan inkubasi bisnis, mulai dari pelatihan, pemasaran, hingga pemanfaatan fasilitas dilaksanakan dengan mematuhi aturan dan pedoman teknis yang telah ditetapkan.
5. Techno Park Pekalongan menjalin dan mematuhi kerja sama lintas sektor sesuai aturan yang berlaku, melibatkan perguruan tinggi, lembaga riset, pelaku usaha, nelayan, dan komunitas.

Tabel 5. 1 Perhitungan CSI Dimensi *Compliance*

Dimensi	Atribut	Kepentingan	Kepuasan	MIS	MSS	WF	WS	CSI
<i>Compliance</i>	1	230	224	3,59	3,50	4,12	14,42	87%
	2	231	223	3,61	3,48	4,14	14,42	
	3	221	222	3,45	3,47	3,96	13,73	
	4	222	224	3,47	3,50	3,98	13,92	
	5	223	225	3,48	3,52	3,99	14,04	<i>Very Good</i>

Dimensi *Compliance* menggambarkan sejauh mana Techno Park Pekalongan mematuhi regulasi dan standar yang berlaku dalam pelaksanaan program serta kerja sama dengan berbagai pihak. Lima atribut yang dinilai mencakup kepatuhan terhadap kebijakan, pelatihan berbasis aturan, hingga kerja sama lintas sektor. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai CSI sebesar 87%, yang masuk dalam kategori “*Very Good*”. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung merasa puas dengan kesesuaian layanan terhadap peraturan yang berlaku. Atribut 1 dan 2 mencatat nilai WS tertinggi (14,42) menandakan bahwa pengunjung mengapresiasi kesesuaian kegiatan dan pelatihan dengan kebijakan yang berlaku.

Secara keseluruhan, nilai kepuasan (MSS) cukup merata dan mendekati nilai kepentingannya (MIS), menunjukkan bahwa pelayanan pada aspek kepatuhan sudah berjalan baik dan sesuai harapan. Meski demikian, menjaga konsistensi terhadap regulasi dan kualitas pelaksanaan tetap penting untuk mempertahankan kepercayaan pengunjung ke depannya.

#### 5.1.2 Dimensi *Assurance*

Terdapat 4 atribut dalam dimensi *Assurance*, atribut yang diukur tersebut mencakup:

1. Lingkungan fisik di Techno Park Pekalongan terjaga dengan baik sehingga mendukung aktivitas aman dan nyaman.
2. Terdapat petugas keamanan dan teknisi di Techno Park Pekalongan kompeten dan memberikan tenaga ahli tambahan saat diperlukan.
3. Staf Techno Park Pekalongan mudah diajak berkomunikasi dan selalu siap membantu pengunjung dengan informasi yang dibutuhkan.
4. Pengunjung merasa yakin terhadap prosedur keamanan dan sistem pelayanan yang diterapkan di Techno Park Pekalongan.

Tabel 5. 2 Perhitungan CSI Dimensi *Assurance*

Dimensi	Atribut	Kepentingan	Kepuasan	MIS	MSS	WF	WS	CSI
<i>Assurance</i>	6	229	230	3,58	3,59	4,10	14,74	88%
	7	217	221	3,39	3,45	3,89	13,42	
	8	221	221	3,45	3,45	3,96	13,67	
	9	221	224	3,45	3,50	3,96	13,85	<i>Excellent</i>

Dimensi *Assurance* berfokus pada rasa aman dan kepercayaan yang dirasakan pengunjung terhadap lingkungan dan layanan Techno Park Pekalongan. Ada empat atribut yang diukur, meliputi kondisi fisik lingkungan, keberadaan petugas keamanan dan teknisi, kesiapan staf dalam memberikan bantuan, serta keyakinan pengunjung terhadap prosedur pelayanan dan keamanan. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai CSI untuk dimensi ini mencapai 88%, yang termasuk dalam kategori “*Excellent*”. Angka ini mencerminkan bahwa secara umum, pengunjung merasa sangat puas terhadap layanan yang berkaitan dengan aspek kenyamanan dan kepercayaan.

Atribut dengan skor tertinggi adalah atribut 6 ( $WS = 14,74$ ), yang menunjukkan bahwa pengunjung sangat menghargai lingkungan fisik yang nyaman dan aman. Sementara atribut lainnya seperti kesiapan staf dan sistem keamanan juga memperoleh skor yang stabil dan positif. Seluruh nilai kepuasan (MSS) berada di atas (3,4) menandakan bahwa persepsi pengunjung terhadap pelayanan telah sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi mereka. Secara keseluruhan, dimensi *Assurance* menjadi salah satu aspek unggulan Techno Park Pekalongan. Namun, untuk mempertahankan kepuasan ini, penting bagi pengelola untuk terus menjaga kualitas lingkungan dan responsivitas petugas, serta meningkatkan aspek komunikasi yang mendukung rasa aman dan kepercayaan pengunjung.

### 5.1.3 Dimensi *Reliability*

Terdapat 4 atribut dalam dimensi *Reliability*, atribut yang diukur tersebut mencakup:

1. Sarana dan fasilitas fisik di Techno Park Pekalongan selalu dalam kondisi siap pakai dan terpelihara untuk mendukung kelancaran aktivitas pengguna.
2. Pihak Techno Park Pekalongan menunjukkan keandalannya dengan menyediakan pelatihan yang dipandu oleh mentor berpengalaman, yang mampu membantu para UMKM dan nelayan.
3. Techno Park Pekalongan menyajikan informasi yang terpercaya dan konsisten dengan situasi aktual.
4. Setiap kegiatan dan layanan di Techno Park Pekalongan dilaksanakan tepat waktu sesuai jadwal, mencerminkan sistem kerja yang tertib dan profesional.

Tabel 5. 3 Perhitungan CSI Dimensi *Reliability*

Dimensi	Atribut	Kepentingan	Kepuasan	MIS	MSS	WF	WS	CSI
<i>Reliability</i>	10	211	215	3,30	3,36	3,78	12,70	87%
	11	227	229	3,55	3,58	4,07	14,55	
	12	223	221	3,48	3,45	3,99	13,79	
	13	221	223	3,45	3,48	3,96	13,79	<i>Very Good</i>

Dimensi *Reliability* menilai keandalan Techno Park Pekalongan dalam menyediakan layanan yang konsisten, tepat waktu, dan sesuai harapan pengunjung. Empat atribut yang diukur mencakup kesiapan fasilitas, kualitas pelatihan, keakuratan informasi, serta ketepatan waktu pelayanan. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai CSI untuk dimensi ini sebesar 87%, yang termasuk dalam kategori “*Very Good*”. Ini mencerminkan bahwa pengunjung merasa puas terhadap aspek keandalan pelayanan yang diberikan. Atribut dengan skor tertinggi adalah pelatihan dengan mentor berpengalaman ( $WS = 14,55$ ), menandakan pentingnya dukungan yang kompeten bagi UMKM dan nelayan.

Secara umum, seluruh atribut memiliki nilai kepuasan dan kepentingan yang cukup seimbang, dengan MSS di atas (3,3) Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup konsisten dan dapat diandalkan. Namun, untuk menjaga kepuasan jangka panjang, penting bagi pihak pengelola untuk terus



memastikan ketepatan waktu, kualitas informasi, serta perawatan fasilitas tetap berjalan optimal.

#### 5.1.4 Dimensi *Tangible*

Terdapat 4 atribut dalam dimensi *Tangible*, atribut yang diukur tersebut mencakup:

1. Fasilitas umum di Techno Park Pekalongan terjaga dalam kondisi bersih, rapi, dan nyaman bagi pengunjung maupun pengguna pelayanan.
2. Akses menuju berbagai fasilitas dan alat di Techno Park Pekalongan mudah ditemukan dan didukung dengan petunjuk atau penanda yang jelas.
3. Tata letak ruang di Techno Park Pekalongan dirancang secara ergonomis untuk mendukung kegiatan kerja, pembelajaran, dan kolaborasi.
4. Seluruh peralatan dan fasilitas penunjang di Techno Park Pekalongan dalam kondisi baik dan siap digunakan untuk kegiatan pengguna.

Tabel 5. 4 Perhitungan CSI Dimensi *Tangible*

Dimensi	Atribut	Kepentingan	Kepuasan	MIS	MSS	WF	WS	CSI
<i>Tangible</i>	14	226	227	3,53	3,55	4,05	14,36	88%
	15	221	222	3,45	3,47	3,96	13,73	
	16	224	225	3,50	3,52	4,01	14,11	
	17	225	227	3,52	3,55	4,03	14,29	<i>Excelent</i>

Dimensi *Tangible* mencerminkan kualitas fasilitas fisik yang tersedia di Techno Park Pekalongan, seperti kebersihan, kenyamanan, tata letak ruang, dan kesiapan alat penunjang. Empat atribut dinilai untuk menggambarkan bagaimana lingkungan fisik mendukung pengalaman dan aktivitas pengunjung.

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai CSI sebesar 88%, yang masuk dalam kategori “*Excellent*”. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung merasa sangat puas terhadap kondisi fasilitas yang ada. Atribut dengan nilai WS tertinggi adalah atribut 14 dan 17, yaitu kebersihan fasilitas umum dan kesiapan peralatan, yang berarti kedua aspek ini sangat penting dan dinilai sangat baik oleh pengunjung. Dengan skor MSS yang konsisten di atas (3,4) dapat disimpulkan bahwa Techno Park Pekalongan berhasil memberikan lingkungan fisik yang nyaman dan fungsional. Untuk keberlanjutan, menjaga standar fasilitas ini

menjadi kunci untuk mempertahankan kepuasan pengunjung dan menunjang kelancaran kegiatan pengguna pelayanan.

#### 5.1.5 Dimensi *Emphaty*

Terdapat 4 atribut dalam dimensi *Emphaty*, atribut yang diukur tersebut mencakup:

1. Staf Techno Park Pekalongan sabar dan menghargai setiap pertanyaan atau kebutuhan yang diajukan oleh pengunjung.
2. Staf Techno Park Pekalongan memahami kebutuhan spesifik pengunjung dan berusaha memberikan solusi terbaik.
3. Staf Techno Park Pekalongan peduli dan sigap membantu pengunjung, termasuk mereka yang memiliki disabilitas atau kebutuhan khusus.
4. Pengunjung merasa mendapatkan perhatian penuh dan bantuan cepat saat menghadapi kendala selama berada di Techno Park Pekalongan.

Tabel 5. 5 Perhitungan CSI Dimensi *Emphaty*

Dimensi	Atribut	Kepentingan	Kepuasan	MIS	MSS	WF	WS	CSI
<i>Emphaty</i>	18	220	226	3,44	3,53	3,94	13,92	88%
	19	221	227	3,45	3,55	3,96	14,04	
	20	224	220	3,50	3,44	4,01	13,79	
	21	225	225	3,52	3,52	4,03	14,17	<i>Excelent</i>

Dimensi *Empathy* menilai sejauh mana staf Techno Park Pekalongan menunjukkan kepedulian, pemahaman, dan perhatian terhadap kebutuhan pengunjung. Empat atribut mencakup sikap staf yang sabar, solutif, peduli terhadap kebutuhan khusus, hingga kesigapan dalam membantu saat pengunjung mengalami kendala. Hasil perhitungan menunjukkan nilai CSI sebesar 88%, yang berada pada kategori “*Excellent*”. Ini menandakan bahwa pengunjung sangat puas terhadap perhatian dan pelayanan personal yang mereka terima. Atribut dengan skor tertinggi adalah perhatian penuh saat pengunjung mengalami kendala ( $WS = 14,17$ ), yang memperlihatkan bahwa kecepatan dan empati staf menjadi poin penting bagi pengunjung.

Secara umum, seluruh atribut memiliki nilai kepuasan yang stabil dan cukup tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa staf Techno Park tidak hanya profesional, tetapi juga humanis dalam memberikan pelayanan. Untuk keberlanjutan, sikap

empatik ini perlu terus dipertahankan agar pengalaman pengunjung tetap positif dan berkesan.

#### 5.1.6 Dimensi *Responsiveness*

Terdapat 4 atribut dalam dimensi *Responsiveness*, atribut yang diukur tersebut mencakup:

1. Staf Techno Park Pekalongan mudah dihubungi dan selalu tersedia untuk memberikan bantuan saat dibutuhkan.
2. Saluran komunikasi untuk kritik, saran, atau keluhan tersedia secara jelas dan mudah diakses.
3. Setiap permintaan atau pertanyaan pengunjung direspons oleh staf dengan cepat, jelas, dan sesuai kebutuhan.
4. Setiap masukan dari pengunjung ditindaklanjuti secara proaktif oleh Techno Park Pekalongan untuk meningkatkan pelayanan.

Tabel 5. 6 Perhitungan CSI Dimensi *Responsiveness*

Dimensi	Atribut	Kepentingan	Kepuasan	MIS	MSS	WF	WS	CSI
<i>Responsiveness</i>	22	222	221	3,47	3,45	3,98	13,73	87%
	23	220	216	3,44	3,38	3,94	13,30	
	24	226	224	3,53	3,50	4,05	14,17	
	25	232	231	3,63	3,61	4,16	15,00	<i>Very Good</i>

Dimensi *Responsiveness* menilai seberapa cepat dan tanggap staf Techno Park Pekalongan dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, maupun masukan dari pengunjung. Empat atribut dinilai untuk menggambarkan ketersediaan bantuan, akses komunikasi, kecepatan respons, dan tindak lanjut terhadap saran. Hasil perhitungan menunjukkan nilai CSI sebesar 87%, yang termasuk dalam kategori “*Very Good*”. Ini menandakan bahwa pengunjung merasa cukup puas dengan responsivitas layanan, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan. Atribut dengan skor tertinggi adalah penanganan masukan secara proaktif ( $WS = 15,00$ ), menunjukkan bahwa perhatian terhadap *feedback* sangat diapresiasi. Secara umum, perbedaan antara nilai kepentingan (MIS) dan kepuasan (MSS) cukup kecil di semua atribut, menandakan bahwa ekspektasi pengunjung terhadap kecepatan respon pelayanan telah cukup terpenuhi. Untuk mempertahankan

kepuasan ini, konsistensi dalam komunikasi yang cepat dan efektif tetap menjadi hal yang perlu dijaga.

## **5.2 Importance Performance Analysis (IPA)**

### **5.2.1 Tingkat Kesesuaian**

Tingkat Kesesuaian dalam metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pengunjung. Perbandingan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*) menghasilkan nilai kesesuaian yang menjadi indikator apakah pelayanan sudah sesuai, kurang, atau bahkan melebihi ekspektasi pengunjung.

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 4.4, diperoleh nilai GAP total sebesar 0,015 yang berarti rata-rata skor kepuasan sedikit melebihi skor kepentingan pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Techno Park Pekalongan secara umum sudah mampu memenuhi bahkan sedikit melampaui ekspektasi pengunjung. Selain itu, nilai Total Tingkat Kesesuaian (TKI) sebesar 100% menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan telah sesuai dengan apa yang dianggap penting oleh pengunjung, atau berada pada kategori “memuaskan.”. Jika dilihat dari rata-rata skor kepentingan (*importance*) sebesar (3,488), dapat disimpulkan bahwa pengunjung menilai atribut-atribut pelayanan yang ditawarkan berada dalam kategori cukup penting hingga penting. Oleh karena itu, mempertahankan kualitas pelayanan pada standar yang ada saat ini menjadi hal yang krusial, sekaligus memberikan perhatian lebih pada atribut-atribut dengan nilai kepentingan tinggi agar tetap konsisten dan tidak mengalami penurunan kinerja. Hal ini menjadi dasar yang kuat bagi manajemen untuk menjaga keseimbangan antara harapan dan pengalaman pengunjung ke depannya.

Untuk memperdalam pemahaman terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung, analisis tingkat kesesuaian dalam metode IPA akan dibahas lebih lanjut dengan mempertimbangkan nilai kepentingan dan nilai kepuasan pada masing-masing dimensi. Nilai GAP dan TKI digunakan untuk melihat sejauh mana pelayanan telah memenuhi harapan pengunjung. Adapun

dimensi yang dianalisis secara rinci mencakup *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness*, yang menjadi acuan utama dalam menilai kualitas pelayanan di Techno Park Pekalongan sebagai berikut:

#### 5.2.1.1 Dimensi *Compliance*

Berdasarkan hasil perhitungan pada dimensi *Compliance*, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan (X) berada pada angka 3,49, sementara rata-rata tingkat kepentingan (Y) sedikit lebih tinggi, yakni 3,52. Hal ini menghasilkan GAP sebesar -0,03, yang mengindikasikan adanya sedikit ketidaksesuaian antara kinerja layanan dan harapan pengguna. Nilai TKI untuk dimensi ini tercatat sebesar 99,24%, yang jika merujuk pada kriteria penilaian, menunjukkan bahwa pelayanan berada dalam kategori “kurang memuaskan” karena belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pelanggan.

Secara atribut, ketidaksesuaian tertinggi terjadi pada Atribut 2, yaitu terkait penyediaan bimbingan teknis yang mengacu pada ketentuan resmi, dengan GAP -0,13 dan TKI 96,54%. Disusul oleh Atribut 1 tentang kesesuaian kegiatan dengan standar pemerintah, dengan TKI 97,39%. Meskipun tiga atribut lainnya (Atribut 3, 4, dan 5) memiliki TKI di atas 100%, hal tersebut belum cukup untuk mendorong nilai rata-rata dimensi ini melewati ambang memuaskan secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kepatuhan di Techno Park Pekalongan masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal menyelaraskan standar pelaksanaan teknis dengan ekspektasi dan kebutuhan pengguna.

Tabel 5. 7 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Dimensi *Compliance*

Dimensi	Atribut	Kepuasan	Kepentingan	AVG Kepuasan X	AVG Kepentingan Y	GAP	TKI (%)
<i>Compliance</i>	1	224	230	3,50	3,59	-0,09	97,39
	2	223	231	3,48	3,61	-0,13	96,54
	3	222	221	3,47	3,45	0,02	100,45
	4	224	222	3,50	3,47	0,03	100,90
	5	225	223	3,52	3,48	0,03	100,90
<i>MEAN</i>				<b>3,49</b>	<b>3,52</b>	<b>-0,03</b>	<b>99,24</b>

#### 5.2.1.2 Dimensi *Assurance*

Berdasarkan hasil analisis IPA pada dimensi *Assurance*, diketahui bahwa nilai rata-rata kepuasan (X) sebesar 3,50, sedangkan rata-rata kepentingan (Y)



sebesar 3,47. Selisih antara keduanya menghasilkan nilai gap sebesar 0,031, yang kemudian menghasilkan nilai Tingkat Kesesuaian (TKI) sebesar 100,91%. Dengan nilai TKI tersebut, maka kualitas pelayanan pada dimensi *Assurance* masuk ke dalam kategori sangat memuaskan karena melebihi 100%. Artinya, pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi harapan pengunjung, tetapi juga melampauinya.

Capaian ini menunjukkan bahwa Techno Park Pekalongan dinilai mampu memberikan jaminan layanan yang aman, nyaman, dan terpercaya bagi para pengunjung. Hal ini tercermin dari nilai TKI per atribut yang seluruhnya  $\geq 100\%$ , di mana nilai tertinggi ada pada Atribut 7 (101,84%) terkait kompetensi petugas keamanan dan teknisi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dari sisi *Assurance*, Techno Park Pekalongan telah berhasil memberikan pelayanan yang tidak hanya sesuai, namun juga melebihi ekspektasi pengunjung.

Tabel 5. 8 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Dimensi *Assurance*

Dimensi	Atribut	Kepuasan	Kepentingan	AVG Kepuasan X	AVG Kepentingan Y	GAP	TKI (%)
<i>Assurance</i>	6	230	229	3,59	3,58	0,02	100,44
	7	221	217	3,45	3,39	0,06	101,84
	8	221	221	3,45	3,45	0,00	100,00
	9	224	221	3,50	3,45	0,05	101,36
<i>MEAN</i>				3,50	3,47	0,031	100,91

#### 5.2.1.3 Dimensi *Reliability*

Berdasarkan data pada dimensi *Reliability*, diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan (X) adalah sebesar 3,47, sedangkan rata-rata tingkat kepentingan (Y) adalah 3,45, dengan selisih GAP sebesar 0,023. Hal ini menghasilkan nilai Tingkat Kesesuaian Indeks (TKI) sebesar 100,70%, yang menurut kriteria berada dalam kategori “sangat memuaskan” karena melebihi harapan pelanggan. Artinya, pelayanan pada aspek keandalan Techno Park Pekalongan dinilai cukup unggul dan dapat diandalkan oleh para pengunjung atau pengguna layanan.

Secara atribut, nilai TKI tertinggi terdapat pada Atribut 10 (sarana dan fasilitas selalu siap pakai), yaitu 101,90%, disusul oleh Atribut 11 (pelatihan oleh mentor berpengalaman) sebesar 100,88%, dan Atribut 13 (pelaksanaan tepat waktu) sebesar 100,90%. Namun, terdapat satu atribut yang masih berada di

bawah ambang harapan, yaitu Atribut 12 (konsistensi informasi) dengan TKI 99,10%. Meskipun demikian, nilai rata-rata dimensi ini tetap menunjukkan bahwa secara umum keandalan pelayanan Techno Park Pekalongan mampu memberikan kepuasan yang melebihi ekspektasi pengguna.

Tabel 5. 9 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Dimensi *Reliability*

Dimensi	Atribut	Kepuasan	Kepentingan	AVG Kepuasan X	AVG Kepentingan Y	GAP	TKI (%)
<i>Reliability</i>	10	215	211	3,36	3,30	0,06	101,90
	11	229	227	3,58	3,55	0,03	100,88
	12	221	223	3,45	3,48	-0,03	99,10
	13	223	221	3,48	3,45	0,03	100,90
<i>MEAN</i>				<b>3,47</b>	<b>3,45</b>	<b>0,023</b>	<b>100,70</b>

#### 5.2.1.4 Dimensi *Tangible*

Berdasarkan data pada dimensi *Tangible*, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fisik di Techno Park Pekalongan berada dalam kategori sangat memuaskan, karena nilai TKI rata-rata mencapai 100,56%, melebihi standar harapan pengguna. Rata-rata nilai persepsi (Y) adalah 3,50, sedangkan rata-rata nilai harapan (X) sebesar 3,52, dengan gap rata-rata sebesar 0,020. Meskipun terdapat selisih kecil antara harapan dan persepsi, nilai TKI yang melampaui 100% menunjukkan bahwa secara umum pelayanan fisik yang diberikan mampu melampaui ekspektasi pengguna.

Secara lebih rinci, keempat atribut dalam dimensi *Tangible* semuanya memiliki TKI di atas 100%, yaitu atribut 14 (kebersihan dan kenyamanan fasilitas umum) sebesar 100,44%, atribut 15 (kemudahan akses dan penanda fasilitas) sebesar 100,45%, atribut 16 (tata letak ergonomis) sebesar 100,45%, dan atribut 17 (kesiapan fasilitas dan peralatan) sebesar 100,89%, yang merupakan nilai tertinggi di antara atribut lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna paling puas terhadap kesiapan dan kondisi fasilitas yang tersedia. Dengan demikian, seluruh aspek fisik pelayanan Techno Park Pekalongan telah berhasil memenuhi bahkan sedikit melampaui harapan pengguna, dan masuk ke dalam kriteria “sangat memuaskan dan melebihi harapan pelanggan”.

Tabel 5. 10 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Dimensi *Tangible*

Dimensi	Atribut	Kepuasan	Kepentingan	AVG Kepuasan X	AVG Kepentingan Y	GAP	TKI (%)
<i>Tangible</i>	14	227	226	3,55	3,53	0,02	100,44
	15	222	221	3,47	3,45	0,02	100,45
	16	225	224	3,52	3,50	0,02	100,45
	17	227	225	3,55	3,52	0,03	100,89
<i>MEAN</i>				<b>3,52</b>	<b>3,50</b>	<b>0,020</b>	<b>100,56</b>

#### 5.2.1.5 Dimensi *Emphaty*

Berdasarkan data pada dimensi *Empathy*, pelayanan di Techno Park Pekalongan dinilai berada dalam kategori sangat memuaskan, ditunjukkan oleh nilai rata-rata TKI sebesar 101,58%. Rata-rata nilai harapan (X) pengguna sebesar 3,51, sedangkan rata-rata nilai persepsi (Y) adalah 3,48, dengan rata-rata selisih gap sebesar 0,031. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, pengunjung merasa bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan mereka, khususnya dalam aspek perhatian dan kepedulian staf terhadap kebutuhan pengguna pelayanan.

Jika dianalisis berdasarkan masing-masing atribut, Atribut 18 yang menyatakan bahwa “Staf Techno Park Pekalongan sabar dan menghargai setiap pertanyaan atau kebutuhan yang diajukan oleh pengunjung” memperoleh TKI tertinggi yaitu 103,18%, menunjukkan bahwa aspek kesabaran dan penghargaan terhadap pengunjung sangat dihargai. Disusul oleh Atribut 19 dengan TKI 102,26% dan Atribut 20 dengan TKI 101,34%, yang berkaitan dengan pemahaman terhadap kebutuhan spesifik dan kepedulian terhadap pengunjung berkebutuhan khusus. Namun demikian, Atribut 21 mengenai perhatian penuh dan bantuan cepat saat menghadapi kendala hanya memperoleh TKI 99,56%, sedikit di bawah standar harapan, sehingga masuk ke dalam kategori “kurang memuaskan”. Meskipun demikian, karena secara keseluruhan nilai TKI dimensi ini lebih dari 100%, maka dimensi *Empathy* tetap dikategorikan sebagai “sangat memuaskan dan melebihi harapan pelanggan”.

Tabel 5. 11 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Dimensi *Empathy*

Dimensi	Atribut	Kepuasan	Kepentingan	AVG Kepuasan X	AVG Kepentingan Y	GAP	TKI (%)
<i>Emphaty</i>	18	227	220	3,53	3,44	0,09	103,18

Dimensi	Atribut	Kepuasan	Kepentingan	AVG Kepuasan X	AVG Kepentingan Y	GAP	TKI (%)
	19	226	221	3,55	3,45	0,09	102,26
	20	227	224	3,44	3,50	-0,06	101,34
	21	224	225	3,52	3,52	0,00	99,56
<b>MEAN</b>				<b>3,51</b>	<b>3,48</b>	<b>0,031</b>	<b>101,58</b>

#### 5.2.1.6 Dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan hasil analisis pada dimensi *Responsiveness*, diperoleh rata-rata tingkat harapan (Y) sebesar 3,52 dan rata-rata tingkat persepsi (X) sebesar 3,48, dengan nilai gap sebesar -0,031. Nilai ini menunjukkan bahwa persepsi pengunjung masih sedikit di bawah harapan mereka terhadap layanan yang diberikan pada dimensi *Responsiveness*. TKI pada dimensi ini adalah sebesar 99,10%, yang berarti kualitas pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pelanggan. Artinya, Techno Park Pekalongan perlu melakukan peningkatan dalam aspek ketanggapan dan kecepatan pelayanan.

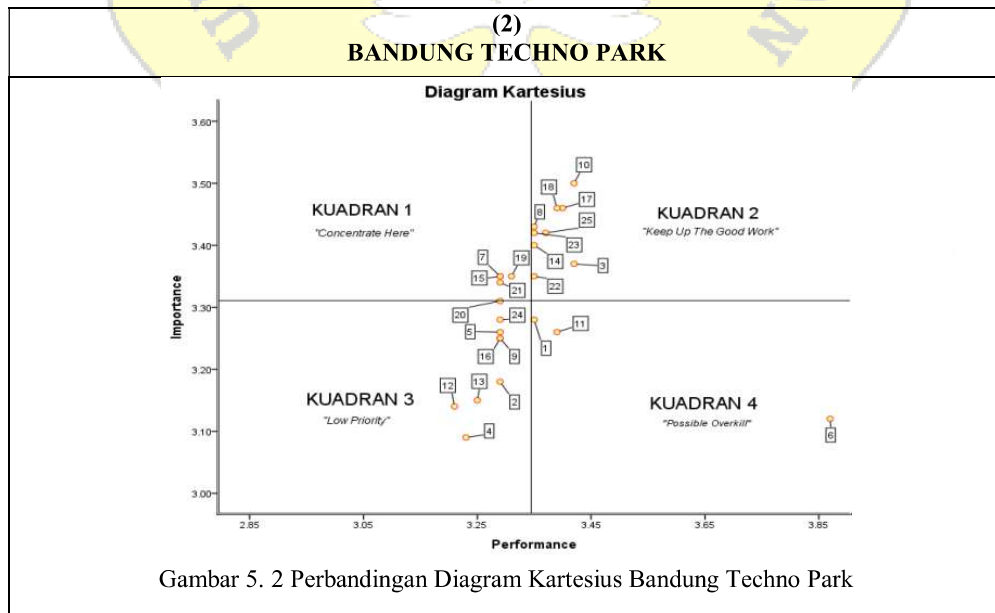
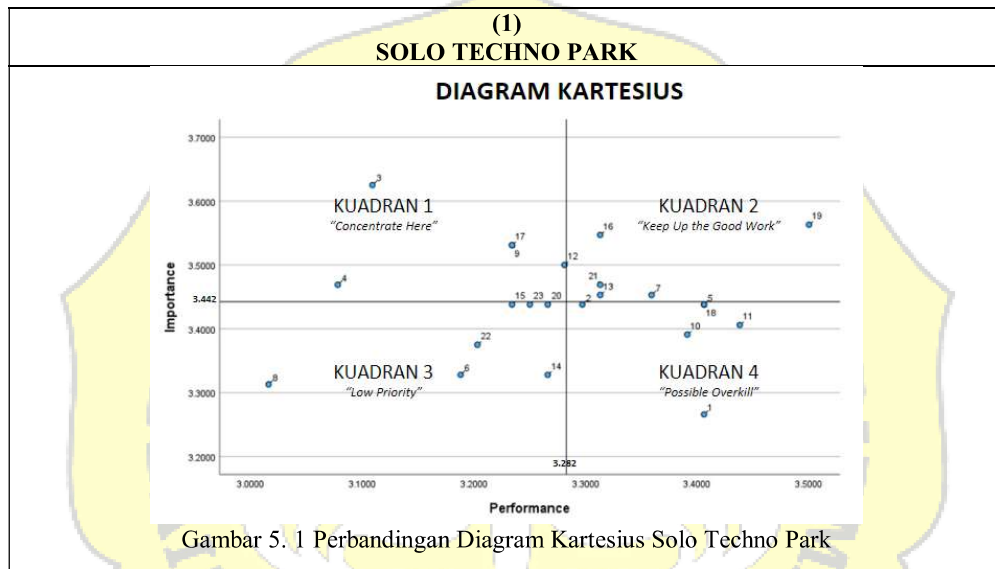
Jika dilihat berdasarkan atributnya, keempat atribut yang dinilai masih memiliki gap negatif, yang artinya harapan pengunjung belum sepenuhnya terpenuhi. Atribut 23 terkait ketersediaan saluran komunikasi memiliki nilai TKI terendah yaitu 98,18%, menandakan bahwa aspek ini memerlukan perhatian lebih dalam penyediaan akses informasi yang jelas dan mudah. Sementara itu, atribut 22 dan 25 memperoleh nilai TKI di atas 99%, yang berarti cukup mendekati harapan pengunjung. Secara keseluruhan, dimensi *Responsiveness* termasuk dalam kriteria "kurang atau tidak memuaskan" karena  $TKI < 100\%$ , meskipun nilainya sangat mendekati ambang batas memuaskan, sehingga dapat dikatakan bahwa perbaikan kecil bisa menghasilkan peningkatan signifikan dalam kepuasan pengunjung.

Tabel 5. 12 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Dimensi *Responsiveness*

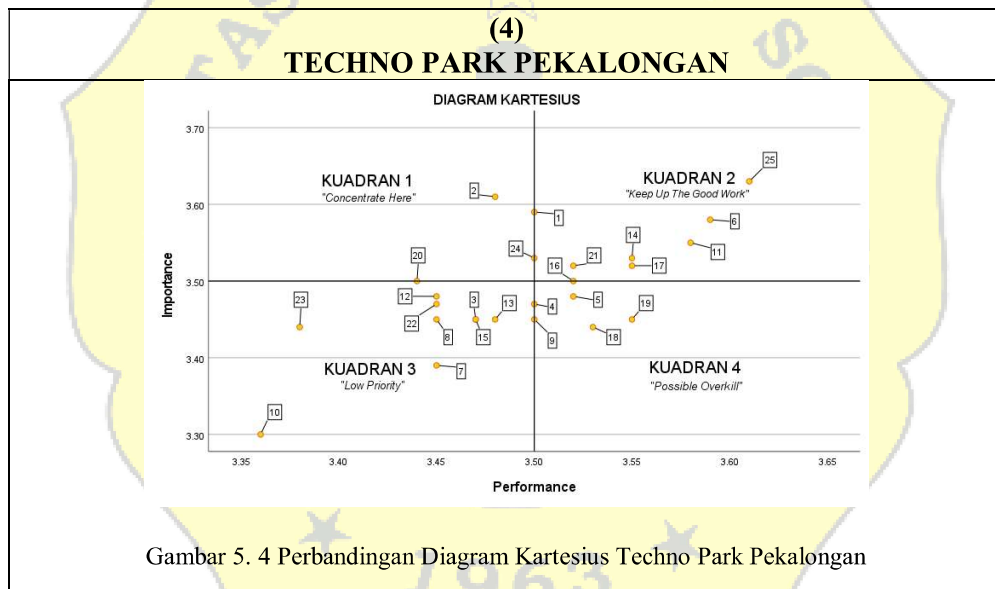
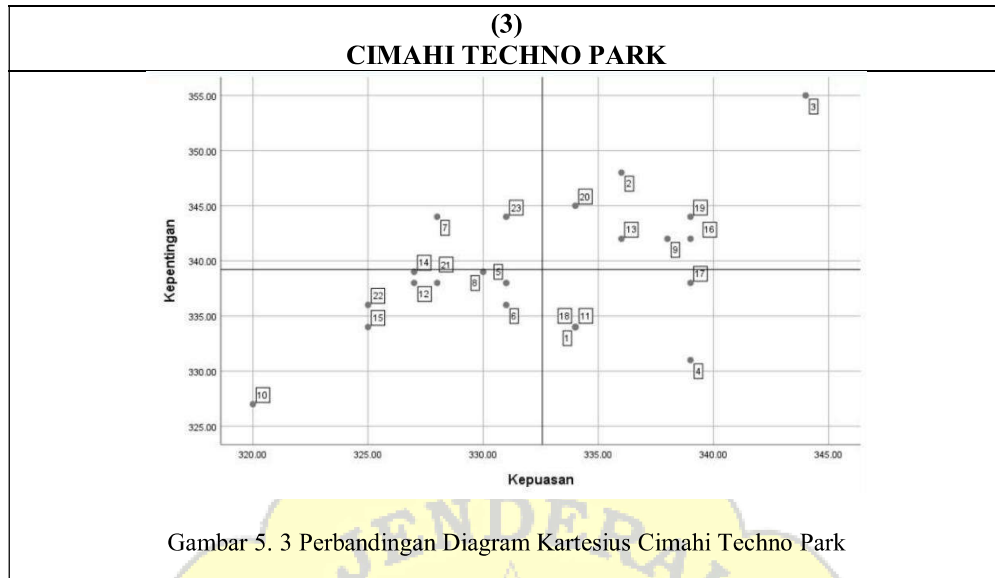
Dimensi	Atribut	Kepuasan	Kepentingan	AVG Kepuasan X	AVG Kepentingan Y	GAP	TKI (%)
<b>Responsiveness</b>	22	221	222	3,45	3,47	-0,02	99,55
	23	216	220	3,38	3,44	-0,06	98,18
	24	224	226	3,50	3,53	-0,03	99,12
	25	231	232	3,61	3,63	-0,02	99,57
<b>MEAN</b>				<b>3,48</b>	<b>3,52</b>	<b>-0,031</b>	<b>99,10</b>

### 5.2.2 Diagram Kartesius

Diagram Kartesius digunakan untuk memetakan tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing atribut pelayanan di empat Techno Park, yaitu Solo Techno Park, Bandung Techno Park, Cimahi Techno Park, dan Pekalongan Techno Park dilihat dari gambar 5.1 sampai 5.4. Tujuan dari pemetaan ini adalah untuk mengetahui posisi relatif setiap atribut dalam empat kuadran berdasarkan persepsi pengunjung, sehingga dapat menjadi dasar dalam penentuan prioritas peningkatan pelayanan.







Setiap kuadran memiliki arti yang berbeda yang dapat dilihat dari gambar 5.1 sampai 5.4 yaitu pada Kuadran I (*Concentrate Here*) menunjukkan atribut penting dengan kinerja rendah yang harus segera diperbaiki, Kuadran II (*Keep Up the Good Work*) mencerminkan atribut penting dengan kinerja tinggi yang perlu dipertahankan, Kuadran III (*Low Priority*) berisi atribut kurang penting dan berkinerja rendah, dan Kuadran IV (*Possible Overkill*) mencerminkan atribut dengan kinerja tinggi namun kurang penting. Melalui perbandingan antar Techno Park, dapat dilihat perbedaan prioritas pelayanan dan strategi peningkatan yang

dibutuhkan masing-masing kawasan. Berikut ini sudah dikumulasi atribut yang masuk pada masing-masing kuadran untuk mempermudah perbandingan dari Diagram Kartesius pada Tabel 5.12

Tabel 5. 13 Perbandingan Atribut di masing-masing Kuadran

Perbandingan Atribut di 4 Kuadran pada masing-masing Techno Park				
Kuadran	(1) Solo Techno Park	(2) Bandung Techno Park	(3) Cimahi Techno Park	(4) Pekalongan Techno Park
I	3, 4, 9, 12, 17	7, 15, 19, 21	7, 23	1, 2, 20, 24
II	7, 13, 16, 19, 21	3, 8, 10, 14, 17, 18, 22, 23, 25	2, 3, 9, 13, 16, 19, 20	6, 11, 14, 17, 21, 25
III	6, 8, 14, 15, 20, 22, 23	2, 4, 5, 9, 12, 13, 16, 20, 24	5, 6, 8, 10, 12, 14, 15, 21, 22	3, 4, 7, 8, 10, 12, 13, 15, 22, 23
IV	1, 2, 5, 10, 11, 18	1, 6, 11	1, 4, 11, 17, 18	5, 9, 16, 18, 19

Berikut ini merupakan analisis Kuadran I, II, III dan VI pada empat Techno Park yaitu Solo gambar (1), Bandung gambar (2), Cimahi gambar (3), Pekalongan gambar (4), sebagai berikut:

1. Kuadran I (*Concentrate Here* – Prioritas Utama)

Atribut-atribut di kuadran ini dianggap penting oleh pengguna, namun kinerjanya belum memuaskan. Artinya aspek-aspek ini adalah prioritas tertinggi untuk ditingkatkan karena berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna. Jumlah atribut per-lokasi:

- Solo Techno Park: 5 Atribut 3, 4, 9, 12, 17 (Kemitraan, Kenyamanan Fasilitas, dan Kelengkapan Informasi)
- Bandung Techno Park: 5 Atribut 7, 15, 19, 20, 21 (Estetika, Akses Teknologi, Kenyamanan dan Keamanan)
- Cimahi Techno Park: 2 Atribut 7, 23 (Kenyamanan Fasilitas, Kenyamanan Pelayanan)
- Pekalongan Techno Park: 4 Atribut 1, 2, 20, 24 (Kepatuhan Regulasi, Empati, Respons Pelayanan)

Analisis pada Kuadran I, Dimensi yang dominan dalam kuadran ini adalah *Compliance*, *Empathy*, dan *Responsiveness* dengan tambahan dimensi *Reliability* melalui atribut kerja sama lintas pihak. Perubahan signifikan terjadi pada Techno Park Pekalongan, di mana atribut 3 (kerja sama eksternal) berpindah dari prioritas rendah menjadi prioritas utama, menandakan meningkatnya harapan pengunjung terhadap aspek kolaboratif. Hal ini menunjukkan pentingnya dukungan lintas sektor, kepatuhan pada kebijakan, perhatian staf terhadap kebutuhan khusus, serta kecepatan dalam merespons permintaan. Implikasi Strategis, seluruh Techno Park khususnya Pekalongan, perlu menekankan:

- Penguatan hubungan dan kolaborasi lintas sektor.
- Pelatihan staf dalam aspek empati dan pelayanan cepat.
- Revisi SOP pelayanan berbasis kebutuhan aktual pengunjung.
- Peningkatan sistem respons berbasis digital untuk menjawab kebutuhan secara cepat dan efisien.

2. Kuadran II (*Keep Up the Good Work* – Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut pada kuadran ini menunjukkan aspek penting dengan performa tinggi, Ini merupakan kekuatan yang harus dijaga dan dipertahankan. Jumlah atribut per-lokasi:

- Solo Techno Park: 5 Atribut 7, 13, 16, 19, 21 (Keramahan, Keadilan Layanan, Keamanan)
- Bandung Techno Park: 9 Atribut 3, 8, 10, 14, 17, 18, 22, 23, 25 (Fasilitas Teknologi, Parkir, Kebersihan)
- Cimahi Techno Park: 7 Atribut 2, 3, 9, 13, 16, 19, 20 (Pilihan Ruang Kerja, Keadilan Layanan, Kenyamanan)
- Pekalongan Techno Park: 6 Atribut 6, 11, 14, 17, 21, 25 (Kebersihan, Pelatihan, Kenyamanan, Bantuan Cepat)

Dimensi yang mendominasi adalah *Tangible*, *Reliability*, dan *Assurance*. Pengunjung merasa puas dengan aspek fisik seperti kebersihan, kenyamanan fasilitas, dan pelatihan staf. Hal ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan di berbagai Techno Park telah memenuhi ekspektasi publik di beberapa sektor

penting. Implikasi Strategis, upaya mempertahankan kualitas ini harus dilakukan melalui:

- Perawatan rutin terhadap fasilitas fisik.
- Monitoring kualitas pelatihan dan pelayanan staf.
- Pemberian insentif untuk staf yang mempertahankan kualitas pelayanan.
- Penguatan budaya kerja yang fokus pada kualitas dan keberlanjutan pelayanan.

### 3. Kuadran III (*Low Priority* – Prioritas Rendah)

Kuadran ini memuat atribut yang dianggap kurang penting dan memiliki performa yang rendah. Meskipun bukan prioritas utama, atribut di sini tetap memerlukan perhatian agar tidak menimbulkan potensi masalah di masa depan. Jumlah atribut per-lokasi:

- Solo Techno Park: 7 Atribut 6, 8, 14, 15, 20, 22, 23 (Program atau *Event*, Akses Fasilitas, Kritik dan Saran)
- Bandung Techno Park: 9 Atribut 2, 4, 5, 9, 12, 13, 16, 20, 24 (Ruang Kerja, *Event*, Kolaborasi)
- Cimahi Techno Park: 10 Atribut 5, 6, 8, 10, 12, 13, 16, 20, 24 (Kolaborasi, Makanan, Keramahan, Informasi)
- Pekalongan Techno Park: 10 Atribut 3, 4, 7, 8, 10, 12, 13, 15, 22, 23 (Kerja Sama, Keamanan, Informasi, Ketepatan Waktu)

Analisis pada Kuadran II, dari didominasi oleh dimensi *Compliance*, *Responsiveness*, *Reliability* Menunjukkan adanya persepsi rendah terhadap pentingnya informasi teknis atau kerja sama lintas sektor saat ini. Implikasi Strategis dengan atribut di sini belum dianggap penting oleh pengunjung, peningkatan bertahap tetap diperlukan agar aspek-aspek layanan tidak menjadi titik lemah di masa depan, khususnya jika pentingnya berubah seiring waktu. Implikasi Strategis:

- Lakukan pemantauan berkala terhadap atribut-atribut ini.
- Peningkatan dilakukan secara bertahap.

- Fokus pada atribut yang berpotensi naik prioritas seiring perkembangan kebutuhan pengunjung, seperti akses kritik dan saran atau ketepatan waktu layanan.
- Evaluasi komunikasi staf dan kejelasan informasi secara rutin.

#### 4. Kuadran IV (*Possible Overkill* – Berlebihan)

Atribut-atribut ini memiliki performa tinggi, tetapi tidak dianggap penting oleh pengunjung. Artinya, ada potensi pemborosan sumber daya jika perhatian atau investasi terlalu besar dialokasikan ke atribut-atribut ini. Jumlah atribut per-lokasi:

- Solo Techno Park: 6 Atribut 1, 2, 5, 11, 10, 18 (Lokasi Strategis, Fasilitas, Kerja Sama)
- Bandung Techno Park: 3 Atribut 1, 6, 11 (Jejaring, Pelatihan, Informasi, Estetika)
- Cimahi Techno Park: 5 Atribut 1, 4, 11, 17, 18 (Lokasi, Event, Fasilitas, Parkir)
- Pekalongan Techno Park: 5 Atribut 5, 9, 16, 18, 19 (Regulasi, Kolaborasi, Empati)

Analisis pada Kuadran II, dari didominasi oleh dimensi *Compliance*, *Tangible*, *Emphaty*. Bahwa Indikasi bahwa aspek regulasi atau penataan fasilitas yang berlebihan tidak selalu sejalan dengan persepsi kepentingan pengunjung. Implikasi Strategis Manajemen harus mempertimbangkan efisiensi alokasi sumber daya dan tidak terlalu fokus pada atribut yang tidak dianggap esensial oleh pengunjung, meskipun kinerjanya sudah sangat baik.

Implikasi Strategis:

- Lakukan audit efisiensi pada atribut-atribut yang ada.
- Jangan mengalokasikan terlalu banyak sumber daya untuk atribut yang tidak terlalu berdampak bagi pengguna.
- Fokuskan kembali pada atribut Kuadran I dan II untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.



### 5.3 Perbandingan Kualitas Pelayanan

Pembahasan dalam bagian ini difokuskan pada perbandingan kualitas pelayanan antara Techno Park Pekalongan dengan tiga Techno Park lainnya, yaitu Techno Park Solo, Bandung, dan Cimahi. Perbandingan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai posisi kualitas pelayanan Techno Park Pekalongan dibandingkan dengan techno park lain yang sejenis. Analisis dilakukan berdasarkan tiga pendekatan, yaitu nilai GAP berdasarkan dimensi CARTER, *Customer Satisfaction Index* (CSI), serta *Importance Performance Analysis* (IPA). Masing-masing pendekatan digunakan untuk mengukur aspek yang berbeda dari kepuasan pengunjung, mulai dari selisih antara harapan dan kenyataan, tingkat kepuasan secara keseluruhan, hingga prioritas perbaikan pelayanan. Dengan perbandingan ini, diharapkan dapat diketahui kekurangan dari masing-masing Techno Park, serta menjadi dasar bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan secara lebih terarah dan efektif, khususnya di Techno Park Pekalongan. Berikut ini merupakan perbandingan dai nilai hasil beberapa aspek, sebagai berikut :

#### 5.3.1 Hasil perbandingan dilihat dari nilai CSI

Pada Tabel 5.14 berikut menyajikan hasil perbandingan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dari empat Techno Park yang menjadi objek pembanding, yaitu Techno Park Solo, Bandung, Cimahi, dan Pekalongan. Penilaian dilakukan terhadap enam dimensi pelayanan yang mengacu pada model CARTER.

Tabel 5. 14 Perbandingan nilai CSI

Perbandingan Nilai CSI di 4 Techno Park				
Dimensi	Solo	Bandung	Cimahi	Pekalongan
<i>Compliance</i> (Kepatuhan)	81%	85%	84%	87%
<i>Assurance</i> (Asuransi)	84%	83%	84%	88%
<i>Reliability</i> (Keandalan)	83%	81%	83%	87%
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	81%	84%	82%	88%
<i>Emphaty</i> (Empati)	81%	84%	82%	87%
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	81%	84%	81%	88%
<b>TOTAL</b>	<b>82%</b>	<b>84%</b>	<b>83%</b>	<b>87%</b>

Berdasarkan hasil perbandingan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada enam dimensi pelayanan model CARTER, Techno Park Pekalongan memperoleh skor tertinggi dengan nilai total 87% kategori (*Very Good*). Bandung

menempati urutan kedua dengan nilai 84% (*Very Good*), diikuti Cimahi dengan 83% (*Good*), dan Solo di posisi terakhir dengan 82% (*Good*).

Pekalongan menunjukkan keunggulan konsisten di seluruh dimensi pelayanan. Pada dimensi *Compliance* (Kepatuhan), Pekalongan mencatat 87%, mengungguli Bandung (85%), Cimahi (84%), dan Solo (81%). Pada *Tangible* (Bukti Fisik), Pekalongan meraih 88%, lebih tinggi dibanding Bandung (84%), Cimahi (82%), dan Solo (81%). Untuk *Reliability* (Keandalan), skor Pekalongan 87%, sementara Bandung 81% serta Cimahi dan Solo sama-sama 83%. Pada *Responsiveness* (Daya Tanggap), Pekalongan memperoleh 88%, di atas Bandung (84%) dan Cimahi serta Solo (81%). Dimensi *Assurance* (Jaminan) juga menjadi keunggulan Pekalongan dengan 88%, sedangkan Cimahi dan Solo 84% dan Bandung 83%. Terakhir, pada *Empathy* (Empati), Pekalongan mencatat 87%, mengungguli Bandung (84%), Cimahi (82%), dan Solo (81%).

Pencapaian ini menunjukkan bahwa Pekalongan berhasil mempertahankan kualitas pelayanan yang merata pada setiap aspeknya, dari kepatuhan terhadap standar, keandalan, jaminan, perhatian personal, hingga daya tanggap. Keunggulan ini mencerminkan kesesuaian pelayanan dengan ekspektasi pengunjung sekitar serta kemampuan mengakomodasi kebutuhan pengguna secara menyeluruh.

Tingginya nilai CSI juga dapat diartikan sebagai keberhasilan dalam mengidentifikasi dan memahami karakteristik serta harapan pengunjung. Pelayanan yang diberikan telah mampu menjawab kebutuhan mayoritas pengunjung secara tepat dan relevan dengan konteks lokal. Keunggulan ini bukan semata karena perbedaan fasilitas fisik atau program, tetapi lebih pada pendekatan pelayanan yang menyesuaikan diri dengan ekspektasi pengguna secara cermat.

Jika dilihat dari perbandingan nilai CSI, Bandung dan Cimahi berada pada posisi menengah dengan nilai yang relatif baik, namun masih memiliki ruang untuk penguatan pada dimensi tertentu seperti *Reliability* dan *Empathy*. Solo menempati posisi terendah dengan skor yang konsisten di bawah Techno Park lainnya pada setiap dimensi, sehingga memerlukan peningkatan pelayanan yang lebih menyeluruh. Meski demikian, Bandung, Cimahi, dan Solo tetap menunjukkan nilai CSI yang berada dalam kategori “*Good*” hingga “*Very Good*”,

di mana dimensi seperti *Empathy* dan *Responsiveness* masih dapat dioptimalkan agar sejajar dengan performa optimal yang ditunjukkan oleh Techno Park Pekalongan. Secara keseluruhan, meskipun selisih skor CSI antar Techno Park tidak terlalu besar, perbedaan kategori mencerminkan variasi kualitas pelayanan yang dapat menjadi bahan evaluasi bersama. Setiap Techno Park memiliki potensi untuk meningkatkan kinerjanya melalui optimalisasi dimensi-dimensi yang masih tertinggal, sehingga tingkat kepuasan pengguna di seluruh lokasi dapat semakin merata dan maksimal.

Tabel 5. 15 Urutan Nilai Total CSI dari yang Tertinggi hingga Terendah

No	Techno Park	Nilai CSI Total	Kategori CSI
1	Techno Park Pekalongan	87%	<i>Very Good</i>
2	Bandung Techno Park	84%	<i>Very Good</i>
3	Cimahi Techno Park	83%	<i>Good</i>
4	Solo Techno Park	82%	<i>Good</i>

Dengan demikian, hasil perbandingan nilai CSI ini dapat menjadi masukan berharga bagi masing-masing pengelola Techno Park untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan pelayanan. Khususnya bagi Techno Park Pekalongan, capaian ini merupakan indikasi positif bahwa pendekatan pelayanan yang digunakan sudah tepat sasaran dan dapat dijadikan rujukan dalam pengembangan pelayanan publik berbasis kebutuhan pengguna. Sementara itu, Techno Park lain tetap memiliki potensi besar untuk meningkatkan kepuasan pengunjung melalui penguatan aspek-aspek tertentu yang masih memerlukan perbaikan. Perbedaan nilai CSI antar Techno Park pada dasarnya lebih mencerminkan variasi kecil dalam pemenuhan harapan pengunjung daripada adanya kesenjangan kualitas yang besar. Oleh karena itu, seluruh Techno Park dapat saling belajar dari keunggulan masing-masing, sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan secara merata dan berkelanjutan di semua lokasi.

### 5.3.2 Hasil perbandingan dilihat dari nilai GAP CARTER

Perbandingan kualitas pelayanan pada bagian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan GAP berdasarkan dimensi CARTER. Analisis ini

bertujuan untuk mengukur sejauh mana kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung di masing-masing Techno Park, yaitu Solo Techno Park, Cimahi Techno Park, Bandung Techno Park, dan Techno Park Pekalongan. Nilai GAP dihitung untuk setiap dimensi guna mengetahui dimensi mana yang memiliki kinerja paling sesuai atau belum memenuhi harapan pengguna di masing-masing lokasi. Berikut ini diberikan tabel perbandingan nilai GAP CARTER dari masing-masing Techno Park pada Tabel 5.16 dan tabel keseluruhan secara lengkapnya ada pada Lampiran 4.

Tabel 5. 16 Perbandingan nilai GAP CARTER

DIMENSI	Solo Techno Park	Cimahi Techno Park	Bandung Techno Park	Pekalongan Techno Park
	GAP	GAP	GAP	GAP
<i>MEAN</i>				
<i>Compliance</i>	-0,18	-0,04	0,193	-0,028
<i>Assurance</i>	-0,156	-0,016	-0,009	0,031
<i>Reliabilty</i>	-0,109	-0,056	-0,031	0,023
<i>Tangible</i>	-0,172	-0,09	-0,041	0,02
<i>Emphaty</i>	-0,172	-0,109	-0,027	0,031
<i>Responsiveness</i>	-0,133	-0,109	0,086	-0,031
<b>TOTAL MEAN</b>	<b>-0,154</b>	<b>-0,067</b>	<b>0,028</b>	<b>0,015</b>

Analisis nilai GAP berdasarkan dimensi CARTER memberikan gambaran mengenai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh masing-masing Techno Park telah memenuhi harapan pengunjung. Nilai GAP diperoleh dari selisih antara rata-rata kepuasan (X) dan rata-rata kepentingan (Y). Semakin kecil nilai GAP (mendekati nol), semakin baik karena menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Jika nilai GAP bernilai negatif, maka pelayanan dinilai belum memenuhi harapan pengguna, sementara nilai positif menandakan pelayanan melampaui harapan.

Pada dimensi *Compliance* Bandung Techno Park menunjukkan kinerja terbaik dengan GAP positif sebesar +0,193, menandakan bahwa aspek kepatuhan dan pemenuhan regulasi di Bandung telah melampaui ekspektasi pengguna. Sebaliknya, Solo Techno Park mencatatkan GAP negatif tertinggi (-0,18), yang mengindikasikan bahwa aspek kepatuhan di Solo belum mampu memenuhi harapan pengunjung. Cimahi dan Pekalongan memiliki GAP yang relatif kecil,

masing-masing sebesar -0,04 dan -0,028, yang berarti bahwa pelayanan terkait kepatuhan di kedua lokasi tersebut cukup mendekati harapan pengguna.

Pada dimensi *Assurance* Techno Park Pekalongan menjadi satu-satunya yang memiliki GAP positif (+0,031), menunjukkan bahwa aspek kepercayaan, kompetensi, dan jaminan pelayanan telah berhasil memenuhi harapan pengguna. Bandung dan Cimahi Techno Park memiliki GAP negatif yang sangat kecil, masing-masing sebesar -0,009 dan -0,016, menunjukkan pelayanan yang hampir sesuai harapan. Sementara itu, Solo Techno Park kembali mencatatkan performa terendah dengan GAP sebesar -0,156, menandakan kurangnya kepercayaan pengguna terhadap mutu dan profesionalisme layanan.

Dimensi *Reliability* menunjukkan bahwa Techno Park Pekalongan kembali unggul dengan GAP positif (+0,023), menandakan konsistensi dan ketepatan pelayanan cukup memuaskan. Bandung dan Cimahi mencatatkan GAP negatif, yakni -0,031 dan -0,056. Namun, Solo Techno Park kembali berada di posisi terbawah dengan GAP sebesar -0,109, menunjukkan bahwa pelayanan di Solo kurang andal dan tidak konsisten dalam memenuhi janji pelayanan.

Pada dimensi *Tangible*, Techno Park Pekalongan menunjukkan nilai GAP positif sebesar +0,020, mengindikasikan fasilitas fisik dan sarana prasarana yang tersedia telah sesuai bahkan melebihi harapan. Sebaliknya, Solo Techno Park mengalami GAP negatif terbesar (-0,172), menunjukkan adanya kekurangan yang signifikan dalam aspek fisik, kebersihan, dan kenyamanan fasilitas. Cimahi (-0,090) dan Bandung (-0,041) juga mencatatkan GAP negatif, meskipun tidak sebesar Solo.

Untuk dimensi *Empathy*, Techno Park Pekalongan kembali menonjol dengan GAP positif sebesar +0,031, mencerminkan perhatian, kepedulian, dan komunikasi yang baik terhadap pengguna. Bandung memiliki GAP negatif yang sangat kecil (-0,027), sementara Cimahi dan Solo masing-masing mencatatkan GAP sebesar -0,109 dan -0,172. Nilai tersebut menandakan bahwa Solo paling rendah dalam memberikan pelayanan yang bersifat personal dan memahami kebutuhan individu pengguna.

Terakhir, pada dimensi *Responsiveness*, Bandung Techno Park mencatatkan GAP positif tertinggi sebesar +0,086, menandakan tingkat



kesigapan, kecepatan, dan ketanggapan yang sangat baik dalam memberikan pelayanan. Sebaliknya, Solo kembali berada pada posisi terendah dengan GAP -0,133, menandakan lambannya pelayanan dalam merespon kebutuhan dan keluhan pengguna. Cimahi (-0,109) dan Pekalongan (-0,031) menunjukkan pelayanan yang cukup baik, namun masih memiliki ruang untuk perbaikan.

Secara keseluruhan, berdasarkan nilai Total *Mean* GAP, Solo Techno Park memiliki nilai GAP tertinggi secara negatif (-0,154), yang menunjukkan bahwa pelayanan di semua dimensi masih jauh dari harapan pengguna dan membutuhkan peningkatan menyeluruh. Cimahi Techno Park mencatat GAP sebesar -0,067, menunjukkan pelayanan yang cukup memadai, namun belum optimal. Sementara itu, Bandung Techno Park dan Techno Park Pekalongan menjadi dua Techno Park dengan GAP positif, masing-masing sebesar +0,028 dan +0,015, yang berarti secara umum pelayanan mereka sudah sesuai atau bahkan melampaui harapan pengguna. Dengan demikian, Techno Park Pekalongan dan Bandung Techno Park dapat dijadikan acuan atau *best practice* dalam peningkatan kualitas layanan berbasis dimensi CARTER.

### 5.3.3 Hasil perbandingan dilihat dari nilai IPA

Bagian ini membahas perbandingan kualitas pelayanan di Solo, Cimahi, Bandung, dan Pekalongan Techno Park menggunakan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis difokuskan pada tiga aspek utama, yaitu rata-rata tingkat kepentingan, nilai total GAP sebagai gambaran kesenjangan antara harapan dan persepsi, serta nilai Tingkat Kepuasan Indeks (TKI) sebagai indikator akhir dari tingkat kepuasan pengunjung. Hasil perbandingan ini memberikan gambaran mengenai sejauh mana pelayanan di masing-masing Techno Park memenuhi ekspektasi pengguna terhadap atribut-atribut yang telah dinilai.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Solo Techno Park memiliki nilai rata-rata GAP sebesar -0,154 dan TKI sebesar 95,58%. Nilai GAP yang negatif serta TKI yang berada di bawah 100% menunjukkan bahwa secara umum pelayanan masih berada di bawah ekspektasi pengguna. Dimensi *Tangible* dan *Compliance* mencatatkan nilai TKI terendah, yaitu 92% dan 94,93%, yang mengindikasikan

perlunya peningkatan pada aspek fasilitas fisik dan pemenuhan prosedur pelayanan. Meskipun demikian, nilai-nilai tersebut tetap mencerminkan upaya pelayanan yang telah dijalankan dan dapat menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan ke depan.

Cimahi Techno Park menunjukkan performa yang relatif lebih baik dengan total GAP sebesar -0,067 dan TKI sebesar 98%. Meskipun masih terdapat kesenjangan, nilai tersebut menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap pelayanan mendekati harapan mereka. Dimensi *Tangible* dan *Empathy* menjadi fokus peningkatan ke depan, dengan TKI masing-masing sebesar 97%. Penguatan sarana fisik serta pendekatan yang lebih personal terhadap pengguna berpotensi mendorong pelayanan menuju standar yang lebih tinggi.

Sementara itu, Bandung Techno Park menunjukkan kinerja pelayanan yang sangat baik dengan total GAP positif sebesar +0,028 dan TKI mencapai 100,96%. Nilai GAP yang positif mengindikasikan bahwa pelayanan telah melebihi harapan pengguna. Dimensi *Compliance* mencatatkan nilai tertinggi dengan GAP +0,193 dan TKI sebesar 106,1%, menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan sangat diapresiasi. Selain itu, dimensi *Responsiveness* juga menunjukkan performa tinggi dengan TKI 102,7%. Keberhasilan ini dapat dijadikan rujukan praktik baik (*best practice*) dalam pengelolaan pelayanan publik di lingkungan Techno Park lainnya.

Pekalongan Techno Park juga menunjukkan performa pelayanan yang sangat baik dengan total GAP +0,015 dan TKI sebesar 100,35%. Walaupun nilai GAP-nya tidak sebesar Bandung, tetap menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna. Dimensi *Empathy* menjadi dimensi unggulan dengan TKI sebesar 101,58%, mencerminkan adanya perhatian dan kepedulian tinggi terhadap pengguna. Potensi ini dapat terus dikembangkan melalui pendekatan pelayanan yang inklusif dan berbasis kebutuhan pengguna.

Secara keseluruhan, hasil analisis IPA menunjukkan bahwa Bandung Techno Park menempati posisi tertinggi dalam hal kinerja pelayanan, dengan nilai GAP positif dan TKI di atas 100%, mengindikasikan bahwa pelayanan tidak hanya memenuhi tetapi juga melampaui ekspektasi pengguna. Capaian ini menjadi bukti keberhasilan dalam menyelaraskan mutu layanan dengan

kebutuhan pengguna, serta mengindikasikan adanya sistem manajemen pelayanan yang baik dan responsif.

Selanjutnya, Pekalongan Techno Park menempati posisi kedua dengan nilai TKI di atas 100% dan GAP positif, terutama kuat dalam dimensi *Empathy*. Dengan pendekatan berbasis *user-centered* dan nilai-nilai pelayanan inklusif, Pekalongan memiliki peluang besar menjadikan kualitas pelayanan sebagai keunggulan strategis ke depan.

Sementara itu, Cimahi dan Solo Techno Park menunjukkan performa yang relatif baik namun masih berada di bawah standar ekspektasi pengguna. GAP yang masih negatif dan nilai TKI di bawah 100% mencerminkan bahwa masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya pada dimensi-dimensi yang berkaitan dengan fasilitas, ketepatan prosedur, dan hubungan interpersonal. Dengan perencanaan yang matang dan upaya berkelanjutan, kedua Techno Park ini berpotensi memperkuat kualitas pelayanannya di masa mendatang.

Oleh karena itu, Techno Park yang telah memiliki nilai IPA unggul seperti Bandung dan Pekalongan perlu mempertahankan dan mengembangkan pencapaian tersebut, sementara Techno Park lainnya dapat memanfaatkan temuan ini sebagai masukan strategis untuk melakukan perbaikan menyeluruh dan terukur, demi terciptanya pelayanan yang lebih baik, setara, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Tabel 5. 17 Perbandingan nilai IPA

DIMENSI	Solo Techno Park		Cimahi Techno Park		Bandung Techno Park		Pekalongan Techno Park	
	GAP	TKI (%)	GAP	TKI (%)	GAP	TKI (%)	GAP	TKI (%)
<b>MEAN</b>								
<i>Compliance</i>	-0,18	94,93	-0,04	98,7	0,193	106,1	-0,028	99,24
<i>Assurance</i>	-0,156	94,98	-0,016	99,5	-0,01	99,8	0,031	100,91
<i>Reliabilty</i>	-0,109	96,87	-0,056	98,4	-0,03	99,1	0,023	100,7
<i>Tangible</i>	-0,172	92	-0,09	97	-0,04	98,8	0,02	100,56
<i>Emphaty</i>	-0,172	95	-0,109	97	-0,03	99,2	0,031	101,58
<i>Responsiveness</i>	-0,133	94,99	-0,109	96,7	0,086	102,7	-0,031	99,1
<b>TOTAL MEAN</b>	<b>-0,154</b>	<b>95,58</b>	<b>-0,067</b>	<b>98</b>	<b>0,028</b>	<b>101</b>	<b>0,015</b>	<b>100,35</b>

Nilai Tingkat Kepuasan Indeks (TKI) yang melebihi 100% dalam metode IPA adalah hal yang wajar secara metodologis. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi

kinerja pelayanan pengguna lebih tinggi dibandingkan harapan awal mereka. Dalam evaluasi pelayanan publik, kondisi ini mencerminkan keberhasilan penyedia layanan dalam melampaui ekspektasi pengguna. Pelayanan yang melebihi harapan dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan, menciptakan nilai tambah, serta memperkuat loyalitas dan kepercayaan terhadap institusi pelayanan tersebut. Oleh karena itu, TKI di atas 100% bukan merupakan anomali, melainkan indikator positif dari efektivitas dan keunggulan pelayanan.

#### **5.4 Usulan Strategi Pengembangan**

Berdasarkan hasil analisis CSI, GAP, dan IPA menunjukkan bahwa Techno Park Pekalongan telah berhasil memberikan pelayanan yang sangat baik. Hal ini tercermin dari nilai CSI tertinggi sebesar 87% kategori “*Very Good*” serta nilai TKI sebesar 100,35%, yang disertai GAP positif yang menandakan bahwa pelayanan tidak hanya memenuhi, tapi sedikit melampaui ekspektasi pengguna. Salah satu kekuatan paling menonjol terletak pada dimensi *Empathy*, yang menggambarkan betapa kuatnya perhatian, kepekaan sosial, dan kedekatan staf pelayanan terhadap kebutuhan pengunjung. Hal ini wajar mengingat peran unik Techno Park Pekalongan yang tidak sekadar menjadi pusat inovasi, tapi juga menjadi sandaran ekonomi utama bagi masyarakat lokal, terutama bagi pelaku UMKM, nelayan, dan tenant pemula.

Berbeda dari Techno Park lainnya yang lebih berorientasi pada bidang edukasi atau kegiatan pengembangan IPTEK sebagai kebutuhan sekunder, dan keberadaan Techno Park Pekalongan justru menjadi kebutuhan primer yang menyatu dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Oleh karena itu, strategi pengembangan pelayanan tidak dapat diseragamkan, melainkan harus disesuaikan dengan kebutuhan nyata masyarakat lokal yang bergantung pada keberadaan Techno Park Pekalongan. Untuk mempertahankan dan meningkatkan capaian tersebut, diperlukan strategi penguatan yang berkelanjutan (*sustainability*) yang berfokus pada tiga hal yaitu, mempertahankan dimensi pelayanan yang sudah baik, mengembangkan potensi pelayanan strategis, dan meningkatkan aspek pelayanan yang masih kurang optimal. Strategi ini dapat diwujudkan melalui beberapa langkah konkrit berikut:

1. Untuk mempertahankan kualitas pelayanan di Techno Park Pekalongan yang telah meraih nilai CSI sebesar 87% dalam kategori “*Very Good*”, fokus pengembangan harus pada pemeliharaan fasilitas, peningkatan responsivitas staf, dan pelatihan empati. Dengan menjaga lingkungan yang bersih dan aman, serta meningkatkan komunikasi dan prosedur pelayanan, Techno Park dapat terus memberikan pengalaman yang nyaman dan humanis bagi pelanggan.
2. Pada bagian CARTER, dimensi *Responsiveness* dan *Compliance* merupakan aspek terlemah, yang menunjukkan bahwa harapan pengunjung belum sepenuhnya terpenuhi, sehingga masih terdapat ruang untuk ditingkatkan. Peningkatan dapat dilakukan melalui penguatan Ketanggapan staf, Penyederhanaan prosedur, Penetapan standar pelayanan yang jelas, dan Konsistensi pelaksanaan. Usulan ini bersifat praktis dan dapat diterapkan secara bertahap untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan Techno Park Pekalongan.

Seluruh langkah strategis tersebut harus selaras dengan regulasi yang berlaku, khususnya Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 39 Tahun 2018, yang menegaskan bahwa Techno Park sebagai pusat inkubasi teknologi, penyedia pelayanan bernilai tambah, dan penggerak klaster industri lokal. Pasal-pasal dalam Perwali seperti Pasal 15 dan 16 mengamanatkan pentingnya pelatihan SDM, pengembangan kapasitas bisnis tenant, serta kerja sama strategis dengan pendidikan, sektor industri, dan komunitas lokal.

Agar pengembangan pelayanan tidak dilakukan secara acak, tidak terarah, atau tidak konsisten, dibutuhkan *roadmap* pengembangan jangka menengah dan panjang yang jelas, realistis, dan terukur. *Roadmap* ini bisa mencakup indikator seperti target CSI tahunan, pertumbuhan tenant aktif, hingga tingkat kemandirian finansial pengelolaan. Seluruh langkah tersebut perlu berakar pada prinsip 7-S, termasuk pelatihan manajerial dan konsultasi bisnis (*Skill Development, Service*), kolaborasi lintas sektor (*Synergy*), serta penguatan jejaring sosial atau kerja sama (*Social Networking*). Sesuai dengan amanat Pasal 16 Perwali, kolaborasi antara



pemerintah, akademisi, pelaku usaha, komunitas, dan media harus terus ditingkatkan untuk membentuk ekosistem inovasi yang solid.

Dengan strategi yang menyatu antara data, regulasi, dan kondisi nyata di lapangan, Techno Park Pekalongan berpeluang besar menjadi model Techno Park daerah yang tidak hanya unggul secara sistem, tetapi juga dekat dan berdampak nyata bagi masyarakat sekitar. Oleh karena itu, penting bagi Techno Park Pekalongan untuk menjaga kualitas pelayanan sekaligus mendorong pengembangan inovasi dan potensi secara berkelanjutan guna memastikan keberlanjutan pelayanan di masa mendatang.

