

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perancangan dan analisis *Key Performance Indicator* (KPI) Agro Techno Park (ATP) Ngawi menggunakan model CARTER dan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP), maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kriteria dan indikator yang relevan untuk mengevaluasi ATP Ngawi berhasil diidentifikasi berdasarkan model CARTER, yang meliputi enam kriteria dan delapan belas indikator. Keenam kriteria tersebut mencerminkan dimensi kualitas pelayanan, yaitu:
 - a. *Compliance* (Kepatuhan): menggambarkan sejauh mana ATP Ngawi mematuhi peraturan dan standar pelayanan yang berlaku. Indikatornya meliputi kepatuhan terhadap regulasi nasional, kepatuhan terhadap regulasi daerah, dan kepatuhan terhadap penerapan konsep pelayanan 7-S.
 - b. *Assurance* (Jaminan): menunjukkan tingkat kepercayaan dan rasa aman pengguna layanan terhadap pengelola ATP. Indikatornya meliputi keamanan dan kenyamanan lingkungan, kompetensi petugas keamanan dan teknisi, serta kejelasan informasi dan prosedur layanan.
 - c. *Reliability* (Keandalan): menilai konsistensi dan ketepatan ATP dalam memberikan layanan sesuai standar yang dijanjikan. Indikatornya meliputi ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan, kesiapan sarana dan fasilitas, serta konsistensi kualitas pelatihan dan program.
 - d. *Tangible* (Bukti Fisik): mencerminkan kondisi fisik dan fasilitas yang disediakan oleh ATP sebagai sarana pelayanan. Indikatornya meliputi kualitas fasilitas dan lingkungan fisik, aksesibilitas dan kemudahan lokasi, serta kondisi peralatan dan sarana penunjang.

- e. *Empathy* (Empati): menggambarkan perhatian dan kepedulian pengelola terhadap kebutuhan pengguna layanan. Indikatornya meliputi kepedulian terhadap pengunjung, kesediaan membantu dan memberi solusi, serta perhatian terhadap kebutuhan khusus.
- f. *Responsiveness* (Ketanggapan): menilai kemampuan pengelola dalam merespons kebutuhan dan keluhan pengguna secara cepat dan tepat. Indikatornya meliputi kecepatan tanggapan terhadap permintaan, ketersediaan sarana umpan balik, serta tindak lanjut terhadap masukan pengunjung.

Keenam kriteria dan delapan belas indikator tersebut menjadi dasar konseptual dan operasional dalam merancang sistem pengukuran kinerja berbasis KPI di ATP Ngawi, sehingga setiap dimensi pelayanan dapat diukur secara objektif dan terarah.

2. Bobot kepentingan tiap kriteria dan indikator ditentukan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Hasil pembobotan menunjukkan bahwa setiap kriteria memiliki tingkat kepentingan yang berbeda terhadap kinerja keseluruhan. Kriteria dengan bobot lebih tinggi, seperti *compliance* dan *tangible*, menunjukkan bahwa aspek kepatuhan terhadap regulasi dan kualitas fasilitas merupakan prioritas utama dalam pengelolaan ATP Ngawi. Sementara kriteria *empathy* dan *responsiveness* memperoleh bobot yang relatif lebih rendah, namun tetap penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Proses pembobotan ini membantu memberikan dasar kuantitatif bagi pengambilan keputusan dalam menentukan prioritas evaluasi dan perbaikan kinerja, serta memastikan bahwa setiap indikator memiliki kontribusi proporsional terhadap hasil akhir penilaian.
3. Hasil pengukuran kinerja menunjukkan rata-rata skor tertimbang sebesar 0,285, dengan 6 indikator berada di atas rata-rata dan 12 indikator di bawah rata-rata. Indikator dengan nilai tertinggi meliputi kompetensi petugas keamanan dan teknisi (0,531), kualitas fasilitas dan lingkungan fisik (0,524), ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan (0,522), kepedulian terhadap pengunjung (0,522), ketersediaan sarana

umpan balik (0,522), serta kepatuhan terhadap regulasi daerah (0,522). Sebaliknya, indikator dengan nilai terendah antara lain kepatuhan terhadap regulasi nasional (0,061), kondisi peralatan dan sarana penunjang (0,080), tindak lanjut terhadap masukan pengunjung (0,092), serta keamanan dan kenyamanan lingkungan (0,098). Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun ATP Ngawi memiliki keunggulan pada aspek kompetensi petugas, kualitas fasilitas, ketepatan waktu, kepedulian terhadap pengunjung, ketersediaan sarana umpan balik, dan kepatuhan terhadap regulasi daerah, masih diperlukan peningkatan kinerja pada aspek kepatuhan terhadap regulasi nasional, kondisi peralatan dan sarana penunjang, tindak lanjut terhadap masukan pengunjung, serta keamanan dan kenyamanan lingkungan agar kinerja keseluruhan dapat mencapai tingkat yang optimal.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pengelola ATP Ngawi, perlu dilakukan peningkatan pada indikator dengan skor di bawah rata-rata, khususnya dalam hal kepatuhan terhadap regulasi nasional, keamanan dan kenyamanan lingkungan, serta kondisi sarana pendukung. Upaya peningkatan dapat dilakukan melalui pengawasan berkala, pelatihan bagi pengelola, serta perbaikan dan pemeliharaan fasilitas. Sementara itu, indikator dengan skor di atas rata-rata seperti kepatuhan terhadap regulasi daerah, kualitas fasilitas, dan kepedulian terhadap pengunjung perlu dipertahankan dan dikembangkan agar menjadi keunggulan kompetitif ATP Ngawi. Keseimbangan antara peningkatan dan pemeliharaan ini penting untuk menjaga kinerja ATP yang berkelanjutan.
2. Bagi pemerintah daerah dan dinas terkait, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam penyusunan kebijakan dan strategi pengembangan ATP Ngawi. Dukungan berupa pendanaan, pendampingan teknis, dan sinergi lintas sektor diperlukan untuk

memperkuat kelembagaan dan efektivitas pengelolaan ATP agar berperan optimal sebagai pusat inovasi dan pengembangan teknologi pertanian daerah.

3. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian perbandingan penerapan KPI berbasis CARTER pada ATP di wilayah lain. Tujuannya adalah untuk menilai efektivitas indikator kinerja dalam konteks berbeda dan menemukan pola pengelolaan terbaik. Hasil penelitian tersebut diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan sistem evaluasi yang lebih baik di masa mendatang.

