

LAPORAN PENELITIAN



ANALISIS INDEK KEPUSAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK KABUPATEN BULELENG

Oleh:

**Prof. Dr. I Nengah Suastika, M.Pd.
A. A. Istri Dewi Adhi Utamai, S.Pd.,M.Pd.
I Wayan Budiarta, S.Pd.,M.Pd.**

**PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
APRIL 2024**

DAFTAR ISI	i
RINGKASAN	ii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Pelayanan Publik	7
2.2. Reformasi Pelayanan Publik	11
2.3. Unsur-Unsur Survi Kepuasan Masyarakat	14
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	16
3.2. Objek dan Variabel Penelitian	16
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	17
3.4. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	17
3.5. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	19
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Pemenuhan IKM Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Media Cetak dan Elektronik	22
4.2. Pemenuhan IKM Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Strait News di Radio	24
4.3. Pemenuhan IKM Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Majalah Singa Manggala.....	26
4.4. Pemenuhan IKM Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Media Sosial	28
4.5. Pemenuhan IKM Layanan Penyebarluasn Informasi Buleleng Development Festival	30
4.6. Pemenuhan IKM Layanan Live Streaming	32
4.7. Pemenuhan IKM Layanan Komunitas Informasi Masyarakat	34
4.8. Pemenuhan IKM Layanan Siaran Keliling	36
4.9. Pemenuhan IKM Layanan Multimedia	38
4.10. Pemenuhan IKM Layanan zoom meeting	40
4.11. Pemenuhan IKM Layanan Pelatihan SDM di Bidang TIK	42
4.12. Pemenuhan IKM Layanan pembuatan dan pengembangan aplikasi ...	44
4.13. Pemenuhan IKM Layanan jaringan internet instansi pemerintah	46
4.14. Pemenuhan IKM Layanan Internet (Free Wifi) Bagi Masyarakat	48
4.15. Pemenuhan IKM Layanan Pendaftaran dan pengelolaan Domain/Sub domain	50
1.16. Pemenuhan IKM Layanan Data sektoral OPD	52
1.17. Pemenuhan IKM Layanan Frekuensi Bersama	54
1.18. Pemenuhan IKM Layanan Radio Komunikasi	56
1.19. Pemenuhan IKM Layanan Cyber Incident Response Team (CIRT) ...	58
1.20. Rencana Kerja Tindak Lanjut Kominfosandi Kabupaten Buleleng	60
BAB V. PENUTUP	

5.1.	Kesimpulan	64
5.2.	Rekomendasi	65
Daftar Pustaka		66

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng tahun 2023. Indikator yang dijadikan sebagai dasar untuk menentukan kepuasan pengguna layanan pada masing-masing jenis layanan adalah: (1) persyaratan, (2) sistem, mekanisme dan prosedur, (3) waktu penyelesaian, (4) biaya/tarif, (5) produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan, (9) sarana prasarana.

Secara metodologis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Ada empat teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu pengumpulan data melalui kuesioner, studi dokumentasi, observasi dan wawancara. Analisis dalam kajian ini dilakukan secara deskriptif kuantitatif dengan menghitung nilai rata-rata indikator dan total indikator jenis layanan untuk mendapatkan tingkat kepuasan pengguna layanan (Permenpan No. 14 Tahun 2017), membuat diagram batang dan memberikan narasi berdasarkan pada data statistik.

Tahun 2024 Kominfosanti memiliki 19 (sembilan belas) jenis layanan. Jika dibandingkan dari semua jenis layanan, jenis layanan **frekwensi bersama** mendapatkan penilaian yang paling tinggi, yaitu sebesar **83.846** dengan kategori **baik**. Sedangkan layanan penyebaran informasi melalui **majalah singa manggala** mendapatkan nilai yang paling rendah, yaitu **78.761** dengan kategori **baik**. Secara keseluruhan masyarakat menilai layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng ada pada kategori **Baik (B)** dengan persentase **81.587** meningkat dari tahun sebelumnya sebesar **79.409**. Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan (**88.31-1.00**) atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Kata kunci: indeks, kepuasan, masyarakat

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tahun 2022 Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng memiliki 15 (lima belas) jenis layanan, yaitu: (1) layanan penyebarluasan informasi melalui media cetak dan elektronik; (2) layanan penyebarluasan informasi melalui strait news di radio; (3) layanan penyebarluasan informasi melalui Majalah Singa Manggala; (4) layanan penyebarluasan informasi melalui Baliho, (5) layanan penyebarluasan informasi melalui Pameran Pembangunan Provinsi Bali, (6) layanan Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat, (7) layanan Siaran Keliling, (8) layanan Pelatihan SDM di bidang TIK, (9) layanan Data sektoral OPD, (10) layanan Frekuensi Bersama, (11) layanan *Cyber Incident Response Team* (CIRT) Buleleng, (12) layanan jaringan internet instansi pemerintah, (13) layanan internet (*free wifi*) bagi masyarakat, (14) layanan *zoom meeting*, dan (15) layanan *live streaming*. Berdasarkan pada analisis yang dilakukan tahun 2023 terhadap layanan tahun 2022 IKM Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan dalam tabel berikut:

INDEK SKM TIAP LAYANAN YANG DIBERIKAN DISKOMINFOSANTI KAB. BULELENG TAHUN 2022				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
DATA KESELURUHAN				
1	Layanan penyebarluasan informasi melalui media cetak dan elektronik	3.074	76.853	Baik
2	Layanan penyebarluasan informasi melalui strait news di radio	3.106	79.150	Baik
3	Layanan penyebarluasan informasi melalui Majalah Singa Manggala	3.121	78.030	Baik
4	Layanan penyebarluasan informasi melalui Baliho	3.157	78.920	Baik
5	Layanan penyebarluasan informasi melalui Pameran Pembangunan Provinsi Bali	3.199	79.970	Baik
6	Layanan Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat	3.216	80.390	Baik

7	Layanan Siaran Keliling	3.209	80.220	Baik
8	Layanan Pelatihan SDM di bidang TIK	3.141	78.530	Baik
9	Layanan Data sektoral OPD	3.173	79.330	Baik
10	Layanan Frekuensi Bersama	3.218	80.450	Baik
11	Layanan Cyber Incident Response Team (CIRT) Buleleng	3.201	80.030	Baik
12	Layanan jaringan internet instansi pemerintah	3.135	78.370	Baik
13	Layanan internet (free wifi) bagi masyarakat	3.176	79.390	Baik
14	Layanan zoom meeting	3.135	78.370	Baik
15	Layanan live streaming	3.160	79.010	Baik
		3.161	79.134	Baik

Tabel 1.1. Hasil Analisis Harapan dan pemenuhan IKM Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan pada hasil penelitian, dari 15 (lima belas) jenis layanan pemenuhan indek kepuasan masyarakat paling tinggi diwujudkan oleh jenis layanan Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat dengan tingkat pemenuhan **80.39**. Berdasarkan data di dibawah juga tampak pemenuhan indek kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh jenis layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Media Cetak dan Media Elektronik dengan tingkat pemenuhan **76.85**. Jenis layanan penyebarluasan informasi melalaui media cetak dan elektronik, penyebarluasan informasi melalui strait news di radio, penyebarluasan informasi melalui Majalah Singa Manggala, penyebarluasan informasi melalui Pameran Pembangunan Provinsi Bali, Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat, Siaran Keliling, Pelatihan SDM di bidang TIK, Data sektoral OPD, Frekuensi Bersama, *Cyber Incident Response Team* (CIRT) Buleleng, jaringan internet instansi pemerintah, internet (*free wifi*) bagi masyarakat, *zoom meeting*, dan layanan *live streaming* sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai (**76,61–88,30**). Secara keseluruhan masyarakat menilai layanan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kabupaten Buleleng ada pada kategori **Baik (B)** dengan **persentase 79.13**. Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk

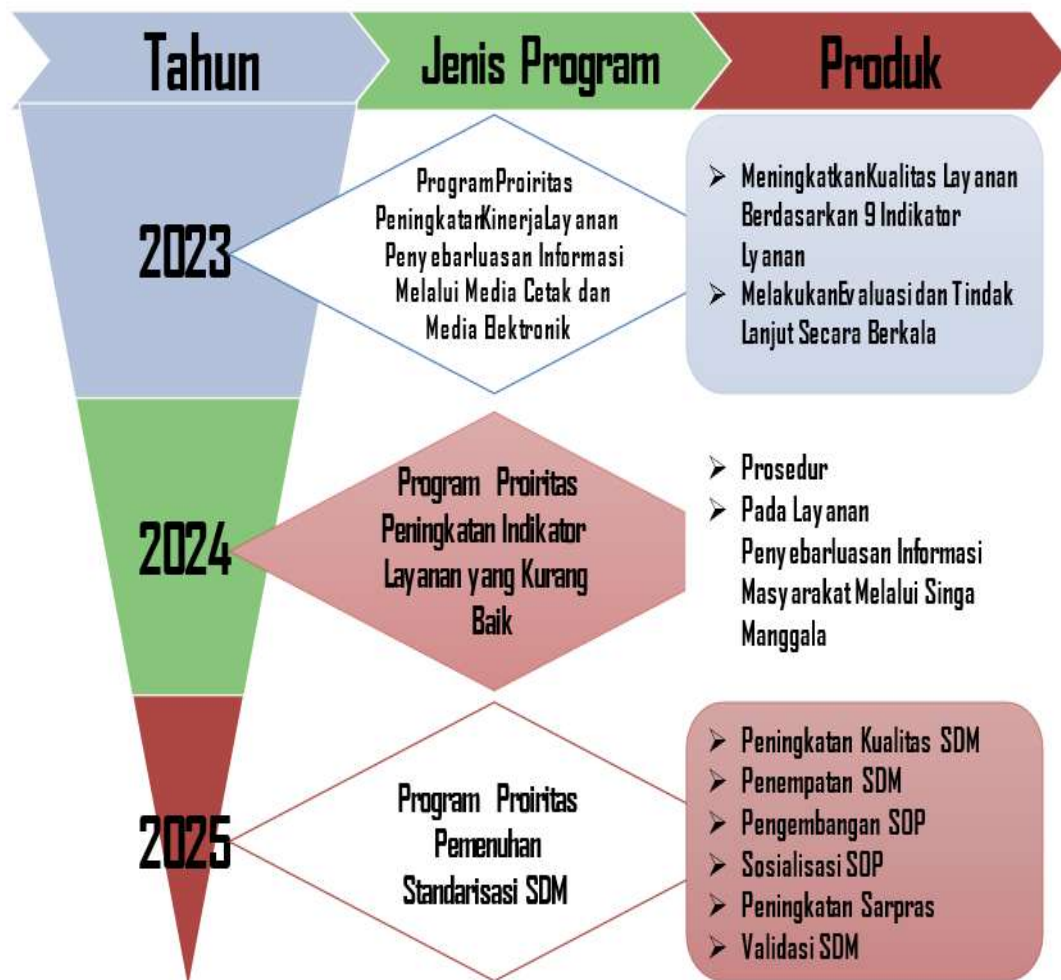
meningkatkan indek kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan **(88,31-100,00)** atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Jika dilihat dari sembilan kriteria pemenuhan idek kepuasan masyarakat yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, prilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan yang paling tinggi tingkat pemenuhannya adalah pada kreteria biaya. Masyarakat menilai semua jenis layanan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kabupaten Buleleng tidak dikenakan biaya atau gratis. Termasuk dalam konteks ini juga tidak ada oknum-oknum pelaksana pelayanan yang memanfaatkan layanannya untuk mendapataka keuntungan secara personal. Hal ini menjadi nilai positif dan keunggulan bagi Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kabupaten Buleleng. Selain itu, jika dilihat dari data tahun sebelumnya, kriteria prilaku pelaksana telah mengalami perbaikan, karena pada beberapa layanan telah mendapatkan penilaian sangat baik.

Adapun skema yang dapat diterapkan untuk dapat meningkatkan kinerja jenis layanan yang ada pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng adalah: (1) membuat program prioritas untuk meningkatkan kinerja jenis layanan penyebarluasan informasi melalaui media cetak dan elektronik karena sesuai dengan data di atas memiliki nilai kepuasan yang paling rendah, yaitu **76.85**. Walaupun layanan penyebarluasan informasi melalaui media cetak dan elektronik ada pada kategori **Baik**, dibutuhkan perbaikan kinerja dari Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng, (2) lima belas layanan yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng mulai dari layanan penyebarluasan informasi melalaui media cetak dan elektronik, penyebarluasan informasi melalui strait news di radio, penyebarluasan informasi melalui Majalah Singa Manggala, penyebarluasan informasi melalui Pameran Pembangunan Provinsi Bali, Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat, Siaran Keliling, Pelatihan SDM di bidang TIK, Data sektoral OPD, Frekuensi Bersama, *Cyber Incident Response Team* (CIRT) Buleleng, jaringan internet instansi pemerintah, internet (*free wifi*) bagi masyarakat, *zoom meeting*, dan layanan *live streaming* sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai **(76,61–88,30)** dan **persentase 79.19**. Namun demikian ada indikator yang memiliki nilai kurang baik seperti indikator

prosedur pada jenis layanan penyebarluasan informasi melalui singa manggala. Hal ini membutuhkan perbaikan layanan, khususnya untuk indikator-indikator yang mendapatkan nilai kurang baik, dan (3) membuat program peningkatan kualitas layanan untuk semua jenis layanan agar bisa naik kelas/naik kategori dari kategori **Baik (B)** menjadi kategori **Sangat Baik (A)** (Suastika, I. N, dkk, 2022).

Secara skematik rencana kerja tindak lanjut Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1. Sekema Program Kerja Tindak Lanjut Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan hasil penelitian dan rencana tindak lanjut yang mesti diambil oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng, dibutuhkan penelitian untuk mengetahui efektifitas rencana tindak lajut yang telah dilakukan pada tahun 2023.

1.2. Rumusan Masalah

Permasalahan umum penelitian ini adalah bagaimanakah kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng selama tahun 2023?. Secara rinci masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng?
2. Bagaimanakah model kebijakan yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng ?.

1.3. Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memformulasi kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng selama tahun 2023. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menganalisis dan memformulasi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng;
2. Untuk menganalisis dan memformulasi rekomendasi terkait layanan dibidang komunikasi, informatika dan statistik yang dibutuhkan masyarakat sesuai dengan kultur dan lokasi masyarakat di wilayah Kabupaten Buleleng.

1.4. Manfaat Penelitian

Secara realistis penelitian ini akan menghasilkan temuan tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng. Bertalian dengan itu, maka penelitian ini akan sangat bermanfaat bagi:

1. Pemerintah Kabupaten Buleleng, hasil penelitian yang memformulasi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng ini dapat dijadikan sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik di Kabupaten Buleleng.

2. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, hasil penelitian tentang indeks kepuasan masyarakat tentang pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng ini dapat dijadikan dasar untuk melakukan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, petugas pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggungjawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, biaya pelayanan, kepastian biaya, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan serta media penyebarluasan informasi. Selain itu hasil kajian ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk merumuskan kebijakan strategis dalam bidang komunikasi, informatika dan statistik di Kabupaten Buleleng.
3. Bagi para pegawai Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, hasil kajian tentang indeks kepuasan masyarakat dapat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik ini dapat dijadikan bahan refleksi diri, untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan.

BAB II. TINJUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah untuk kepentingan masyarakat merupakan bentuk pelayanan publik. Sehingga pelayanan publik merupakan bentuk tugas dan tanggungjawab Pemerintah untuk melayani masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Sehingga pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat (1) menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seacara konstitusional konsep ini menjustifikasi pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat merupakan pelayanan publik.

Sedangkan Ridwan dan Sudrajat (2009:19) menyatakan pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Konsep ini lebih ditujukan pada tujuan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sehingga selayaknya pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat tidak berbelit-belit, ribet dan mempersulit masyarakat. Pelayanan publik mestinya bersifat edukatif, mengutamakan kesederhana birokrasi dan memberikan kepastian hukum pada masyarakat. Hal ini disebabkan karena pelayanan publik adalah proses pemenuhan

keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Karena Negara itu sendiri terbangun karena kesepakatan semua masyarakat.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu: (1) pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta, dan (2) pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Pelayanan publik oleh organisasi umum dapat dibagi dua, yaitu: (a) pelayanan publik yang bersifat primer adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan, dan (b) pelayanan publik yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan. Contohnya seperti rumah sakit, sekolah dan lainnya (Bagia, 2012). Ada lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan kedua jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu: (1) adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna, (2) posisi tawar pengguna/klien. Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik, (3) type pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/klien, (4) locus kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan, dan (5) sifat

pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut: (1) prosedur pelayanan, yaitu kegiatan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadilan, (2) waktu penyelesaian, yaitu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengadilan, (3) biaya pelayanan, yaitu tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, (4) produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, (5) sarana dan prasarana, yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik, (6) kompetensi petugas pemberi pelayanan, yaitu kemampuan petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Menurut Moenir (2005:197) menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu: (a) tingkah laku yang sopan, yaitu kesoapanan yang membuat orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan, (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang, (c) waktu penyampaian, yaitu sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan, dan (d) keramah tamahan, yang ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan. Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir (2005: 18-21) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain: (1) berpakaian dan berpenampilan

rapi dan bersih, (2) percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman, (3) menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain, (4) tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan, (5) berbicara dengan bahasa yang baik dan benar., (6) bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya, (7) jangan menyela atau memotong pembicaraan, (8) mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan, (9) jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan, dan (10) bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.

Menurut Bharata, (2004:11) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu: (1) penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services), (2) penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (costomer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan, (3) jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan, dan (4) kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Berdasarkan Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan, yaitu: (1) kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, (2) kejelasan, yang mencakup kejelasan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran, (3) kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, (4) akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah, (5) keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum, (6) tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang

ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, (7) kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika), (8) kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika, (9) kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas, (10) kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.2. Reformasi Pelayanan Publik

Reformasi pelayanan publik mulai dikembangkan dan dilakukan di negara-negara Eropa Barat pada awal tahun 1980-an. Satu paradigma baru yang dikembangkan dalam reformasi pelayanan publik di Eropa Barat adalah apa yang dinamakan sebagai “*Neo-Managerial Reform*” (Theo A.J. & Jos C.N., 1997), dimana terdapat beberapa prinsip global berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik, yakni antara lain; (1) *a business oriented approach to government*; (2) *a quality and performance oriented approach to public management*; (3) *an emphasis on improved public service delivery and functional responsiveness*. Proses reformasi ini diambil untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih baik, nyaman dan menyenangkan bagi pengguna layanan publik. Dengan demikian pelayanan publik yang dilakukan negara-negara Eropa Barat dengan demikian telah lama mengadopsi prinsip-prinsip bisnis ke dalam sistem pelayanan birokrasi Pemerintah, seperti adanya indikator kinerja untuk melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Paradigma penyelenggara pelayan publik (birokrasi) yang selama ini dipersepsikan sebagai orang/pegawai yang dibutuhkan dan dipentingkan masyarakat, sehingga masyarakat mesti melakukan berbagai tindakan untuk mendapatkan pelayanan dari pegawai pemerintahan menjadi berubah. Pemerintah merupakan penyelenggara pelayanan publik yang mesti melayani kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya. Untuk dapat memberikan pelayanan yang

berkualitas penyelenggara pelayanan publik mesti memberikan kenyamanan, keamanan dan kepastian hukum (Bharata, 2004)

Denhardt & Denhardt (2003) menyatakan bahwa “*public choice theory*” merupakan jembatan penghubung dan kunci teoritis yang menjadi dasar adanya “*The New Public Management*”. Beberapa prinsip dalam teori “*Public Choice*”, seperti adanya asumsi bahwa individu-individu cenderung berperilaku rasional, yakni “memaksimalkan keuntungan/manfaat” dalam mengambil suatu keputusan, dan adanya konsep “*public goods*” sebagai output dari adanya insitusi/badan-badan penyelenggara pelayanan publik, memperlihatkan bahwa individu-individu dalam masyarakat selalu berupaya memenuhi kepentingannya dan memaksimalkan keuntungan dari adanya pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah. Individu-individu selalu berupaya agar mereka mendapatkan keuntungan yang maksimal dari adanya pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah, seperti dari sisi waktu, biaya, kemudahan prosedur layanan, dan sebagainya. Prinsip-prinsip ini kemudian mesti menjadi dasar dalam memberikan pelayanan bagi pelanggan, yang dalam hal ini adalah masyarakat penerima pelayanan publik. Ide dasar dari munculnya “*the New Public Service*” ini sebenarnya berbasis pada perkembangan dari “*the New Public Management*”, terutama adanya perkembangan diskursus konseptual dari adanya; (1) *theories of democratic citizenship*; (2) *models of community and civil society*; (3) *organizational humanism and the new public administration*; (4) *postmodern public administration*. Dalam konsep “*Democratic Citizenship*”, apa yang dimaksud dengan “*Citizenship*” merujuk pada kemampuan yang dimiliki oleh individu-individu sebagai anggota suatu komunitas politik untuk dapat mempengaruhi sistem politik, ini membawa konsekuensi pada keterlibatan warga negara dalam proses kehidupan politik. Pada konteks administrasi publik, suatu konsep yang berkembang dalam buku “*Government is Us*” (King & Stivers, 1998) dan “*Citizen Governance*” (Box, 1998) telah memunculkan pemikiran bagaimana pejabat birokrasi dalam membuat dan merumuskan suatu bentuk pemerintahan yang menjadikan pengguna layanan sebagai pusat perhatian (LPPM UGM, 2009). Bahkan dalam kehidupan yang demokratis dimana rakyat menjadi pemegang kedaulan, penyelenggaraan pelayanan publik yang bersifat demokratis dengan mengutamakan prosedur, waktu, biaya,

kompetensi pegawai, kepastian hukum dan produk pelayanan publik merupakan sesuatu yang mesti diterjadikan.

Pejabat birokrasi harus melihat dan menempatkan warga pengguna layanan sebagai “warga kota/negara” (*citizens*), lebih dari sekedar sebagai sekumpulan individu-individu pemberi suara dalam pemilu, klien, atau bahkan sebagai “*customers*” sekalipun. Oleh karena itu, birokrasi harus dapat responsif dan senantiasa menjalin komunikasi dengan warga masyarakat untuk memperoleh atau memelihara “kepercayaan warga”. Kepercayaan dari warga (*citizen trust*) hanya dapat diperoleh bila birokrasi dapat secara sistematis melibatkan warga masyarakat dalam proses penyelenggaraan tata-pemerintahan dan pemberian pelayanan. Konsep pelibatan warga dalam keseluruhan proses “*governance*” (*theories of citizenship and civic engagement*) ini yang mendasari munculnya terminologi “*the New Public Service*”. Terdapat 7 prinsip dasar dalam pemikiran “*the New Public Service*”, yakni; (1) *Serve citizens, not Customers*; apa yang menjadi kepentingan publik merupakan hasil dari adanya dialog (*shared values*) dari berbagai individu dalam masyarakat. Pejabat birokrasi dengan demikian tidak hanya merespon apa yang menjadi kebutuhan dari “*customers*-nya” saja, melainkan juga harus tetap membangun hubungan, membangun kepercayaan dan kerjasama dengan berbagai kelompok/individu dalam masyarakat lainnya; (2) *Seek the public interest*; pejabat birokrasi harus memberikan kontribusi pada apa yang dinamakan “kepentingan bersama”, birokrasi harus mampu mentransformasikan pemikiran adanya pembagian tanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik, artinya masalah yang muncul dalam pemberian pelayanan publik adalah masalah bersama yang harus dipikirkan dan dipecahkan bersama pula; (3) *Value citizenship over entrepreneurship*, kepentingan publik adalah kondisi yang lebih baik yang akan diwujudkan oleh birokrasi pelayanan, perwujudan oleh birokrasi dari apa yang menjadi kepentingan publik ini merupakan sumbangan yang jauh lebih berharga bagi kemajuan masyarakat; (4) *Think strategically, Act Democratically*, kebijakan dan program yang dibuat harus mencerminkan kebutuhan warga masyarakat, serta harus dilaksanakan secara efektif, responsibel melalui suatu proses kegiatan yang kolaboratif; (5) *Recognize that accountability is not simple*, pejabat birokrasi harus memberikan perhatian lebih pada mandat yang diberikan oleh Undang-Undang pada

birokrasi untuk menyelenggarakan pelayanan pada publik, nilai-nilai yang berkembang dalam masyarakat, norma-norma politik, standar profesionalisme, dan kepentingan warga dalam menyelenggarakan pelayanan; (6) *Serve rather than Steer*, model kepemimpinan dan manajemen dalam birokrasi harus dapat menjamin dan membantu kepentingan dan aspirasi warga dapat tersalurkan secara efektif dalam sistem pelayanan, jadi birokrasi bukan sekedar melakukan pengawasan pada aktivitas warga melalui serangkaian penciptaan regulasi yang membatasi kegiatan warga; (7) *Value people, Not just productivity*, birokrasi sebagai organisasi publik dapat menjalankan misinya bila mengadopsi prinsip-prinsip partisipasi, mengedepankan proses kolaboratif, dan menganut pola kepemimpinan yang menghargai semua warga masyarakat (LPPM UGM, 2009).

2.3. Unsur-Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Kebijakan Publik, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan, yaitu persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;

7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Desain dan Lokasi Penelitian

Secara metodologis, penelitian ini menggunakan metode dekriptif kuantitatif (Sugiyono, 2010). Pada penelitian ini yang menjadi fokus kajian adalah indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dalam memenuhi sembilan (9) unsur indeks kepuasan masyarakat serta mengevaluasi efektivitas media penyebarluasan informasi yang digunakan. Pengujian terhadap indeks kepuasan masyarakat akan dilakukan pada 250 responden yang menjadi pengguna pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng yang dilakukan secara *simple random sampling*. Bertalian dengan itu, maka lokasi penelitian ini adalah Kabupaten Buleleng Provinsi Bali.

3.2. Objek dan Variabel Penelitian

Kajian ini difokuskan pada objek penelitian terutama pada potensi pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dalam memenuhi sembilan indikator indeks kepuasan masyarakat pengguna pelayanan (Permenpan No. 14 Tahun 2017). Karena itu, variabel yang dilibatkan sebagai objek penelitian dari kajian ini meliputi: (1) harapan terhadap pemenuhan sembilan indikator indeks kepuasan masyarakat, (2) tingkat pemenuhan sembilan indikator indeks kepuasan masyarakat oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dan (3) kebijakan yang dapat diambil oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Harapan terhadap pemenuhan sembilan indikator indeks kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan atau kondisi tertentu yang dicita-citakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dalam memenuhi sembilan indikator indeks kepuasan masyarakat pengguna pelayanan publik. Sembilan indikator indeks kepuasan masyarakat yang digunakan sebagai acuan adalah Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang meliputi: (1) persyaratan, (2) sistem, mekanisme dan prosedur, (3) waktu penyelesaian, (4) biaya/tarif, (5) produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan, (9) sarana prasarana. Tingkat

pemenuhan sembilan indikator indek kepuasan masyarakat pengguna pelayanan publik Dinas Kumunikasi, Informatika dan Persandian adalah suatu keadaan atau kondisi tertentu yang secara riil dipenuhi oleh Dinas Kumunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dalam memenuhi sembilan indikator indek kepuasan masyarakat pengguna pelayanan publik. sembilan indikator indek kepuasan masyarakat pengguna pelayanan publik yang digunakan sebagai acuan adalah Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang meliputi: (1) persyaratan, (2) sistem, mekanisme dan prosedur, (3) waktu penyelesaian, (4) biaya/tarif, (5) produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan, (9) sarana prasarana.

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Data yang dibutuhkan dalam kajian ini adalah data agregat penerima pelayanan dari Dinas Kumunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng. Karena itu diperlukan pengumpulan data terkait tingkat harapan dan pemenuhan sembilan indikator indek kepuasan masyarakat pengguna pelayanan publik di Kabupaten Buleleng. Berkenaan dengan itu, maka populasi yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat Buleleng yang menerima pelayanan dari Dinas Kumunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng (Sugiyono, 2010). Sedangkan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 416 orang penerima pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik. Hal ini telah ditetapkan dalam karaka acuan kerja (KAK) Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng yang dijadikan pedoman kajian ini. Pemilihan sampel dilakukan secara *simple random sampling*. Asumsinya, sampel yang diambil dari populasi telah mewakili karakteristik populasi, sehingga temuan penelitian tentang pemenuhan dan indek kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai generalisasi atas harapan dan pemenuhan pelayanan pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng.

3.4. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data utama yang digunakan dalam kajian ini adalah dengan memberikan kuesioner kepada masyarakat pengguna pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng sebagai

responden dalam penelitian ini. Di samping itu, sebagai data pendukung kajian ini juga digunakan teknik wawancara, observasi dan pencatatan dokumen pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng. Sesuai dengan teknik utama yang digunakan dalam pengumpulan data pada kajian ini menggunakan kuesioner, maka instrumen utama yang digunakan sebagai pengumpul data adalah kuesioner/angket. Sebagai pendukung digunakan juga pedoman wawancara, pedoman observasi dan kartu pencatat data dokumen (Miles, B and Huberman, M., 1992).

Kuesioner/angket yang digunakan dalam kajian ini dikembangkan sendiri oleh tim peneliti dengan mengacu pada sembilan indikator indek kepuasan masyarakat penggunaan Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuesioner dibagi menjadi tiga bagian. Bagian pertama mengumpulkan data tentang identitas responden. Bagian kedua mengumpulkan data tentang harapan responden terhadap pemenuhan Sembilan indikator indek kepuasan masyarakat pengguna pelayanan publik. Bagian ketiga mengumpulkan data tentang penilaian responden terhadap tingkat indek kepuasan masyarakat pengguna pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng. Dengan diketahuinya tingkat harapan dan pemenuhan sembilan indikator indek kepuasan masyarakat pengguna pelayanan di Kabupaten Buleleng diharapkan akan dapat terjaring data tentang kesenjangan yang terjadi antara harapan dan pemenuhan, sehingga dapat diidentifikasi berbagai isu atau masalah yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dalam rangka pelaksanaan pelayanan secara menyeluruh.

Pengembangan kuesioner dalam kajian ini dalam rangka pemenuhan Sembilan indikator indek kepuasan masyarakat pengguna pelayanan publik yang digunakan sebagai acuan adalah Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu: (1) persyaratan, (2) sistem, mekanisme dan prosedur, (3) waktu penyelesaian, (4) biaya/tarif, (5) produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan, (9) sarana prasarana. Berdasarkan sembilan indikator indek kepuasan masyarakat pengguna

pelayanan publik ini, kemudian dikembangkanlah beberapa indikator esensial yang mencerminkan indikator utama pada setiap standar pelayanan publik tersebut.

Mengacu kepada indikator-indikator esensial yang dikembangkan pada setiap indikator standar pelayanan, selanjutnya disusun pernyataan yang menggambarkan tingkat harapan yang dicita-citakan dan tingkat pemenuhannya. Pada prosedur pelayanan dikembangkan 5 pernyataan yang menggambarkan indikator esensialnya. Pada persyaratan dikembangkan 5 pernyataan yang menggambarkan indikator esensialnya. Pada sistem, mekanisme dan prosedur dikembangkan 5 pernyataan yang menggambarkan indikator esensialnya. Pada waktu penyelesaian dikembangkan 5 pernyataan yang menggambarkan indikator esensialnya. Pada biaya/tarif dikembangkan 5 pernyataan yang menggambarkan indikator esensialnya. Pada produk spesifikasi jenis pelayanan dikembangkan 5 pernyataan yang menggambarkan indikator esensialnya. Pada kompetensi pelaksana dikembangkan 5 pernyataan yang menggambarkan indikator esensialnya. Pada perilaku pelaksana dikembangkan 5 pernyataan yang menggambarkan indikator esensialnya. Pada penanganan pengaduan, saran dan masukan dikembangkan 5 pernyataan yang menggambarkan indikator esensialnya. Pada sarana prasarana dikembangkan 5 pernyataan yang menggambarkan indikator esensialnya. Untuk setiap butir pernyataan kuesioner yang dikembangkan, responden kemudian diberikan 4 pilihan respon/jawaban yang disusun menggunakan model skala Lickert. Setiap pilihan respon tersebut menunjukkan nilai respon yang diintervalkan dari 1 (satu) sampai 4 (empat) secara berjenjang. Nilai 1 menunjukkan kualitas harapan dan pemenuhan yang tidak baik, nilai 2 menunjukkan kualitas kurang baik, nilai 3 menunjukkan kualitas baik, dan nilai 4 menunjukkan kualitas sangat baik (Permenpan No. 14 Tahun 2017).

3.5. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data utama yang dikumpulkan dalam kajian ini dianalisis untuk mengidentifikasi harapan terhadap pemenuhan sembilan indikator indek kepuasan masyarakat pengguna pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng serta terevaluasinya kinerja Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dalam memenuhi sembilan indikator indek kepuasan masyarakat sesuai Permenpan No. 14 Tahun 2017

tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sesuai tujuan tersebut, maka data dalam kajian ini dianalisis menggunakan model analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng. Dengan analisis model ini dapat diketahui tingkat pemenuhan kualitas layanan publik dalam melaksanakan program pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng. Berdasarkan gambaran tingkat kualitas/mutu pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng tersebutlah dapat diidentifikasi masalah-masalah pelayanan yang dihadapi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng yang selanjutnya dijadikan dasar untuk mengembangkan usulan kebijakan publik dalam rangka mengatasi unsur-unsur mutu pelayanan publik yang masih lemah tersebut. Berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tersebut maka analisis data dalam kajian ini dilakukan secara deskriptif kuantitatif; dihitung tingkat kualitas kinerja pemenuhan sembilan indikator indeks kepuasan pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dan secara keseluruhan menggunakan indeks kepuasan kerja yang disederhanakan dari Kepmenpan No. 25/M.Pan/2/2004 serta dimodifikasi menurut Eboli dan Mazzulla (2009) dengan rumus:

$$\text{Indeks} = \frac{\sum_{k=1}^N [S_k - W_k]}{N}$$

S_k = rata-rata tingkat kepuasan

W_k = bobot kepentingan (harapan)

Selanjutnya indeks tingkat pemenuhan dikelompokkan sesuai PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 seperti disajikan berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,07 – 3,50	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,51 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan diuraikan secara berturut-turut mengenai hasil penelitian dan pembahasan. Hasil penelitian akan menguraikan secara statistik mengenai persentase pemenuhan indeks kepuasan masyarakat pada masing-masing layanan. Kemudian hasil kuantitatif ini akan dideskripsikan secara kualitatif untuk mempermudah memahami hasil penelitian yang diperoleh. Uraian pertama hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng ini akan menggambarkan tentang (1) penyebaran informasi melalui media cetak dan elektronik, (2) penyebaran informasi melalui *strait news* di radio, (3) penyebaran informasi melalui majalah *singa manggala*, (4) penyebaran informasi melalui baliho, (5) penyebaran informasi melalui media sosial, (6) *live streaming*, (7) pembinaan komunitas informasi masyarakat (KIM), (8) siaran keliling, (9) multimedia, (10) zoom meeting, (11) pelatihan SDM di bidang TIK, (12) pembuatan dan pengembangan aplikasi, (13) internet (*free wifi*) bagi masyarakat, (14) internet (*free wifi*) bagi masyarakat, (15) pendaftaran dan pengelolaan domain/sub domain, (16) data sektoral OPD, (17) frekuensi bersama, (18) radio komunikasi, (19) *cyber incident response team* (CIRT) Buleleng. (1) penyebaran informasi melalui media cetak dan elektronik, (2) penyebaran informasi melalui *strait news* di radio, (3) penyebaran informasi melalui majalah *singa manggala*, (4) penyebaran informasi melalui baliho, (5) penyebaran informasi melalui media sosial, (6) *live streaming*, (7) pembinaan komunitas informasi masyarakat (KIM), (8) siaran keliling, (9) multimedia, (10) zoom meeting, (11) pelatihan SDM di bidang TIK, (12) pembuatan dan pengembangan aplikasi, (13) internet (*free wifi*) bagi masyarakat, (14) internet (*free wifi*) bagi masyarakat, (15) pendaftaran dan pengelolaan domain/sub domain, (16) data sektoral OPD, (17) frekuensi bersama, (18) radio komunikasi, (19) *cyber incident response team* (CIRT) Buleleng, dan (20) rencana tindak lanjut yang mesti dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk memperbaiki kinerja pada masing-masing layanan serta program prioritas yang mesti dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dalam jangka waktu 2 tahun. Rencana

tindak lanjut ini memberikan gambaran mengenai aktivitas yang mesti dilakukan untuk memperbaiki layanan, sehingga mampu meningkat sesuai dengan harapan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

4.1. Pemenuhan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Media Cetak dan Elektronik

Pemenuhan indeks kepuasan masyarakat Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Media Cetak dan Elektronik Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

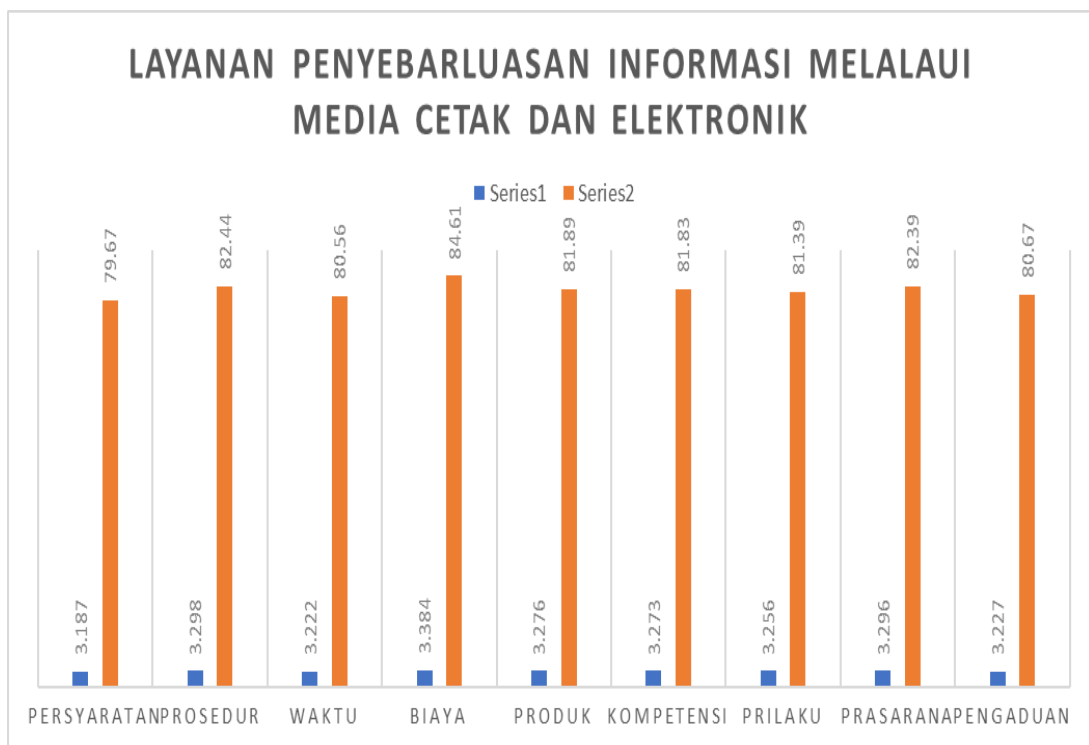
Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Media Cetak Dan Elektronik TAHUN 2023				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3.187	79.67	Baik
2	Prosedur	3.298	82.44	Baik
3	Waktu	3.222	80.56	Baik
4	Biaya	3.384	84.61	Baik
5	Produk	3.276	81.89	Baik
6	Kompetensi	3.273	81.83	Baik
7	Prilaku	3.256	81.39	Baik
8	Prasarana	3.296	82.39	Baik
9	Pengaduan	3.227	80.67	Baik
		3.269	81.716	Baik

Tabel 4.1. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Media Cetak dan Elektronik Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pada umumnya, masyarakat menilai memenuhi indeks kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan oleh jenis layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Media Cetak dan Media Elektronik oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, dengan memenuhi 9 (Sembilan) kriteria sesuai dengan PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Kebijakan Publik, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan. Dari 9 (sembilan) indikator indeks kepuasan masyarakat terhadap Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Media Cetak dan Elektronik Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Biaya** dengan tingkat pemenuhan **84.61**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks

kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Prasyarat** dengan tingkat pemenuhan **79.67**. Berdasarkan pada tabel di atas pemenuhan indek kepuasan masyarakat pada indikator persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, prilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan pada jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Media Cetak dan Elektronik Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai **(76,61–88,30)**. Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Media Cetak dan Elektronik Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indek kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan **(88,31-100,00)** atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Adapun diagram batang Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Media Cetak dan Elektronik Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.1. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Media Cetak dan Elektronik Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

4.2. Pemenuhan Indek Kepuasan Masyarakat Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Strait News di Radio

Pemenuhan indek kepuasan masyarakat Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Strait News di Radio Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

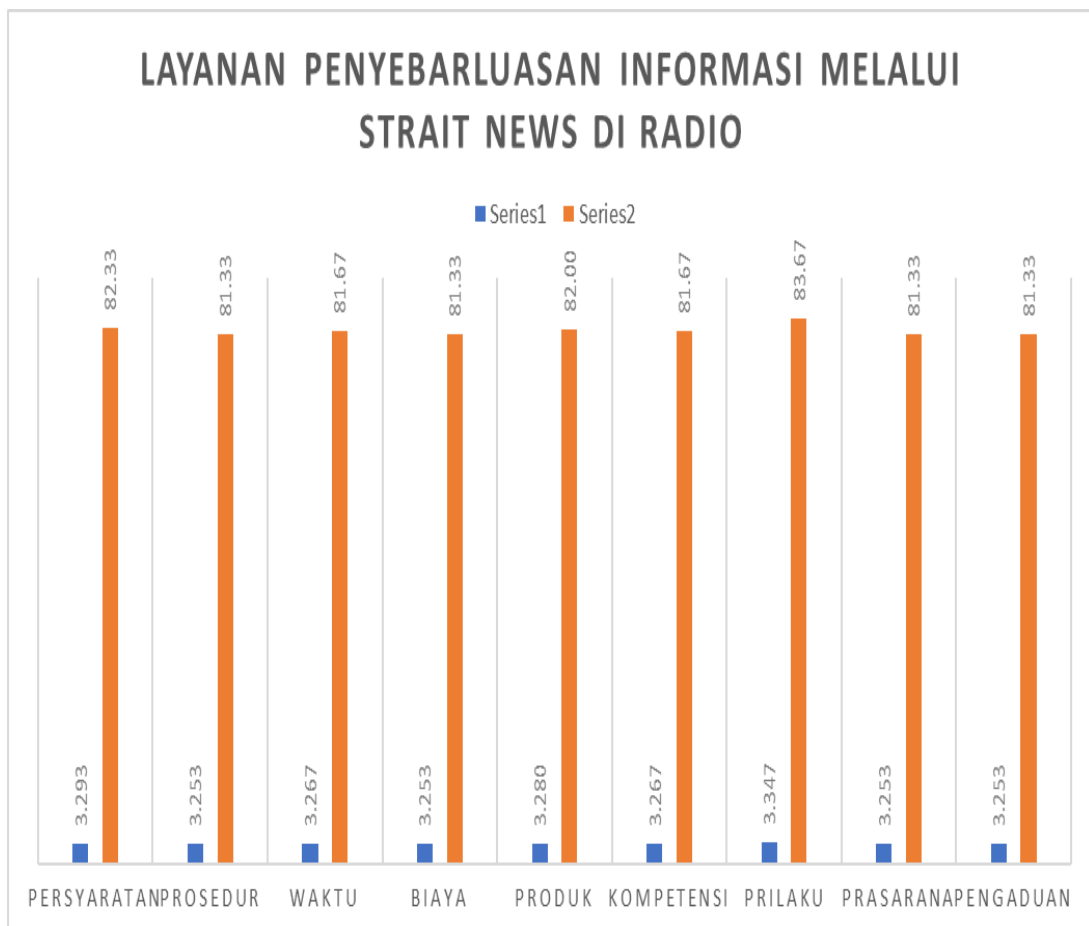
Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Strait News di Radio Tahun 2023				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3.293	82.33	Baik
2	Prosedur	3.253	81.33	Baik
3	Waktu	3.267	81.67	Baik
4	Biaya	3.253	81.33	Baik
5	Produk	3.280	82.00	Baik
6	Kompetensi	3.267	81.67	Baik
7	Prilaku	3.347	83.67	Baik
8	Prasarana	3.253	81.33	Baik
9	Pengaduan	3.253	81.33	Baik
		3.274	81.852	Baik

Tabel 4.2. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Strait News di Radio oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pada umumnya, masyarakat menilai memenuhi indek kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan oleh jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Strait News di Radio oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, dengan memenuhi 9 (Sembilan) kriteria sesuai dengan PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Kebijakan Publik, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, prilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan. Dari 9 (sembilan) indikator indek kepuasan masyarakat terhadap Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Strait News di Radio Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Prilaku Pelaksana** dengan tingkat pemenuhan **83.67**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indek kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Prosedur, Biaya, Prasarana dan Pengaduan** dengan tingkat pemenuhan **81.33**. Berdasarkan pada tabel di atas pemenuhan indek kepuasan masyarakat pada indikator persyaratan, prosedur, waktu,

biaya, produk, kompetensi pelaksana, prilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan pada jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Strait News di Radio Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai **(76,61–88,30)**. Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Strait News di Radio Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indek kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan **(88,31-100,00)** atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Adapun diagram batang Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Strait News di Radio Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.2. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Strait News di Radio Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

4.3. Pemenuhan Indek Kepuasan Masyarakat Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Majalah Singa Manggala

Pemenuhan indek kepuasan masyarakat Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Majalah Singa Manggala oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

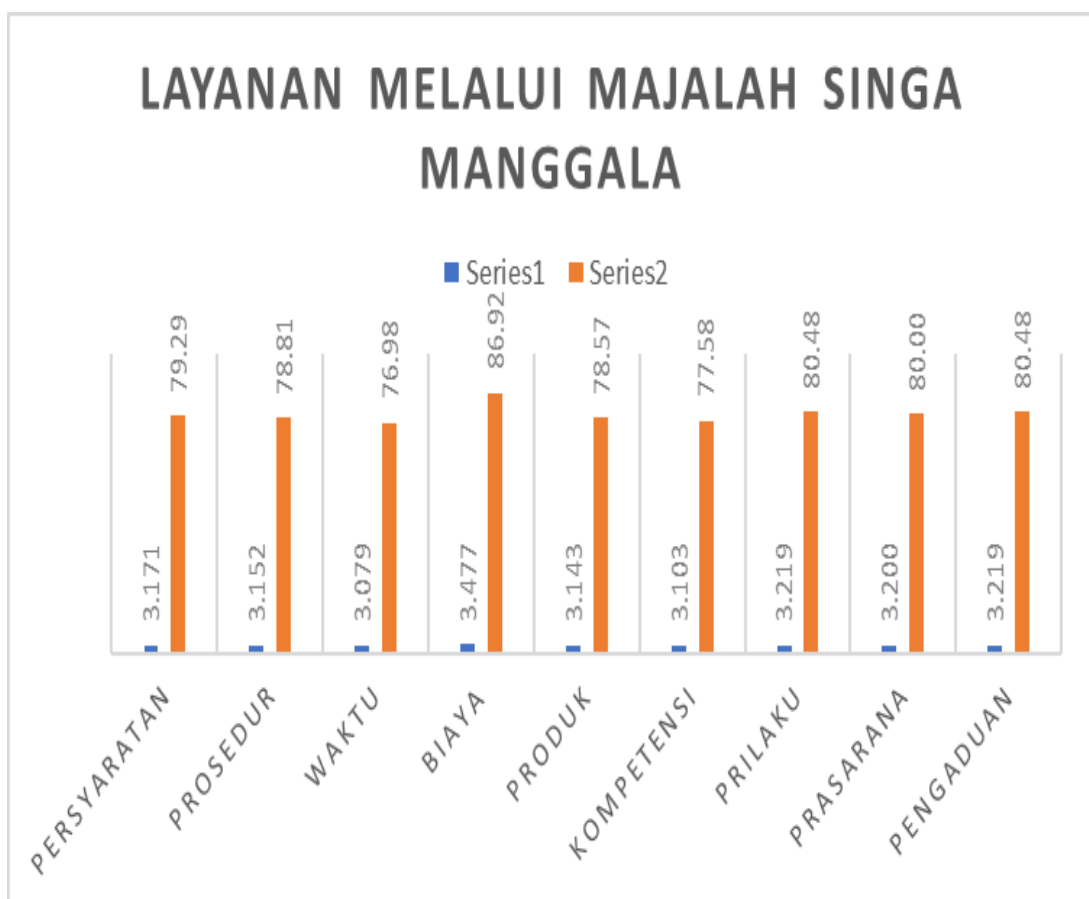
Layanan melalui Majalah Singa Manggala TAHUN 2023				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3.171	79.29	Baik
2	Prosedur	3.152	78.81	Baik
3	Waktu	3.079	76.98	Baik
4	Biaya	3.477	86.92	Baik
5	Produk	3.143	78.57	Baik
6	Kompetensi	3.103	77.58	Baik
7	Prilaku	3.219	80.48	Baik
8	Prasarana	3.200	80.00	Baik
9	Pengaduan	3.219	80.48	Baik
		3.196	79.90	BAIK

Tabel 4.3. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Majalah Singa Manggala oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pada umumnya, masyarakat menilai memenuhi indek kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan oleh jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Majalah Singa Manggala oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, dengan memenuhi 9 (Sembilan) kriteria sesuai dengan PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Kebijakan Publik, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, prilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan. Dari 9 (sembilan) indikator indek kepuasan masyarakat terhadap Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Majalah Singa Manggala oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Biaya** dengan tingkat pemenuhan **86.92**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indek kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Waktu** dengan tingkat pemenuhan **76.98**. Berdasarkan pada tabel di atas pemenuhan indek kepuasan masyarakat pada indikator persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi

pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan pada jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Majalah Singa Manggala oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai (76,61–88,30). Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Majalah Singa Manggala oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indek kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan (88,31-100,00) atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Adapun diagram batang Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Majalah Singa Manggala oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.3. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Majalah Singa Manggala oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

4.4. Pemenuhan Indek Kepuasan Masyarakat Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Media Sosial

Pemenuhan indek kepuasan masyarakat Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Media Sosial oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

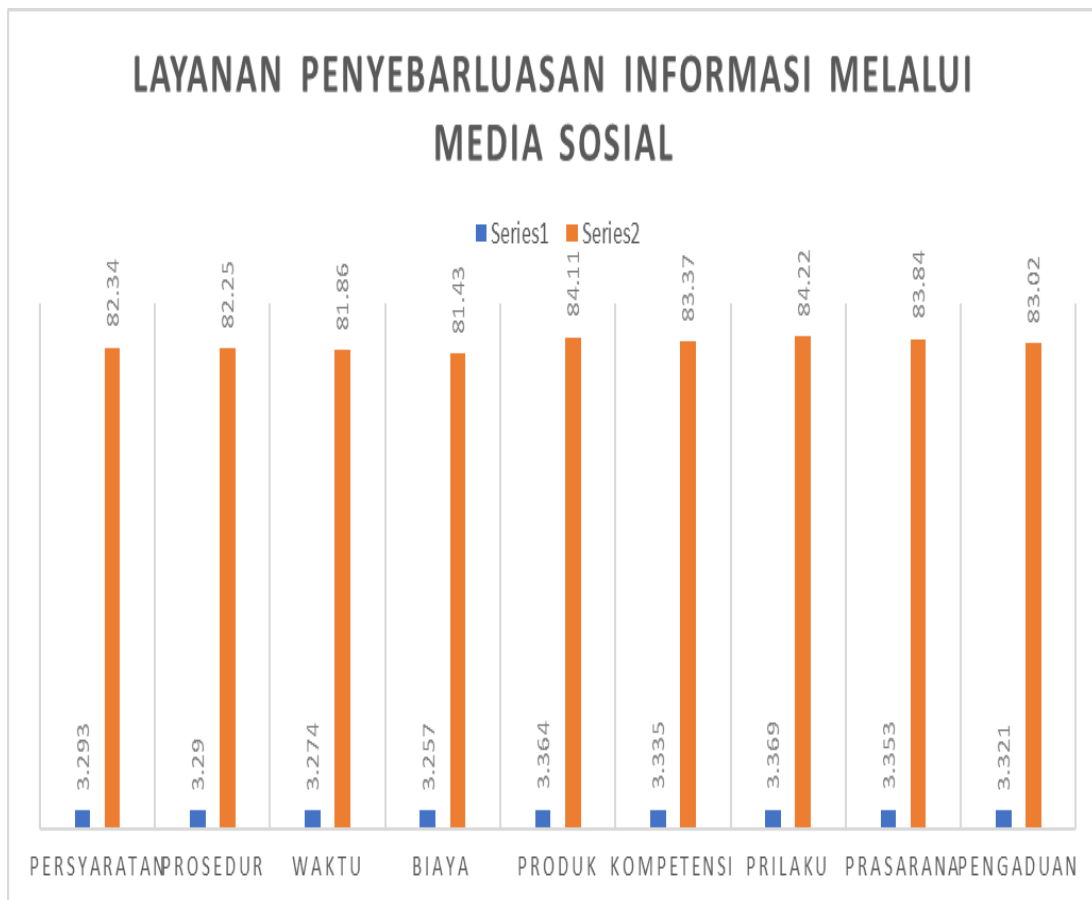
Layanan Penyebarluasan Melalui Media Sosial Tahun 2023				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
4				TNGK. PEMENUHAN
1	Persyaratan	3.293	82.34	Baik
2	Prosedur	3.290	82.25	Baik
3	Waktu	3.274	81.86	Baik
4	Biaya	3.257	81.43	Baik
5	Produk	3.364	84.11	Baik
6	Kompetensi	3.335	83.37	Baik
7	Prilaku	3.369	84.22	Baik
8	Prasarana	3.353	83.84	Baik
9	Pengaduan	3.321	83.02	Baik
		3.318	82.94	BAIK

Tabel 4.4. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Media Sosial oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pada umumnya, masyarakat menilai memenuhi indek kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan oleh jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Baliho oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, dengan memenuhi 9 (Sembilan) kriteria sesuai dengan PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Kebijakan Publik, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, prilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan. Dari 9 (sembilan) indikator indek kepuasan masyarakat terhadap Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Baliho oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Prilaku Pelaksana** dengan tingkat pemenuhan **84.22**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indek kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Biaya** dengan tingkat pemenuhan **81.43**. Berdasarkan pada tabel di atas pemenuhan indek kepuasan masyarakat pada

indikator persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan pada jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Baliho oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai (76,61–88,30). Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Baliho oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indek kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan (88,31-100,00) atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Adapun diagram batang Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Media Sosial oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.4. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Media Sosial oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

4.5. Pemenuhan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pameran Buleleng Development Festival

Pemenuhan indeks kepuasan masyarakat Layanan Pameran Buleleng Development Festival oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

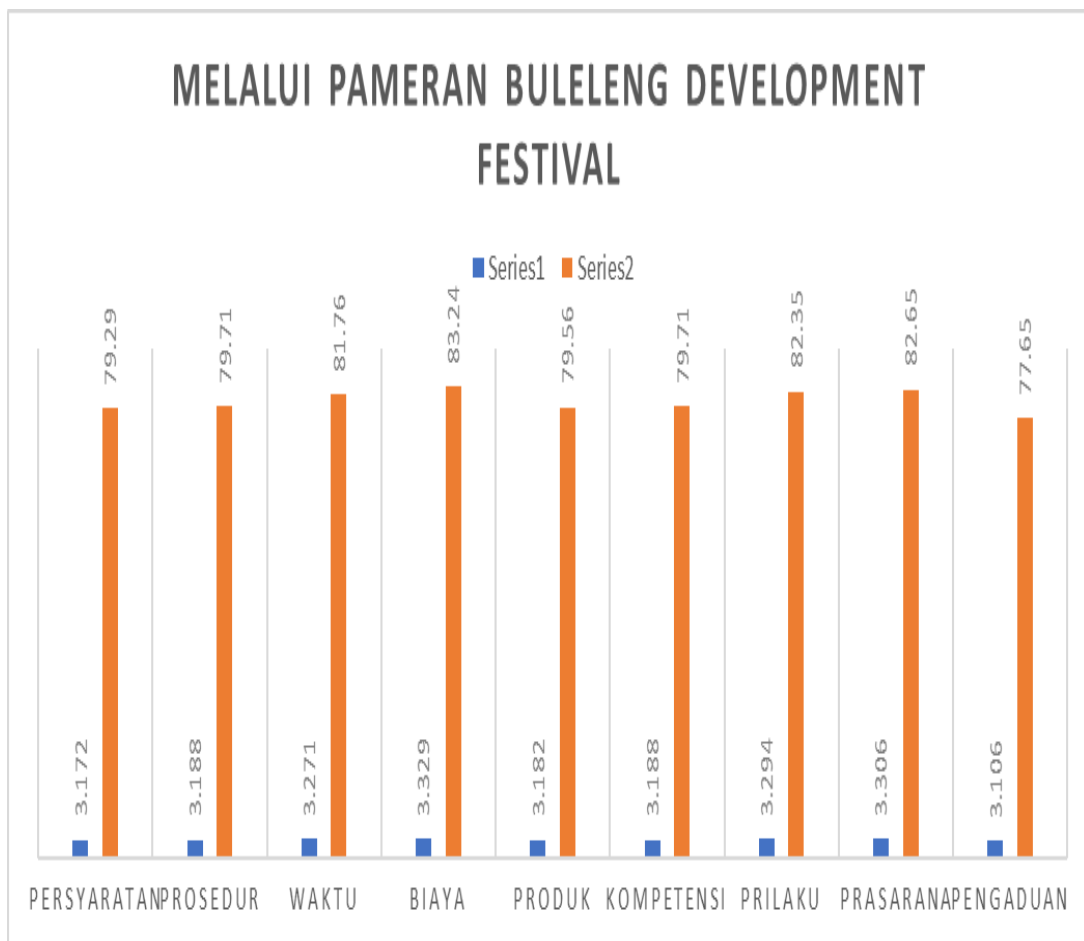
Melalui Pameran Buleleng Development Festival Tahun 2023				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3.172	79.29	Baik
2	Prosedur	3.188	79.71	Baik
3	Waktu	3.271	81.76	Baik
4	Biaya	3.329	83.24	Baik
5	Produk	3.182	79.56	Baik
6	Kompetensi	3.188	79.71	Baik
7	Prilaku	3.294	82.35	Baik
8	Prasarana	3.306	82.65	Baik
9	Pengaduan	3.106	77.65	Baik
		3.226	80.66	BAIK

Tabel 4.5. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Pameran Buleleng Development Festival oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pada umumnya, masyarakat menilai memenuhi indeks kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan oleh jenis Layanan Pameran Buleleng Development Festival oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, dengan memenuhi 9 (Sembilan) kriteria sesuai dengan PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Kebijakan Publik, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan. Dari 9 (sembilan) indikator indeks kepuasan masyarakat terhadap Layanan Pameran Buleleng Development Festival oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Biaya** dengan tingkat pemenuhan **83.24**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Pengaduan** dengan tingkat pemenuhan **77.65**. Berdasarkan pada tabel di atas pemenuhan indeks kepuasan masyarakat pada indikator persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan

pengaduan pada jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Pameran Pembangunan Provinsi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai (76,61–88,30). Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Pameran Pembangunan Provinsi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indek kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan (88,31-100,00) atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Adapun diagram batang Layanan Pameran Buleleng Development Festival oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.5. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Pameran Buleleng Development Festival oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

4.6. Pemenuhan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Live Streaming

Pemenuhan indeks kepuasan masyarakat Layanan Live Streaming oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

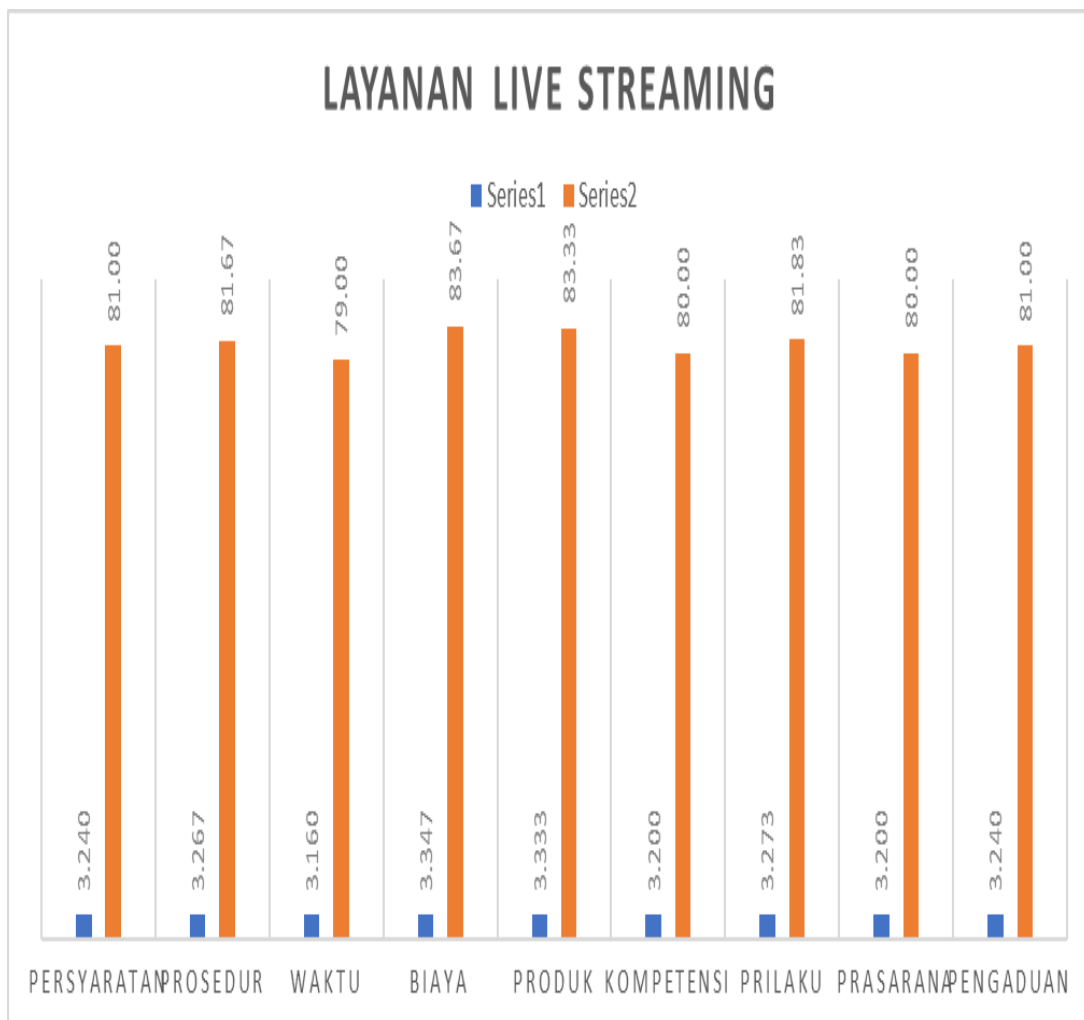
Live Streaming Tahun 2023				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3.240	81.00	Baik
2	Prosedur	3.267	81.67	Baik
3	Waktu	3.160	79.00	Baik
4	Biaya	3.347	83.67	Baik
5	Produk	3.333	83.33	Baik
6	Kompetensi	3.200	80.00	Baik
7	Prilaku	3.273	81.83	Baik
8	Prasarana	3.200	80.00	Baik
9	Pengaduan	3.240	81.00	Baik
		3.251	81.28	BAIK

Tabel 4.6. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Live Streaming oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pada umumnya, masyarakat menilai memenuhi indeks kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan oleh jenis Layanan Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, dengan memenuhi 9 (Sembilan) kriteria sesuai dengan PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Kebijakan Publik, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan. Dari 9 (sembilan) indikator indeks kepuasan masyarakat terhadap Layanan Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Biaya** dengan tingkat pemenuhan **83.67**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Waktu** dengan tingkat pemenuhan **79.00**. Berdasarkan pada tabel di atas pemenuhan indeks kepuasan masyarakat pada indikator persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan pada jenis Layanan Pembinaan

Kelompok Informasi Masyarakat oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai (76,61–88,30). Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari jenis Layanan Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indek kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan (88,31-100,00) atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Adapun diagram batang Layanan Live Streaming oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.6. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Live Streaming oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

4.7. Pemenuhan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Komunitas Informasi Masyarakat

Pemenuhan indeks kepuasan masyarakat Layanan Komunitas Informasi Masyarakat oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

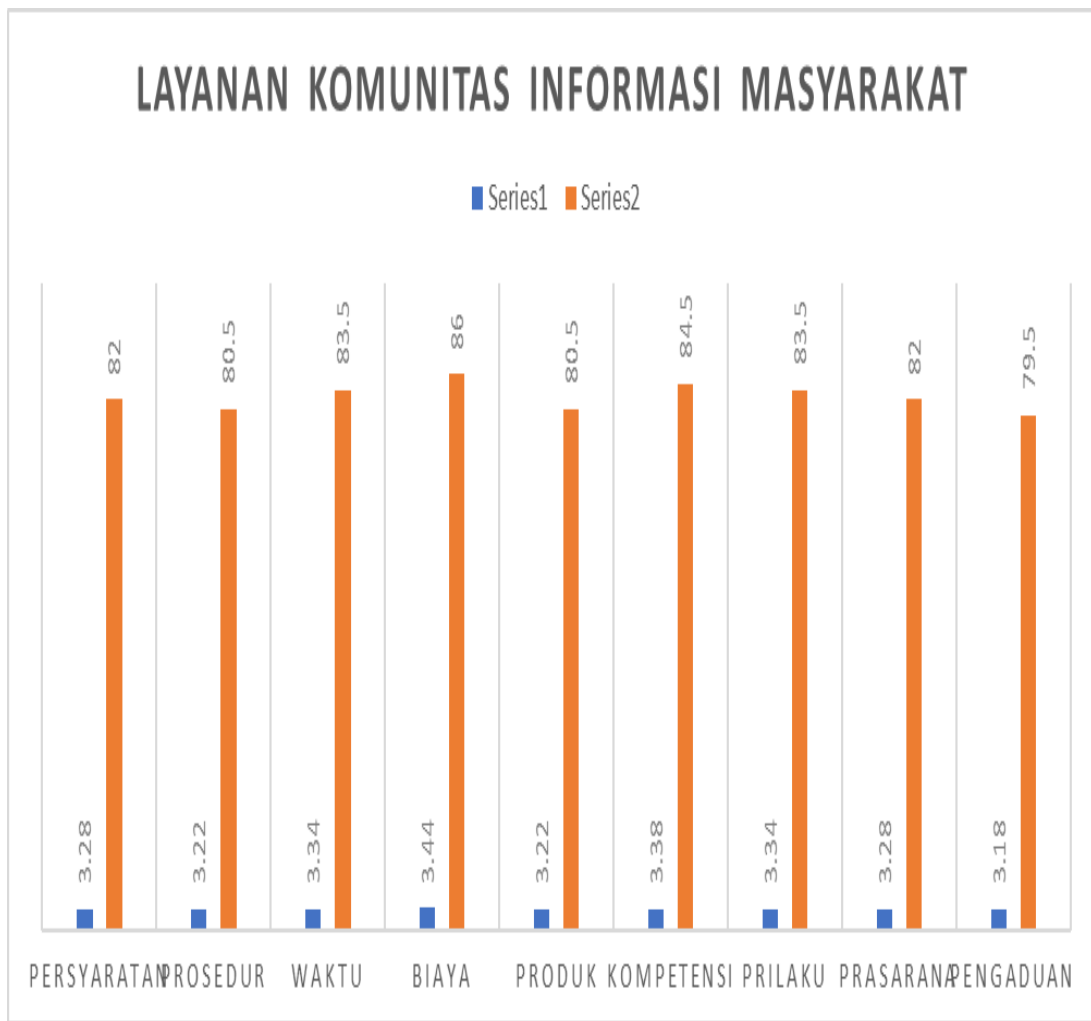
Layanan Komunitas Informasi Masyarakat Tahun 2023				
N O	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3.280	82.00	Baik
2	Prosedur	3.220	80.50	Baik
3	Waktu	3.340	83.50	Baik
4	Biaya	3.440	86.00	Baik
5	Produk	3.220	80.50	Baik
6	Kompetensi	3.380	84.50	Baik
7	Prilaku	3.340	83.50	Baik
8	Prasarana	3.280	82.00	Baik
9	Pengaduan	3.180	79.50	Baik
		3.298	82.44	BAIK

Tabel 4.7. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Komunitas Informasi Masyarakat oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pada umumnya, masyarakat menilai memenuhi indeks kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan oleh jenis Layanan Komunitas Informasi Masyarakat oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, dengan memenuhi 9 (Sembilan) kriteria sesuai dengan PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Kebijakan Publik, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan. Dari 9 (sembilan) indikator indeks kepuasan masyarakat terhadap Layanan Komunitas Informasi Masyarakat oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Biaya** dengan tingkat pemenuhan **86.00**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Pengaduan** dengan tingkat pemenuhan **79.50**. Berdasarkan pada tabel di atas pemenuhan indeks kepuasan masyarakat pada indikator persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan

pengaduan pada jenis Layanan Komunitas Informasi Masyarakat oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai (76,61–88,30). Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari jenis Layanan Komunitas Informasi Masyarakat oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indek kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan (88,31-100,00) atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Adapun diagram batang Layanan Komunitas Informasi Masyarakat oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.7. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Komunitas Informasi Masyarakat oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

4.8. Pemenuhan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Siaran Keliling

Pemenuhan indeks kepuasan masyarakat Layanan Siaran Keliling oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

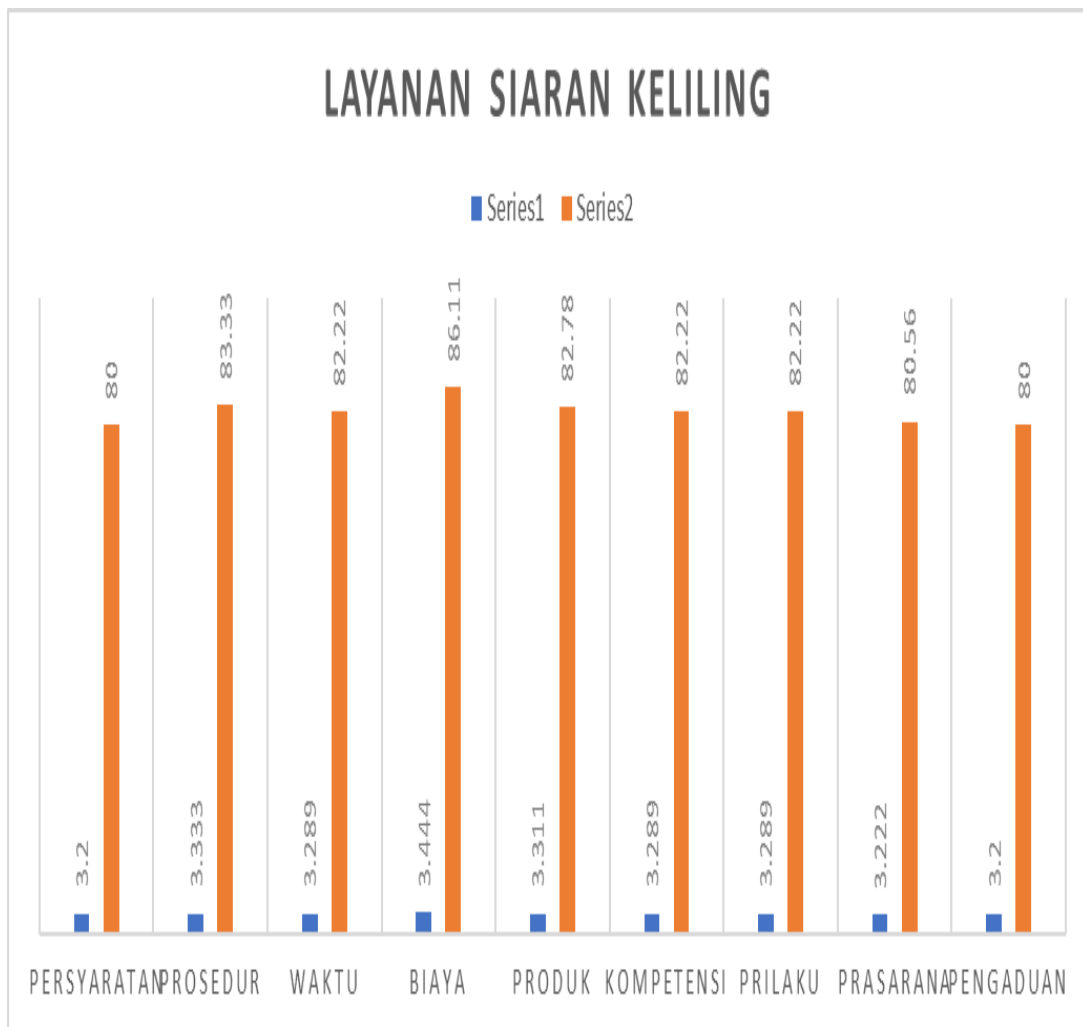
Layanan Siaran Keliling Tahun 2023				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3.200	80.00	Baik
2	Prosedur	3.333	83.33	Baik
3	Waktu	3.289	82.22	Baik
4	Biaya	3.444	86.11	Baik
5	Produk	3.311	82.78	Baik
6	Kompetensi	3.289	82.22	Baik
7	Prilaku	3.289	82.22	Baik
8	Prasarana	3.222	80.56	Baik
9	Pengaduan	3.200	80.00	Baik
		3.286	82.16	BAIK

Tabel 4.8. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Siaran Keliling oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pada umumnya, masyarakat menilai memenuhi indeks kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan oleh jenis Layanan Pelatihan Sumber Daya Manusia di Bidang TIK oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, dengan memenuhi 9 (Sembilan) kriteria sesuai dengan PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Kebijakan Publik, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, prilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan. Dari 9 (sembilan) indikator indeks kepuasan masyarakat terhadap Layanan Siaran Keliling oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Biaya** dengan tingkat pemenuhan **86.11**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Persyaratan dan Pengaduan** dengan tingkat pemenuhan **80.00**. Berdasarkan pada tabel di atas pemenuhan indeks kepuasan masyarakat pada indikator persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, prilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan pada jenis Layanan Siaran Keliling oleh

Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai **(76,61–88,30)**. Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari jenis Layanan Siaran Keliling oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indek kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan **(88,31-100,00)** atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Adapun diagram batang Layanan Siaran Keliling oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.8. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Siaran Keliling oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

4.9. Pemenuhan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Multimedia

Pemenuhan indeks kepuasan masyarakat Layanan Multimedia oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

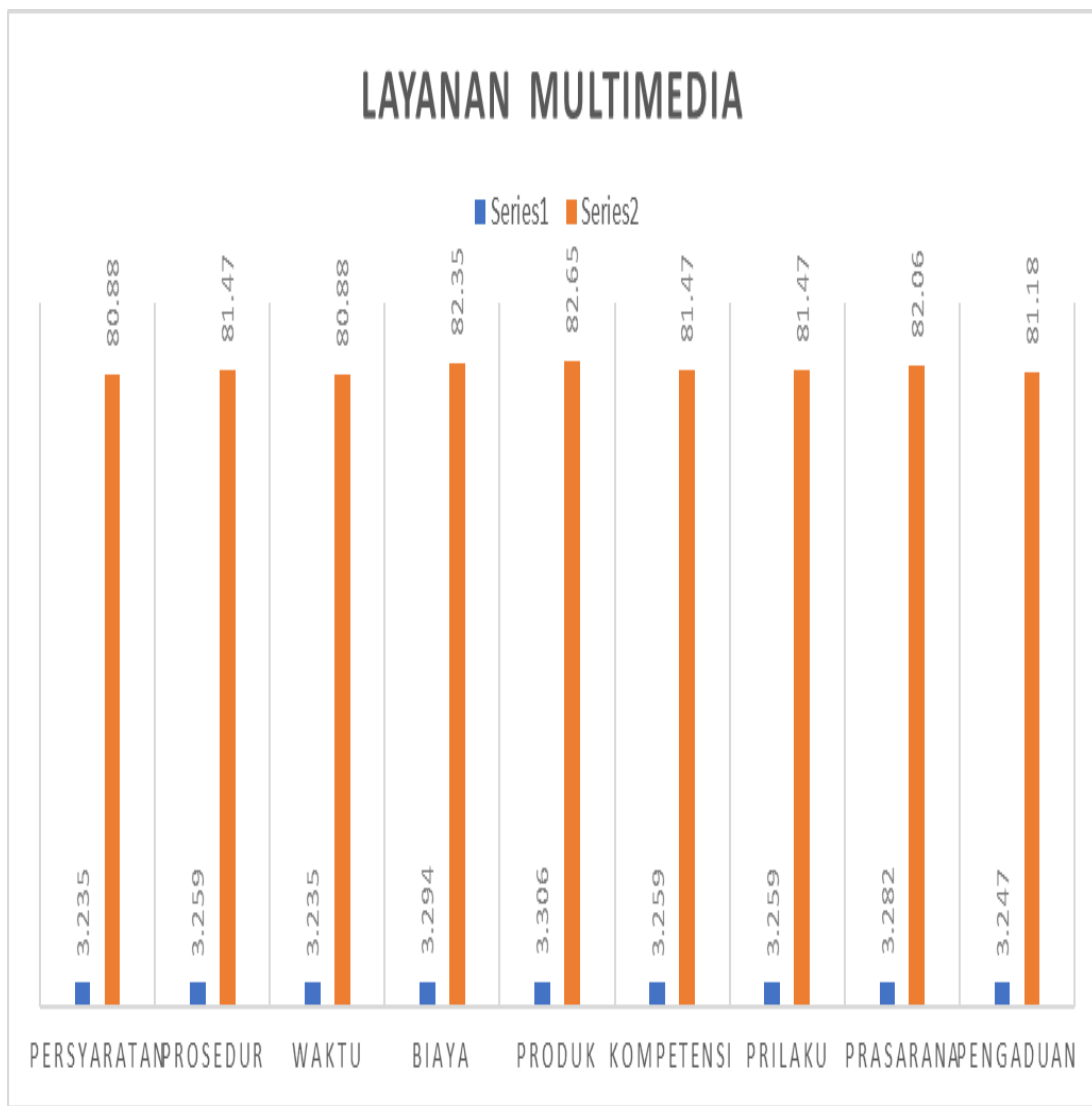
Layanan Multimediatahun 2023				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3.235	80.88	Baik
2	Prosedur	3.259	81.47	Baik
3	Waktu	3.235	80.88	Baik
4	Biaya	3.294	82.35	Baik
5	Produk	3.306	82.65	Baik
6	Kompetensi	3.259	81.47	Baik
7	Prilaku	3.259	81.47	Baik
8	Prasarana	3.282	82.06	Baik
9	Pengaduan	3.247	81.18	Baik
		3.264	81.60	BAIK

Tabel 4.9. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Multimedia oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pada umumnya, masyarakat menilai memenuhi indeks kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan oleh jenis Layanan Data Sektoral Organisasi Perangkat Daerah oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, dengan memenuhi 9 (Sembilan) kriteria sesuai dengan PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Kebijakan Publik, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan. Dari 9 (sembilan) indikator indeks kepuasan masyarakat terhadap Layanan Data Sektoral Organisasi Perangkat Daerah oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Produk** dengan tingkat pemenuhan **82.65**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Persyaratan dan Waktu** dengan tingkat pemenuhan **80.88**. Berdasarkan pada tabel di atas pemenuhan indeks kepuasan masyarakat pada indikator persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi

pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan pada jenis Layanan Multimedia oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng sesuai dengan kriteria indeks kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai **(76,61–88,30)**. Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari jenis Layanan Data Sektoral Organisasi Perangkat Daerah oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan **(88,31-100,00)** atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Adapun diagram batang Layanan Multimedia oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.9. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Multimedia oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

4.10. Pemenuhan Indek Kepuasan Masyarakat Layanan zoom meeting

Pemenuhan indek kepuasan masyarakat Layanan zoom meeting oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

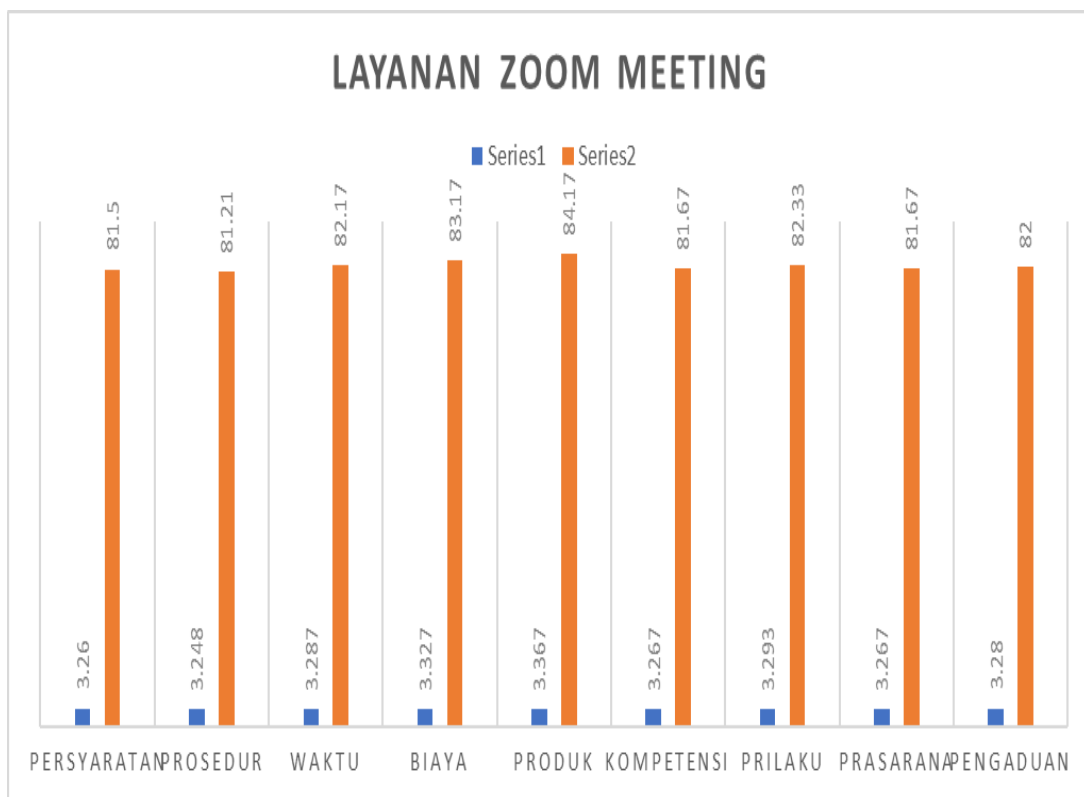
Layanan zoom meeting Tahun 2023				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3.260	81.50	Baik
2	Prosedur	3.248	81.21	Baik
3	Waktu	3.287	82.17	Baik
4	Biaya	3.327	83.17	Baik
5	Produk	3.367	84.17	Baik
6	Kompetensi	3.267	81.67	Baik
7	Prilaku	3.293	82.33	Baik
8	Prasarana	3.267	81.67	Baik
9	Pengaduan	3.280	82.00	Baik
		3.288	82.21	BAIK

Tabel 4.10. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan zoom meeting oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pada umumnya, masyarakat menilai memenuhi indek kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan oleh jenis Layanan zoom meeting oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, dengan memenuhi 9 (Sembilan) kriteria sesuai dengan PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Kebijakan Publik, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, prilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan. Dari 9 (sembilan) indikator indek kepuasan masyarakat terhadap Layanan zoom meeting oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik

Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Produk** dengan tingkat pemenuhan **84.17**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indek kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Prosedur** dengan tingkat pemenuhan **81.21**. Berdasarkan pada tabel di atas pemenuhan indek kepuasan masyarakat pada indikator persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, prilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan pada jenis Layanan zoom meeting oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai **(76,61–88,30)**. Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari jenis Layanan Frekuensi Bersama oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indek kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan **(88,31-100,00)** atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Adapun diagram batang Layanan zoom meeting oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.10. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan zoom meeting oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

4.11. Pemenuhan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pelatihan SDM di Bidang TIK

Pemenuhan indeks kepuasan masyarakat Layanan Pelatihan SDM di Bidang TIK oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

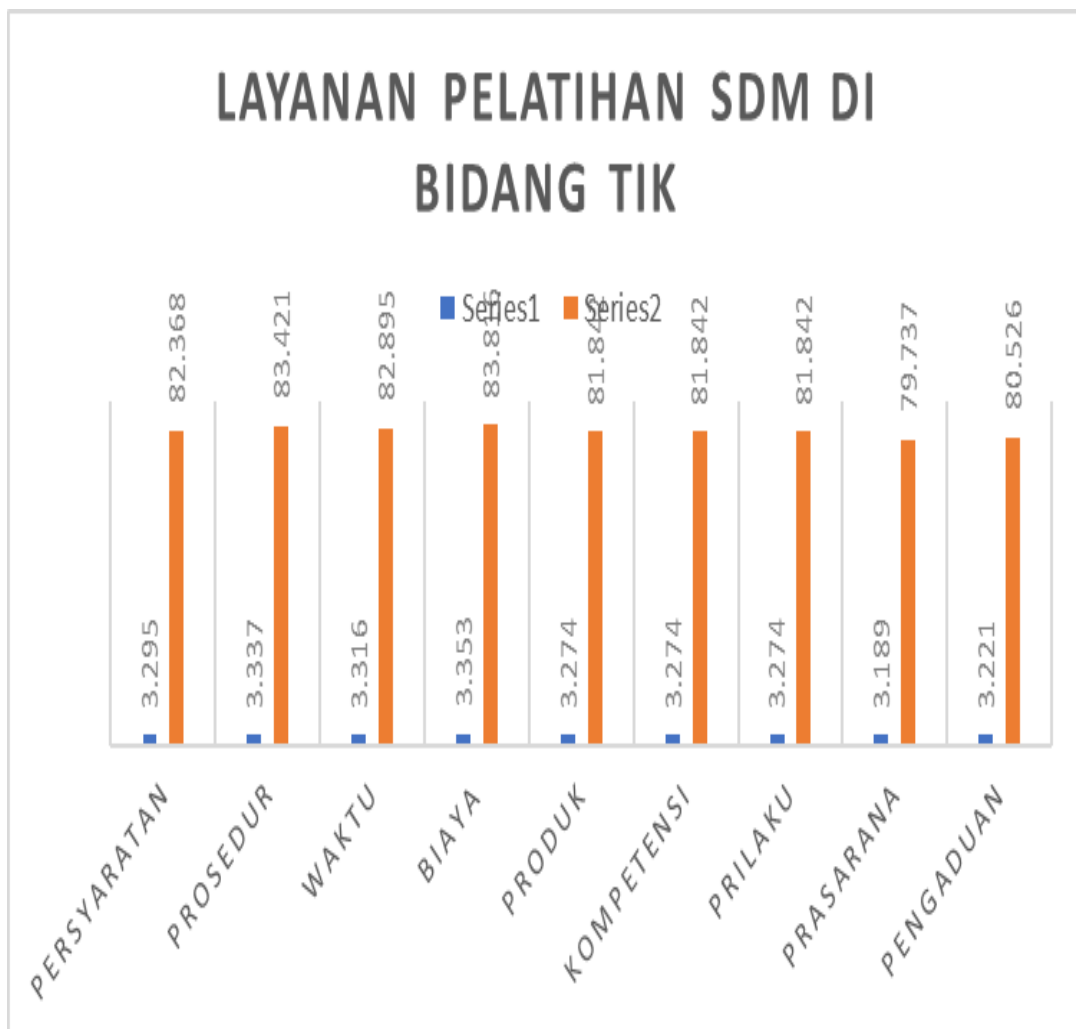
Layanan Pelatihan SDM di bidang TIK Tahun 2023				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3.295	82.37	Baik
2	Prosedur	3.337	83.42	Baik
3	Waktu	3.316	82.89	Baik
4	Biaya	3.353	83.82	Baik
5	Produk	3.274	81.84	Baik
6	Kompetensi	3.274	81.84	Baik
7	Prilaku	3.274	81.84	Baik
8	Prasarana	3.189	79.74	Baik
9	Pengaduan	3.221	80.53	Baik
		3.281	82.03	BAIK

Tabel 4.11. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Pelatihan SDM di Bidang TIK oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pada umumnya, masyarakat menilai memenuhi indeks kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan oleh jenis Layanan Pelatihan SDM di Bidang TIK oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, dengan memenuhi 9 (Sembilan) kriteria sesuai dengan PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Kebijakan Publik, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan. Dari 9 (sembilan) indikator indeks kepuasan masyarakat terhadap Layanan Pelatihan SDM di Bidang TIK oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Biaya** dengan tingkat pemenuhan **83.82**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Prasarana** dengan tingkat pemenuhan **79.74**. Berdasarkan pada tabel di atas pemenuhan indeks kepuasan masyarakat pada indikator persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan pada jenis Layanan Pelatihan SDM di Bidang TIK oleh Dinas

Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai **(76,61–88,30)**. Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari jenis Layanan Pelatihan SDM di Bidang TIK oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indek kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan **(88,31-100,00)** atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Adapun diagram batang Layanan Pelatihan SDM di Bidang TIK oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.11. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Pelatihan SDM di Bidang TIK oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

4.12. Pemenuhan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan pembuatan dan pengembangan aplikasi

Pemenuhan indeks kepuasan masyarakat Layanan pembuatan dan pengembangan aplikasi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

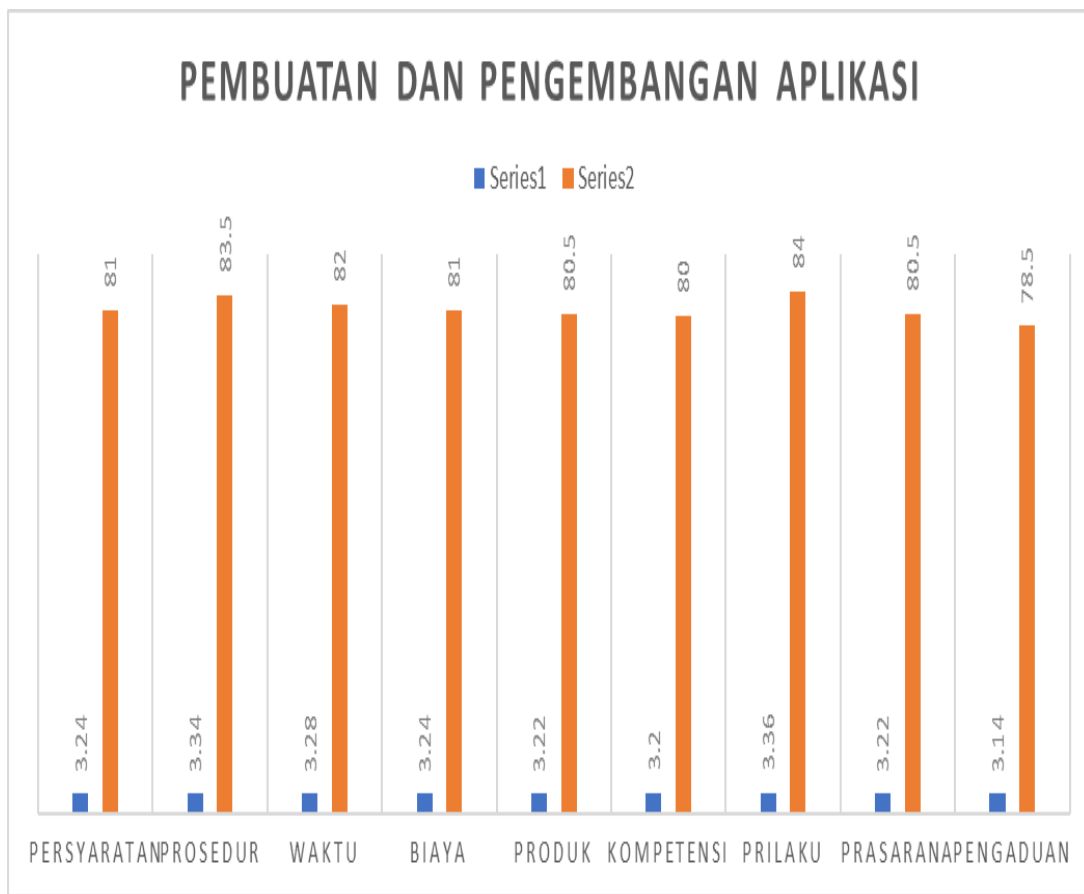
Layanan pembuatan dan pengembangan aplikasi Tahun 2023				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3.240	81.00	Baik
2	Prosedur	3.340	83.50	Baik
3	Waktu	3.280	82.00	Baik
4	Biaya	3.240	81.00	Baik
5	Produk	3.220	80.50	Baik
6	Kompetensi	3.200	80.00	Baik
7	Prilaku	3.360	84.00	Baik
8	Prasarana	3.220	80.50	Baik
9	Pengaduan	3.140	78.50	Baik
		3.249	81.22	BAIK

Tabel 4.12. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan pembuatan dan pengembangan aplikasi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pada umumnya, masyarakat menilai memenuhi indeks kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan oleh jenis Layanan pembuatan dan pengembangan aplikasi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, dengan memenuhi 9 (Sembilan) kriteria sesuai dengan PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Kebijakan Publik, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan. Dari 9 (sembilan) indikator indeks kepuasan masyarakat terhadap Layanan pembuatan dan pengembangan aplikasi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Prilaku Pelaksana** dengan tingkat pemenuhan **84.00**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Kompetensi Pelaksana** dengan tingkat pemenuhan **80.00**. Berdasarkan pada tabel di atas pemenuhan indeks kepuasan masyarakat pada indikator persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi

pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan pada jenis Layanan pembuatan dan pengembangan aplikasi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai **(76,61–88,30)**. Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari jenis Layanan pembuatan dan pengembangan aplikasi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indek kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan **(88,31-100,00)** atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Adapun diagram batang Layanan pembuatan dan pengembangan aplikasi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.12. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan pembuatan dan pengembangan aplikasi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

4.13. Pemenuhan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan jaringan internet instansi pemerintah

Pemenuhan indeks kepuasan masyarakat Layanan jaringan internet instansi pemerintah oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

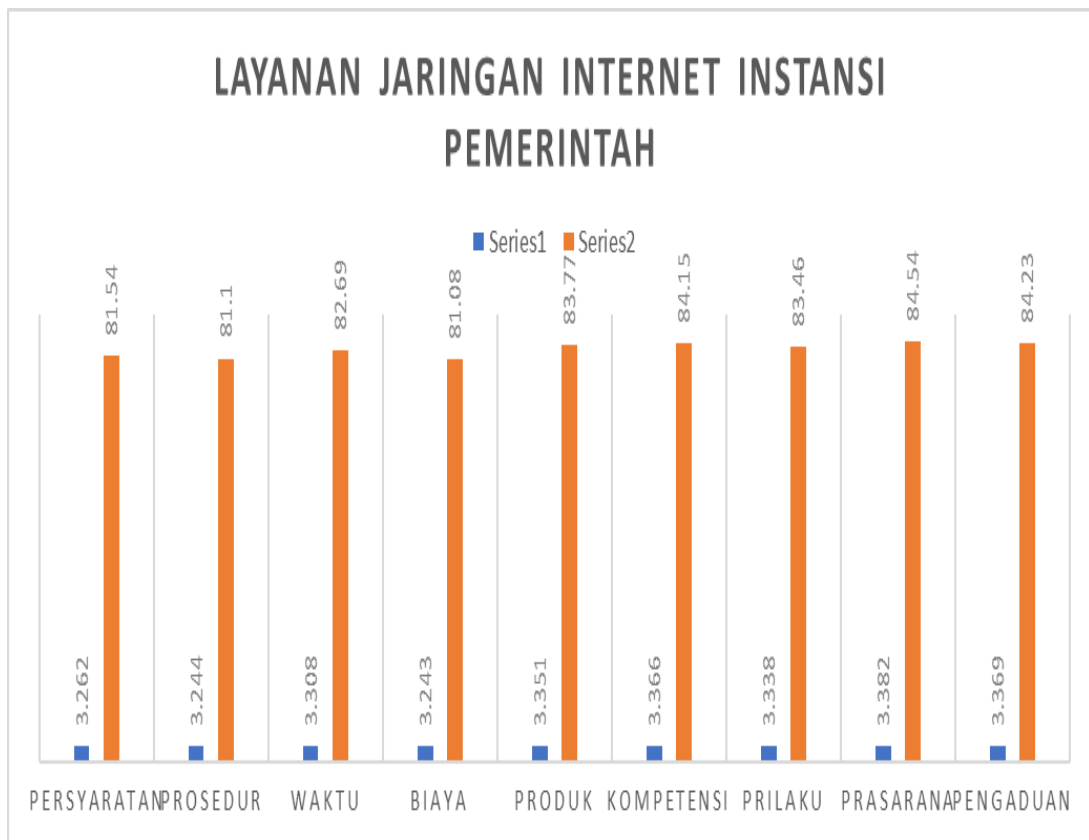
Layanan jaringan internet instansi pemerintah Tahun 2023				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3.262	81.54	Baik
2	Prosedur	3.244	81.10	Baik
3	Waktu	3.308	82.69	Baik
4	Biaya	3.243	81.08	Baik
5	Produk	3.351	83.77	Baik
6	Kompetensi	3.366	84.15	Baik
7	Prilaku	3.338	83.46	Baik
8	Prasarana	3.382	84.54	Baik
9	Pengaduan	3.369	84.23	Baik
		3.318	82.95	BAIK

Tabel 4.13. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan jaringan internet instansi pemerintah oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pada umumnya, masyarakat menilai memenuhi indeks kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan oleh jenis Layanan jaringan internet instansi pemerintah oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, dengan memenuhi 9 (Sembilan) kriteria sesuai dengan PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Kebijakan Publik, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan. Dari 9 (sembilan) indikator indeks kepuasan masyarakat terhadap Layanan jaringan internet instansi pemerintah Layanan jaringan internet instansi pemerintah oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Prasarana** dengan tingkat pemenuhan **84.54**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Biaya** dengan tingkat pemenuhan **81.08**. Berdasarkan pada tabel di atas pemenuhan indeks kepuasan

masyarakat pada indikator persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan pada jenis Layanan jaringan internet instansi pemerintah oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai (76,61–88,30). Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari jenis Layanan jaringan internet instansi pemerintah oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indek kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan (88,31-100,00) atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Adapun diagram batang Layanan jaringan internet instansi pemerintah oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.13. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan jaringan internet instansi pemerintah oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

4.14. Pemenuhan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan internet (free wifi) bagi masyarakat

Pemenuhan indeks kepuasan masyarakat Layanan internet (free wifi) bagi masyarakat oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

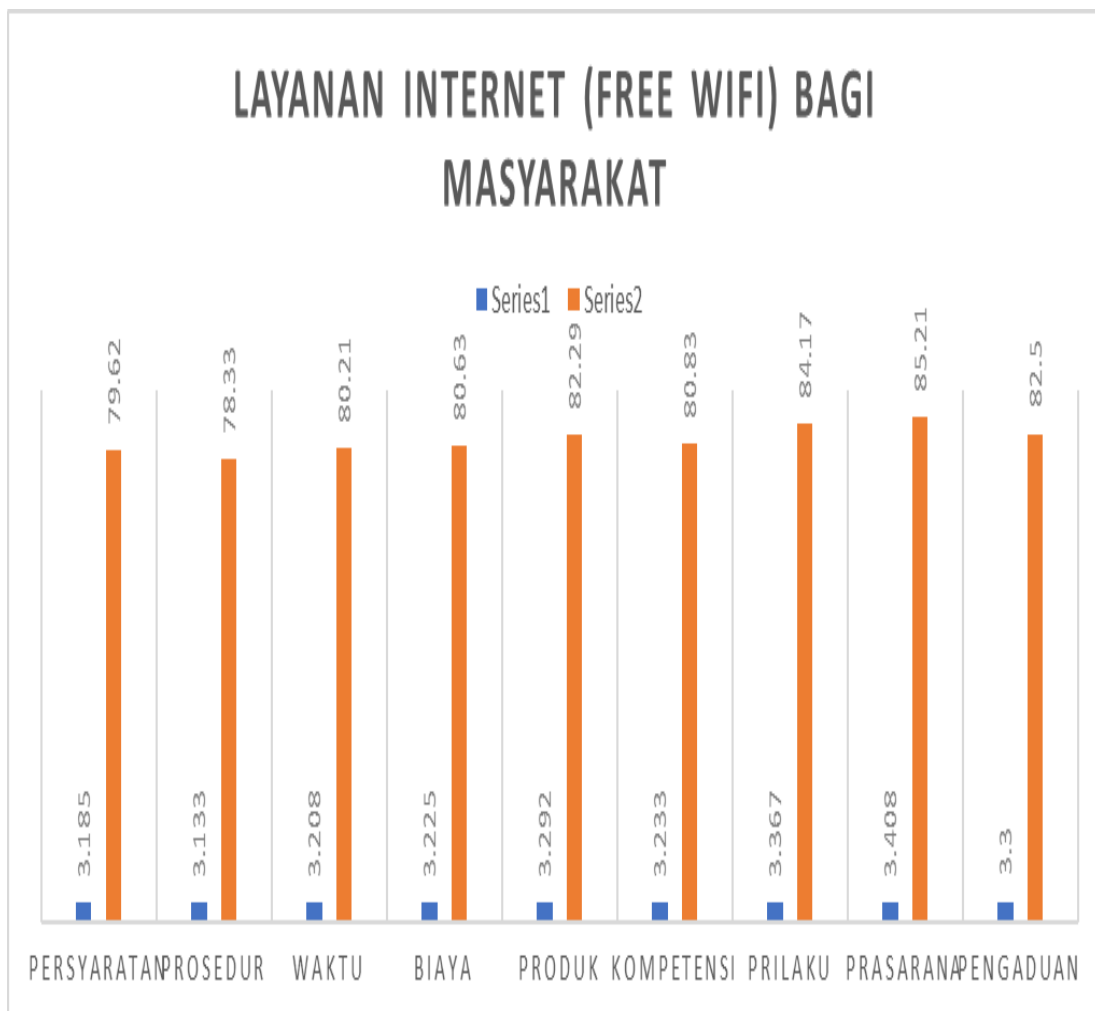
Layanan internet (free wifi) bagi masyarakat Tahun 2023				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3.185	79.62	Baik
2	Prosedur	3.133	78.33	Baik
3	Waktu	3.208	80.21	Baik
4	Biaya	3.225	80.63	Baik
5	Produk	3.292	82.29	Baik
6	Kompetensi	3.233	80.83	Baik
7	Prilaku	3.367	84.17	Baik
8	Prasarana	3.408	85.21	Baik
9	Pengaduan	3.300	82.50	Baik
		3.261	81.53	BAIK

Tabel 4.14. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan internet (free wifi) bagi masyarakat oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pada umumnya, masyarakat menilai memenuhi indeks kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan oleh jenis Layanan internet (free wifi) bagi masyarakat oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, dengan memenuhi 9 (Sembilan) kriteria sesuai dengan PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Kebijakan Publik, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan. Dari 9 (sembilan) indikator indeks kepuasan masyarakat terhadap Layanan internet (free wifi) bagi masyarakat oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Prasarana** dengan tingkat pemenuhan **85.21**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Prosedur** dengan tingkat pemenuhan **78.33**. Berdasarkan pada tabel di atas pemenuhan indeks kepuasan masyarakat pada indikator persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan pada jenis Layanan internet (free wifi)

bagi masyarakat oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai (76,61–88,30). Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari jenis Layanan internet (free wifi) bagi masyarakat oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indek kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan (88,31-100,00) atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Adapun diagram batang Layanan internet (free wifi) bagi masyarakat oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.14. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenisb Layanan internet (free wifi) bagi masyarakat oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

4.15. Pemenuhan Indek Kepuasan Masyarakat Layanan Pendaftaran dan pengelolaan Domain/Sub domain

Pemenuhan indek kepuasan masyarakat Layanan Pendaftaran dan pengelolaan Domain/Sub domain oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

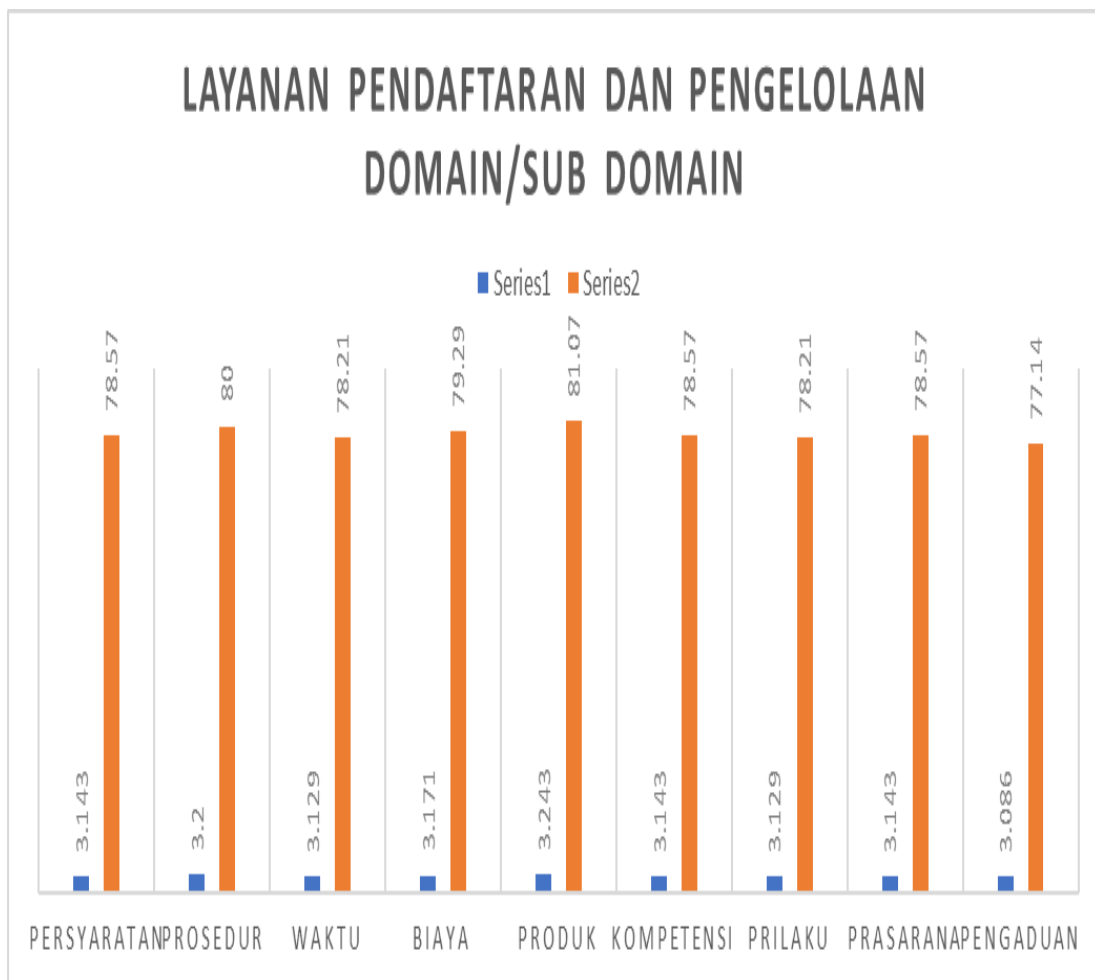
Pendaftaran dan pengelolaan Domain/Sub domain Tahun 2023				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3.143	78.57	Baik
2	Prosedur	3.200	80.00	Baik
3	Waktu	3.129	78.21	Baik
4	Biaya	3.171	79.29	Baik
5	Produk	3.243	81.07	Baik
6	Kompetensi	3.143	78.57	Baik
7	Prilaku	3.129	78.21	Baik
8	Prasarana	3.143	78.57	Baik
9	Pengaduan	3.086	77.14	Baik
		3.154	78.85	BAIK

Tabel 4.15. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Pendaftaran dan pengelolaan Domain/Sub domain oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pada umumnya, masyarakat menilai memenuhi indek kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan oleh jenis Layanan Pendaftaran dan pengelolaan Domain/Sub domain oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, dengan memenuhi 9 (Sembilan) kriteria sesuai dengan PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Kebijakan Publik, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, prilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan. Dari 9 (sembilan) indikator indek kepuasan masyarakat terhadap Layanan Pendaftaran dan pengelolaan Domain/Sub domain oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Produk** dengan tingkat pemenuhan **81.07**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indek kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Pengaduan** dengan tingkat pemenuhan **77.14**. Berdasarkan pada tabel di atas pemenuhan indek kepuasan masyarakat pada indikator persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, prilaku

pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan pada jenis Layanan Pendaftaran dan pengelolaan Domain/Sub domain oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai (76,61–88,30). Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari jenis Layanan Pendaftaran dan pengelolaan Domain/Sub domain oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indek kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan (88,31-100,00) atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Adapun diagram batang Layanan Pendaftaran dan pengelolaan Domain/Sub domain oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.15. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Pendaftaran dan pengelolaan Domain/Sub domain oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

4.16. Pemenuhan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Data sektoral OPD

Pemenuhan indeks kepuasan masyarakat Layanan Data sektoral OPD oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

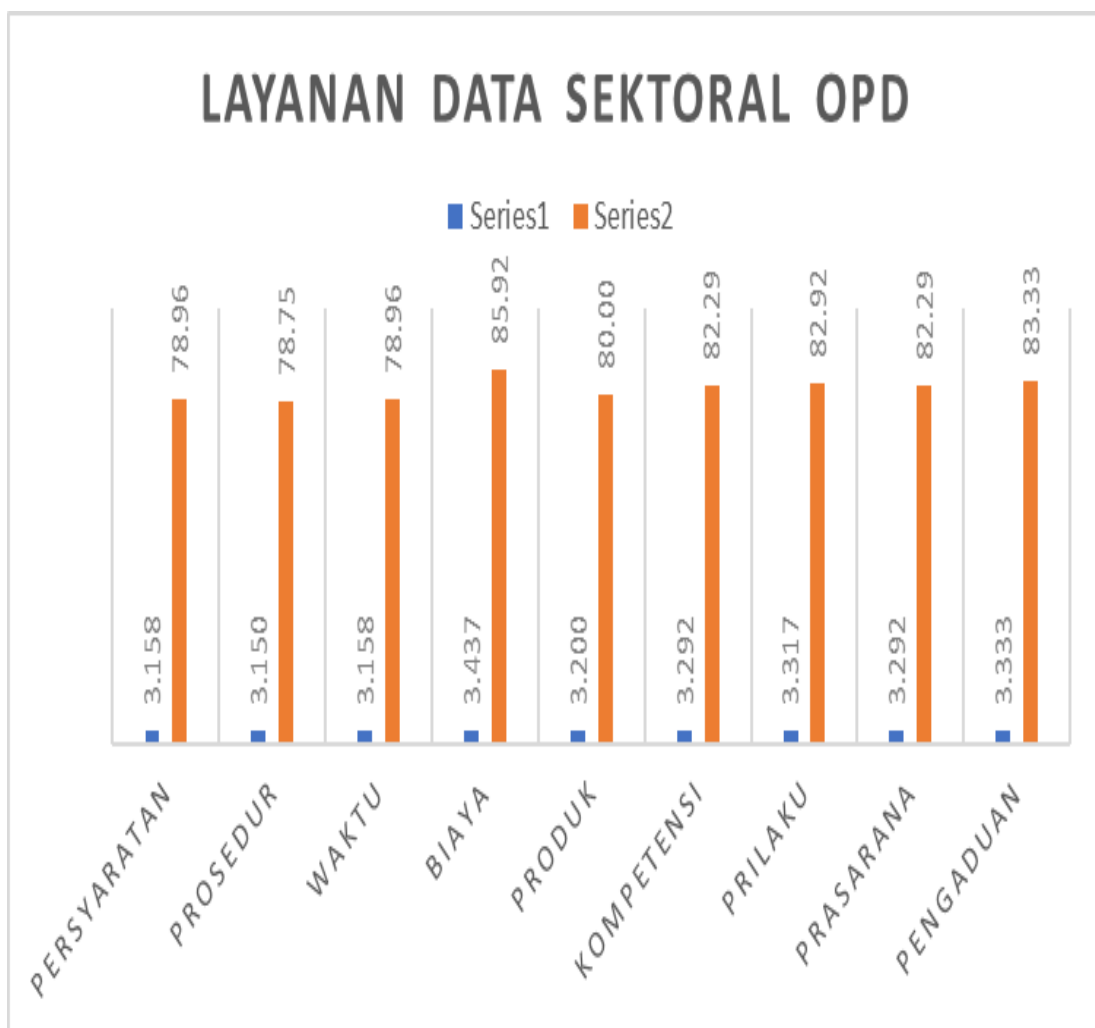
Layanan Data sektoral OPD Tahun 2023				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3.158	78.96	Baik
2	Prosedur	3.150	78.75	Baik
3	Waktu	3.158	78.96	Baik
4	Biaya	3.437	85.92	Baik
5	Produk	3.200	80.00	Baik
6	Kompetensi	3.292	82.29	Baik
7	Prilaku	3.317	82.92	Baik
8	Prasarana	3.292	82.29	Baik
9	Pengaduan	3.333	83.33	Baik
		3.260	81.49	BAIK

Tabel 4.16. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Data sektoral OPD oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pada umumnya, masyarakat menilai memenuhi indeks kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan oleh jenis Layanan Data sektoral OPD oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, dengan memenuhi 9 (Sembilan) kriteria sesuai dengan PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Kebijakan Publik, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, prilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan. Dari 9 (sembilan) indikator indeks kepuasan masyarakat terhadap Layanan Data sektoral OPD oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Biaya** dengan tingkat pemenuhan **85.92**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Prosedur** dengan tingkat pemenuhan **78.75**. Berdasarkan pada tabel di atas pemenuhan indeks kepuasan masyarakat pada indikator persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, prilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan pada jenis Layanan Data sektoral OPD oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten

Buleleng sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai (**76,61–88,30**). Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari jenis Layanan Data sektoral OPD oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indek kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan (**88,31-100,00**) atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Adapun diagram batang Layanan Data sektoral OPD oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.16. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Data sektoral OPD oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

4.17. Pemenuhan Indek Kepuasan Masyarakat Layanan Frekuensi Bersama

Pemenuhan indek kepuasan masyarakat Layanan Frekuensi Bersama oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

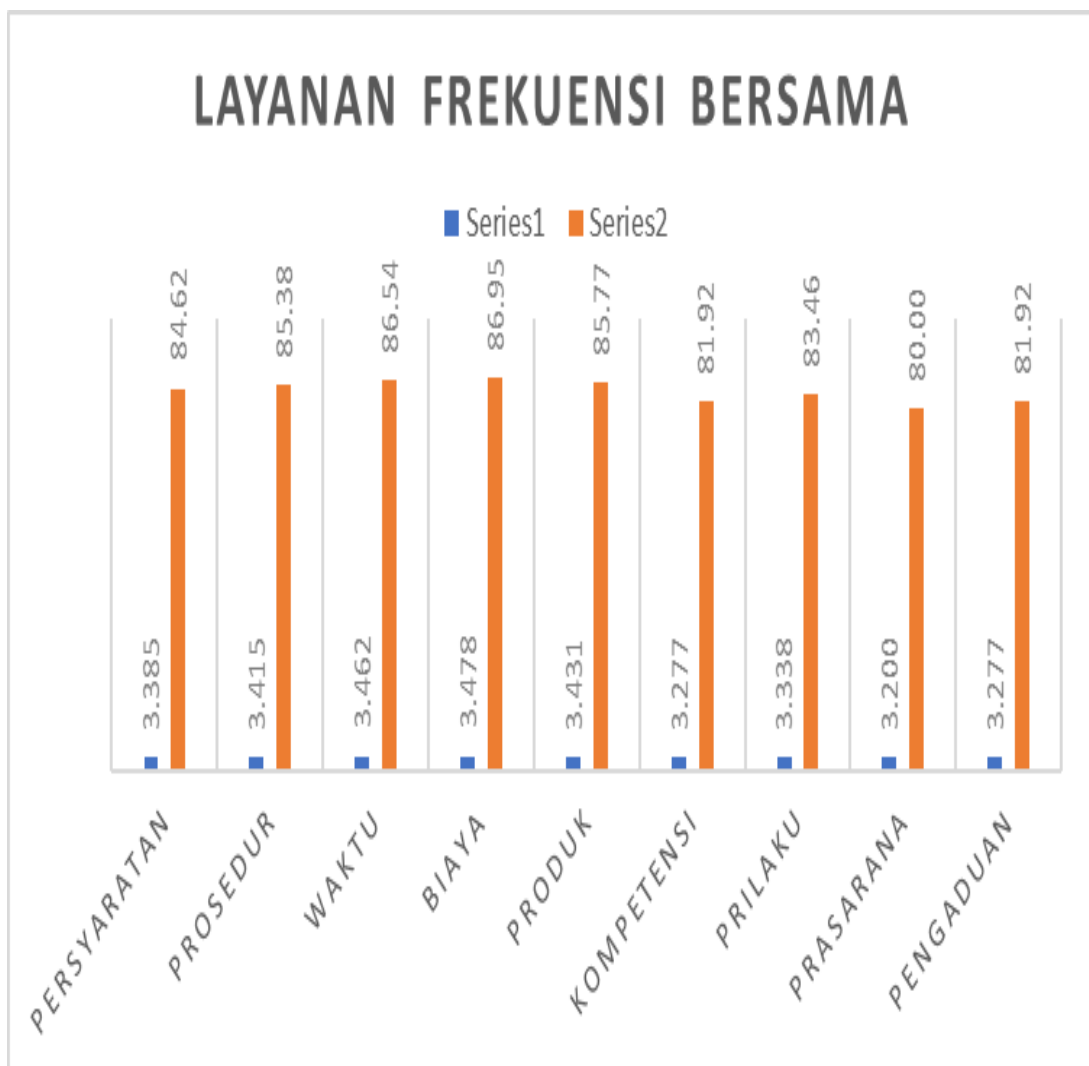
Layanan Frekuensi Bersama Tahun 2023				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3.385	84.62	Baik
2	Prosedur	3.415	85.38	Baik
3	Waktu	3.462	86.54	Baik
4	Biaya	3.478	86.95	Baik
5	Produk	3.431	85.77	Baik
6	Kompetensi	3.277	81.92	Baik
7	Prilaku	3.338	83.46	Baik
8	Prasarana	3.200	80.00	Baik
9	Pengaduan	3.277	81.92	Baik
		3.363	84.06	BAIK

Tabel 4.17. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Frekuensi Bersama oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pada umumnya, masyarakat menilai memenuhi indek kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan oleh jenis Layanan Frekuensi Bersama oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, dengan memenuhi 9 (Sembilan) kriteria sesuai dengan PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Kebijakan Publik, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, prilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan. Dari 9 (sembilan) indikator indek kepuasan masyarakat terhadap Layanan Frekuensi Bersama oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Biaya** dengan tingkat pemenuhan **86.95**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indek kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Prasarana** dengan tingkat pemenuhan **80.00**. Berdasarkan pada tabel di atas pemenuhan indek kepuasan masyarakat pada indikator persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, prilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan pada jenis Layanan Frekuensi Bersama oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten

Buleleng sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai **(76,61–88,30)**. Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari jenis Layanan Frekuensi Bersama oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indek kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan **(88,31-100,00)** atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Adapun diagram batang Layanan Frekuensi Bersama oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.17. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Frekuensi Bersama oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

4.18. Pemenuhan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Radio Komunikasi

Pemenuhan indeks kepuasan masyarakat Layanan Radio Komunikasi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

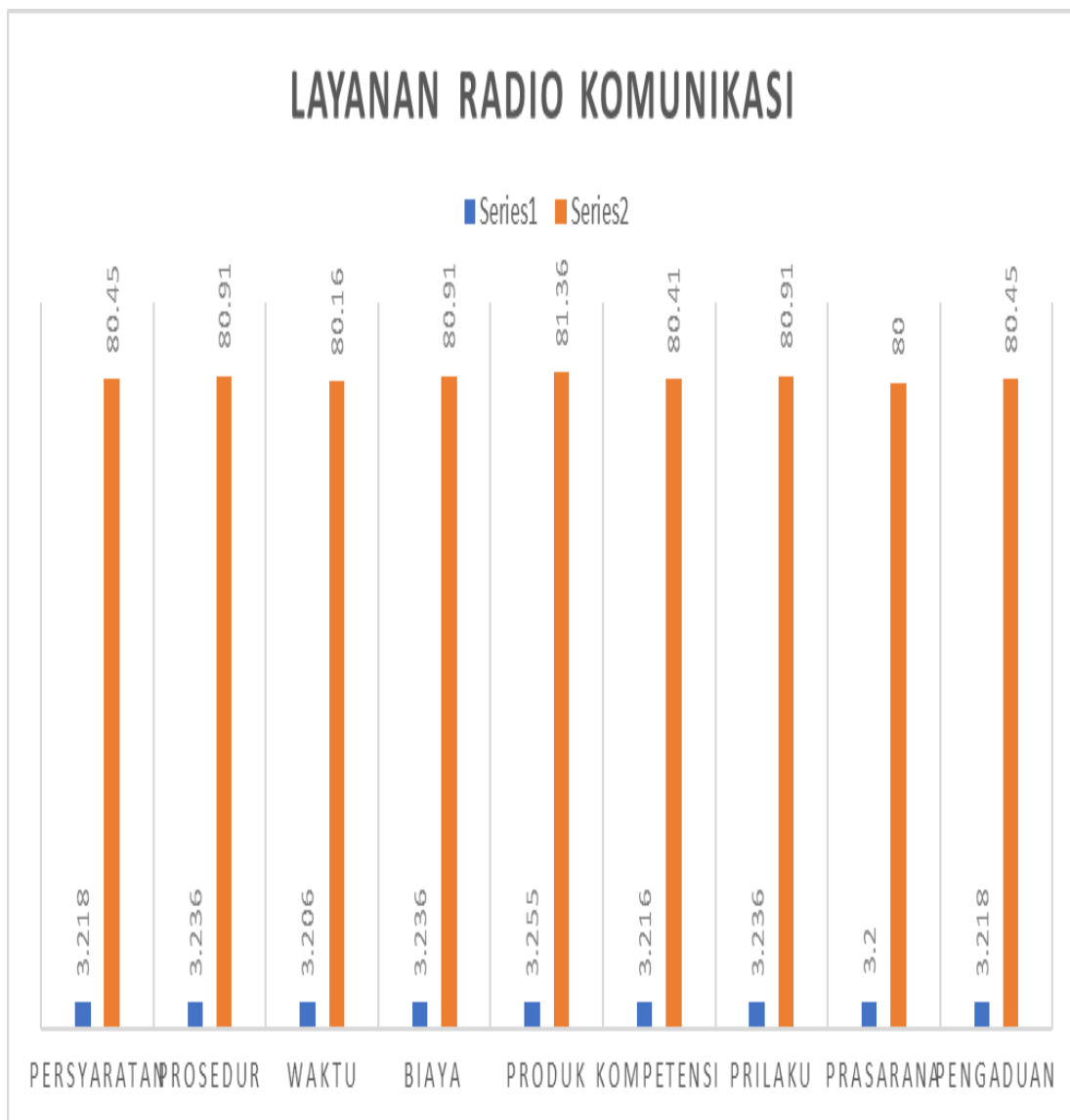
			TAHUN 2023	
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3.218	80.45	Baik
2	Prosedur	3.236	80.91	Baik
3	Waktu	3.206	80.16	Baik
4	Biaya	3.236	80.91	Baik
5	Produk	3.255	81.36	Baik
6	Kompetensi	3.216	80.41	Baik
7	Prilaku	3.236	80.91	Baik
8	Prasarana	3.200	80.00	Baik
9	Pengaduan	3.218	80.45	Baik
		3.225	80.62	BAIK

Tabel 4.18. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Radio Komunikasi Layanan Radio Komunikasi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pada umumnya, masyarakat menilai memenuhi indeks kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan oleh jenis Layanan Radio Komunikasi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, dengan memenuhi 9 (Sembilan) kriteria sesuai dengan PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Kebijakan Publik, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan. Dari 9 (sembilan) indikator indeks kepuasan masyarakat terhadap Layanan Radio Komunikasi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Produk** dengan tingkat pemenuhan **81.36**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Prasarana** dengan tingkat pemenuhan **80.00**. Berdasarkan pada tabel di atas pemenuhan indeks kepuasan masyarakat pada indikator persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan pada jenis

Layanan Radio Komunikasi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai (76,61–88,30). Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari jenis Layanan Radio Komunikasi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indek kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan (88,31-100,00) atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Adapun diagram batang Layanan Radio Komunikasi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.18. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Radio Komunikasi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

4.19. Pemenuhan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Cyber Incident Response Team (CIRT)

Pemenuhan indeks kepuasan masyarakat Layanan Cyber Incident Response Team (CIRT) oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

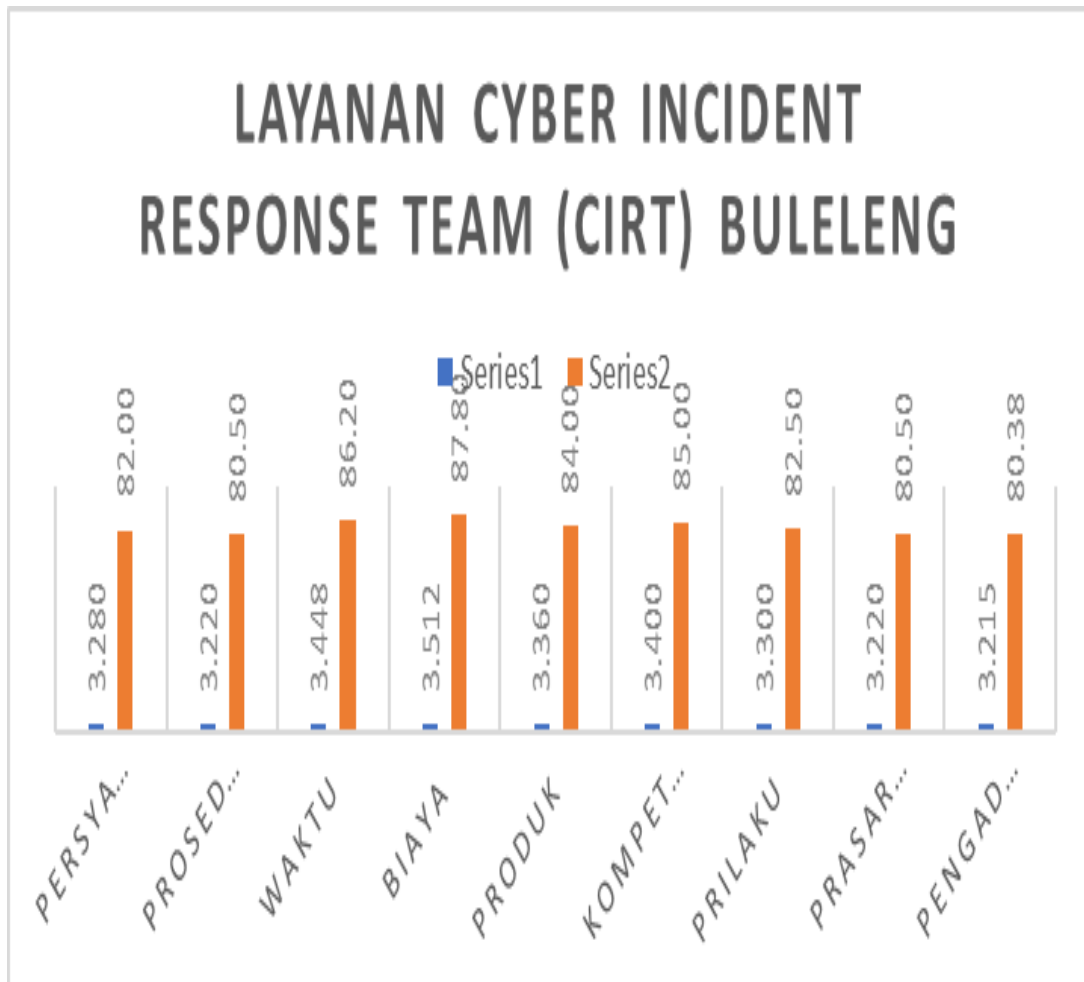
Layanan Cyber Incident Response Team (CIRT) Tahun 2023				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3.280	82.00	Baik
2	Prosedur	3.220	80.50	Baik
3	Waktu	3.448	86.20	Baik
4	Biaya	3.512	87.80	Baik
5	Produk	3.360	84.00	Baik
6	Kompetensi	3.400	85.00	Baik
7	Prilaku	3.300	82.50	Baik
8	Prasarana	3.220	80.50	Baik
9	Pengaduan	3.215	80.38	Baik
		3.328	83.21	BAIK

Tabel 4.19. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Cyber Incident Response Team (CIRT) oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Pada umumnya, masyarakat menilai memenuhi indeks kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan oleh jenis Layanan Cyber Incident Response Team (CIRT) oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, dengan memenuhi 9 (Sembilan) kriteria sesuai dengan PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Kebijakan Publik, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, prilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan. Dari 9 (sembilan) indikator indeks kepuasan masyarakat terhadap Layanan Cyber Incident Response Team (CIRT) oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Biaya** dengan tingkat pemenuhan **87.80**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Pengaduan** dengan tingkat pemenuhan **80.38**. Berdasarkan pada tabel di atas pemenuhan indeks kepuasan masyarakat pada indikator persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, prilaku pelaksana, sarana prasarana dan

pengaduan pada jenis Layanan Cyber Incident Response Team (CIRT) oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai **(76,61–88,30)**. Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari jenis Layanan Radio Komunikasi oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indek kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan **(88,31-100,00)** atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Adapun diagram batang Layanan Cyber Incident Response Team (CIRT) oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.19. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Cyber Incident Response Team (CIRT) oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

4.20. Rencana Kerja Tindak Lanjut Kominfosanti Kabupaten Buleleng

Berdasarkan pada hasil penelitian, dari 15 (lima belas) jenis layanan pemenuhan indek kepuasan masyarakat paling tinggi diwujudkan oleh jenis layanan **frekwensi bersama** dengan nilai sebesar **83.846** dengan kategori **baik**. Berdasarkan data di dibawah juga tampak pemenuhan indek kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh jenis layanan penyebarluasan informasi melalui **majalah singa manggala** mendapatkan nilai yang paling rendah, yaitu **78.761** dengan kategori **baik**. Jenis layanan penyebarluasan informasi melalaui media cetak dan elektronik, penyebarluasan informasi melalui strait news di radio, penyebarluasan informasi melalui majalah singa manggala, penyebarluasan informasi melalui baliho, penyebarluasan informasi melalui media sosial, *live streaming*, pembinaan komunitas informasi masyarakat (KIM), siaran keliling, multimedia, zoom meeting, pelatihan SDM di bidang TIK, pembuatan dan pengembangan aplikasi, internet (free wifi) bagi masyarakat, internet (*free wifi*) bagi masyarakat, pendaftaran dan pengelolaan domain/sub domain, data sektoral OPD, frekuensi bersama, radio komunikasi, *cyber incident response team* (CIRT) Buleleng sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai **(76,61–88,30)**. Secara keseluruhan masyarakat menilai layanan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kabupaten Buleleng ada pada kategori **Baik (B)** dengan nilai rata **81.587**. Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indek kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan **(88,31-100,00)** atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Jika dilihat dari sembilan kriteria pemenuhan idek kepuasan masyarakat yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, prilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan yang paling tinggi tingkat pemenuhannya adalah pada kreteria biaya. Masyarakat menilai semua jenis layanan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kabupaten Buleleng tidak dikenakan biaya atau gratis. Termasuk dalam konteks ini juga tidak ada oknum-oknum pelaksana pelayanan yang memanfaatkan layanannya untuk mendapataka keuntungan secara personal. Hal ini menjadi nilai positif dan keunggulan bagi Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kabupaten Buleleng. Selain itu, jika dilihat dari data tahun

sebelumnya, kriteria perilaku pelaksana telah mengalami perbaikan, karena pada beberapa layanan telah mendapatkan penilaian sangat baik. Adapun data mengenai indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:

IKM DISKOMINFOSANTI KAB. BULELENG TAHUN 2023		TAHUN 2022		TAHUN 2023		TAHUN 2024	
NO	JENIS LAYANAN	PEME-NUHAN	KON-VERSI	PEME-NUHAN	KON-VERSI	PEME-NUHAN	KON-VERSI
1	Layanan penyebaran informasi melalui media cetak dan elektronik	79.576	Baik	76.853	Baik	81.716	Baik
2	Layanan penyebaran informasi melalui strait news di radio	77.913	Baik	79.150	Baik	81.852	Baik
3	Layanan penyebaran informasi melalui Majalah Singa Manggala	81.762	Baik	78.030	Baik	78.761	Baik
4	Layanan penyebaran informasi melalui Baliho	77.694	Baik	78.920	Baik		
	Layanan penyebaran informasi melalui Media Sosial					82.938	Baik
5	Layanan penyebaran informasi melalui Pameran Pembangunan Provinsi Bali	78.074	Baik	79.970	Baik		
	Layanan penyebaran informasi melalui Buleleng Development Festival (BDF)					80.656	Baik
6	Layanan live streaming			79.010	Baik	81.278	Baik
7	Layanan Pembinaan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM)	79.395	Baik	80.390	Baik		
	Layanan Pembinaan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM)					82.444	Baik
8	Layanan Siaran Keliling	77.232	Baik	80.220	Baik	82.160	Baik
9	Layanan Multimedia					81.601	Baik
10	Layanan zoom meeting			78.370	Baik	82.208	Baik
11	Layanan Pelatihan SDM di bidang TIK	82.269	Baik	78.530	Baik	81.754	Baik
12	Layanan pembuatan dan pengembangan aplikasi					81.222	Baik
13	Layanan jaringan internet instansi pemerintah	77.954	Baik	78.370	Baik	82.951	Baik

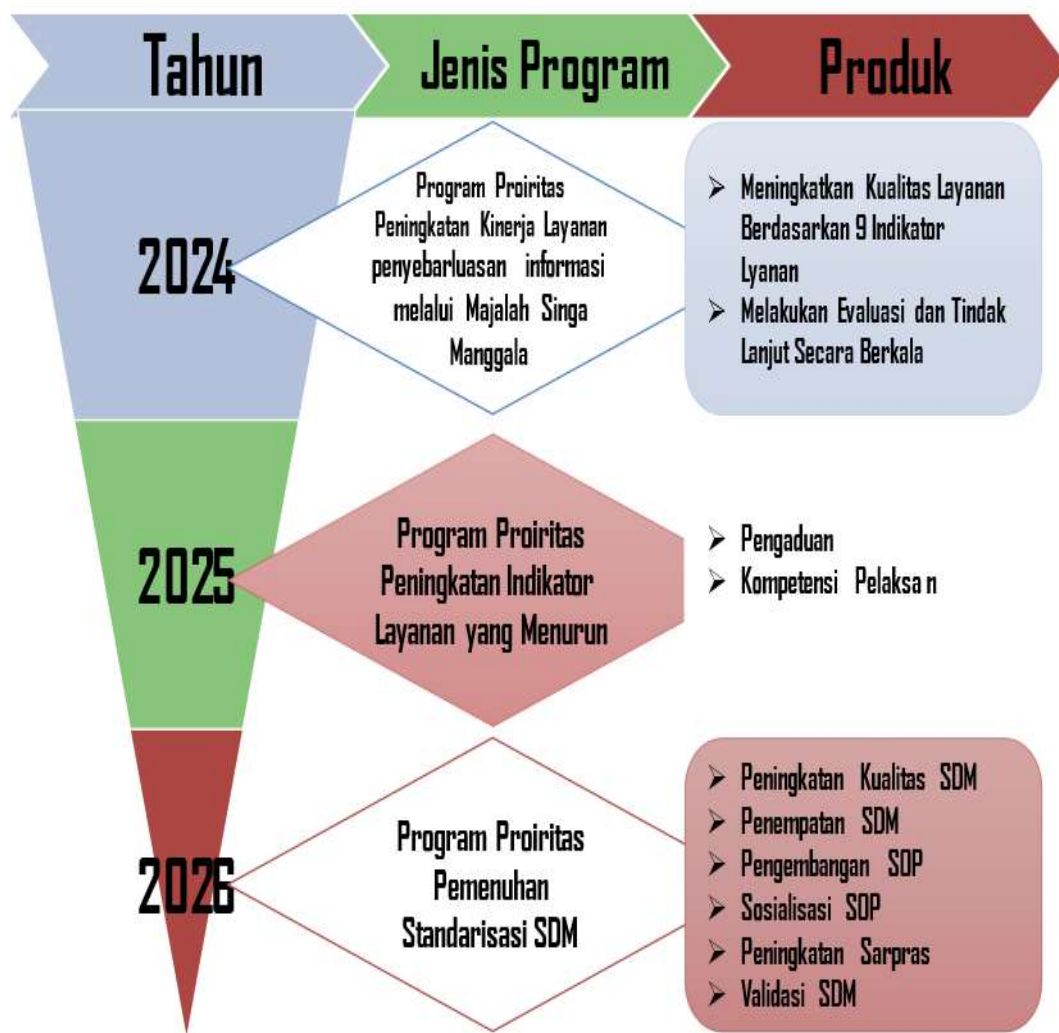
14	Layanan internet (free wifi) bagi masyarakat	78.465	Baik	79.390	Baik	81.532	Baik
15	Layanan pendaftaran dan pengelolaan Domain/Sub domain					78.849	Baik
16	Layanan Data sektoral OPD	79.417	Baik	79.330	Baik	81.157	Baik
17	Layanan Frekuensi Bersama	77.972	Baik	80.450	Baik	83.846	Baik
18	Layanan Radio Komunikasi					80.619	Baik
19	Layanan Cyber Incident Response Team (CIRT) Buleleng	77.605	Baik	80.030	Baik	82.611	Baik
	INDEK	78.871	Baik	79.409	Baik	81.587	Baik

Tabel 4.20. Pemenuhan IKM oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

Adapun skema yang dapat diterapkan untuk dapat meningkatkan kinerja jenis layanan yang ada pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng adalah: (1) membuat program prioritas untuk meningkatkan kinerja jenis layanan penyebarluasan informasi melalui Majalah Singa Manggala karena sesuai dengan data di atas memiliki nilai kepuasan yang paling rendah, yaitu **78.761**. Walaupun layanan penyebarluasan informasi melalui Majalah Singa Manggala ada pada kategori **Baik**, dibutuhkan perbaikan kinerja dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, (2) sembilan belas layanan yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng mulai dari layanan multimedia, layanan pembuatan dan pengembangan aplikasi, layanan pendaftaran dan pengelolaan domain/sub domain, dan layanan radio komunikasi. Pada umumnya, masyarakat menilai memenuhi indek kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan oleh jenis layanan penyebarluasan informasi melalui media cetak dan elektronik, penyebarluasan informasi melalui strait news di radio, penyebarluasan informasi melalui majalah singa manggala, penyebarluasan informasi melalui baliho, penyebarluasan informasi melalui media sosial, *live streaming*, pembinaan komunitas informasi masyarakat (KIM), siaran keliling, multimedia, zoom meeting, pelatihan SDM di bidang TIK, pembuatan dan pengembangan aplikasi, internet (free wifi) bagi masyarakat, internet (*free wifi*) bagi masyarakat, pendaftaran dan pengelolaan domain/sub domain, data sektoral OPD,

frekuensi bersama, radio komunikasi, *cyber incident response team* (CIRT) Buleleng sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai (76,61–88,30) dan **persentase 81.587**. Namun demikian ada beberapa indikator yang mengalami penurunan, seperti pengaduan dan kompetensi pelaksan pada Buleleng Development Festival dan komunitas informasi. Hal ini membutuhkan perbaikan konsistensi, dan (3) membuat program peningkatan kualitas layanan untuk semua jenis layanan agar bisa naik kelas/naik kategori dari kategori **Baik (B)** menjadi kategori **Sangat Baik (A)**.

Secara skematik rencana kerja tindak lanjut Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4.21. Sekema Program Kerja Tindak Lanjut Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng.

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Semua responden menilai memenuhi indeks kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan oleh semua jenis layanan yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng. Berdasarkan pada hasil penelitian, dari 19 (sembilan belas) jenis layanan pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling tinggi diwujudkan oleh jenis layanan **frekwensi bersama** dengan tingkat pemenuhan **83.846**. Berdasarkan data di bawah juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh jenis layanan **penyebarluasan informasi melalui majalah singa manggala** dengan tingkat pemenuhan **78.761**. Jenis layanan layanan multimedia, layanan pembuatan dan pengembangan aplikasi, layanan pendaftaran dan pengelolaan domain/sub domain, dan layanan radio komunikasi. Pada umumnya, masyarakat menilai memenuhi indeks kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan oleh jenis layanan penyebarluasan informasi melalui media cetak dan elektronik, penyebarluasan informasi melalui strait news di radio, penyebarluasan informasi melalui majalah singa manggala, penyebarluasan informasi melalui baliho, penyebarluasan informasi melalui media sosial, *live streaming*, pembinaan komunitas informasi masyarakat (KIM), siaran keliling, multimedia, zoom meeting, pelatihan SDM di bidang TIK, pembuatan dan pengembangan aplikasi, internet (free wifi) bagi masyarakat, internet (*free wifi*) bagi masyarakat, pendaftaran dan pengelolaan domain/sub domain, data sektoral OPD, frekuensi bersama, radio komunikasi, *cyber incident response team* (CIRT) Buleleng sesuai dengan kriteria indeks kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai **(76,61–88,30)**. Secara keseluruhan masyarakat menilai layanan Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kabupaten Buleleng ada pada kategori **Baik (B)** dengan **persentase 81.587**. Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indeks kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan **(88,31-100,00)** atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menganalisis tingkat pemenuhan indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng, ada beberapa pemikiran aplikatif yang dapat direkomendasikan, yaitu:

1. Penelitian menunjukkan dari sembilan belas layanan yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng semuanya berada pada kategori **Baik (B)** atau rentangan nilai (76,61–88,30), sehingga masih diperlukan usaha yang lebih baik dari semua jenis layanan yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan pemenuhan indek kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan nilai (88,31-100,00) atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.
2. Berdasarkan indikator/kriteria unsur-unsur indek kepuasan masyarakat, secara umum pada semua jenis layanan pemenuhannya masih ada pada kategori **Baik (B)**. Namun indikator pengaduan dan kompetensi pelaksana pada beberapa layanan mengalami penurunan nilai dari tahun sebelumnya, sehingga membutuhkan peningkatan kualitas dan konsistensi untuk menjamin peningkatan kualitas layanan.
3. Perlu membuat program peningkatan kualitas layanan untuk semua jenis layanan agar bisa naik kelas/naik kategori dari kategori **Baik (B)** menjadi kategori **Sangat Baik (A)**.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2004). *Evaluasi Program Pendidikan (Pedoman Teoretis Praktis Bagi Praktisi Pendidikan)*. Jakarta: Sinar Grafika Offset
- Bharata, Atep. (2004) *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bagia, W. (2012) *Manajemen Pelayanan Publik*. Singaraja: Undiksha Press
- Denhardt, Janet V. & Robert B. Denhardt, (2003) *The New Public Service*, M.E. Sharpe, Inc., New York.
- Kasmir. (2006) *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.
- LPPM UGM, (2009) Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Pendidikan Kota Yogyakarta Tahun 2009 (*Laporan Penelitian*). Yogyakarta: UGM.
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman (2005) *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Miles, B and Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah Rohendi Rohedi. Jakarta; UI-Press.
- Moenir, H. (2010) *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ridwan, J. dan Sodik S. (2009) *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Rizal Nugraha, dkk (2014) Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrik Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasioanl* No. 3 Vol. 1 Tahun 2014.
- Ratminto & Atik S. (2006) *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Satrio dan Abdullah, (2016) Analisis Kepuasan Konsumen Atas Kualitas layanan Jasa Wifi.id pada wificorner PT. Telkom di Kota Bandung. *E-proceeding of Management*. Vol. 3 No. 2 Tahun 2016.
- Dinas Kominfosandi Kabupaten Buleleng, (2018). Renstra Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Buleleng Tahun 2017-2022. Buleleng: Dinas Kominfosandi Kabupaten Buleleng.
- Sugiono. (2010) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung; Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy (2007) *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Theo AJ. Toonen & Jos CN Raadschelders, (1997) *Backgroundpaper for the Presentation on Public Sector Reform in Western Europe, Conference on Comparative Civil Service Systems, School of Public and Environmental Affairs (SPEA)*, Indiana University, Bloomington (IN), april 5 - 8, 1997.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Kebijakan Publik. Jakarta: Menpan
- Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.