

## **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 2025**

DAFTAR ISI .....	i
RINGKASAN .....	ii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Pengertian Pelayanan Publik .....	7
2.2. Reformasi Pelayanan Publik .....	11
2.3. Unsur-Unsur Survi Kepuasan Masyarakat .....	14
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
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
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
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
<b>BAB V. PENUTUP</b>	

5.1.	Kesimpulan .....	64
5.2.	Rekomendasi .....	65
<b>Daftar Pustaka .....</b>		<b>66</b>

## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng tahun 2024. 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 deksriptif 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 20 (dua puluh) jenis layanan. Jika dibandingkan dari semua jenis layanan, jenis layanan **Cyber Incident Response Team (CIRT) Buleleng** mendapatkan penilaian yang paling tinggi, yaitu sebesar **85,610** dengan kategori **baik**. Sedangkan layanan **internet (free wifi)** bagi masyarakat mendapatkan nilai yang paling rendah, yaitu **81,802** dengan kategori **baik**. Secara keseluruhan masyarakat menilai layanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng ada pada kategori **Baik (B)** dengan persentase **83,517** meningkat dari tahun sebelumnya yang berada pada angka **81,722**. Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk meningkatkan indek kepuasan masyarakat untuk memperoleh nilai maksimal pada rentangan (**88.31-1.00**) atau memperoleh kategori **Sangat Baik (A)**.

Kata kunci: layanan, kepuasan, masyarakat

## BAB I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Tahun 2023 Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng memiliki 19 (sembilan belas) jenis layanan, yaitu: (1) penyebarluasan informasi melalui media cetak dan elektronik, (2) penyebarluasan informasi melalui strait news di radio, (3) penyebarluasan informasi melalui majalah singa manggala, (4) penyebarluasan informasi melalui baliho, (5) penyebarluasan 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. Berdasarkan pada analisis yang dilakukan tahun 2024 terhadap layanan tahun 2023 IKM Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan dalam tabel berikut:

IKM DISKOMINFOSANTI KAB. BULELENG TAHUN 2024		TAHUN 2024	
NO	JENIS LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI
1	Layanan penyebarluasan informasi melalui media cetak dan elektronik	81.716	Baik
2	Layanan penyebarluasan informasi melalui strait news di radio	81.852	Baik
3	Layanan penyebarluasan informasi melalui Majalah Singa Manggala	<b>78.761</b>	<b>Baik</b>
4	Layanan penyebarluasan informasi melalui Media Sosial	82.938	Baik
5	Layanan penyebarluasan informasi melalui Buleleng Development Festival (BDF)	80.656	Baik
6	Layanan live streaming	81.278	Baik
7	Layanan Pembinaan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM)	82.444	Baik

8	Layanan Siaran Keliling	82.160	Baik
9	Layanan Multimedia	81.601	Baik
10	Layanan zoom meeting	82.208	Baik
11	Layanan Pelatihan SDM di bidang TIK	81.754	Baik
12	Layanan pembuatan dan pengembangan aplikasi	81.222	Baik
13	Layanan jaringan internet instansi pemerintah	82.951	Baik
14	Layanan internet (free wifi) bagi masyarakat	81.532	Baik
15	Layanan pendaftaran dan pengelolaan Domain/Sub domain	78.849	Baik
16	Layanan Data sektoral OPD	81.157	Baik
17	Layanan Frekuensi Bersama	<b>83.846</b>	<b>Baik</b>
18	Layanan Radio Komunikasi	80.619	Baik
19	Layanan Cyber Incident Response Team (CIRT) Buleleng	82.611	Baik
	<b>INDEK</b>	<b>81.587</b>	<b>Baik</b>

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

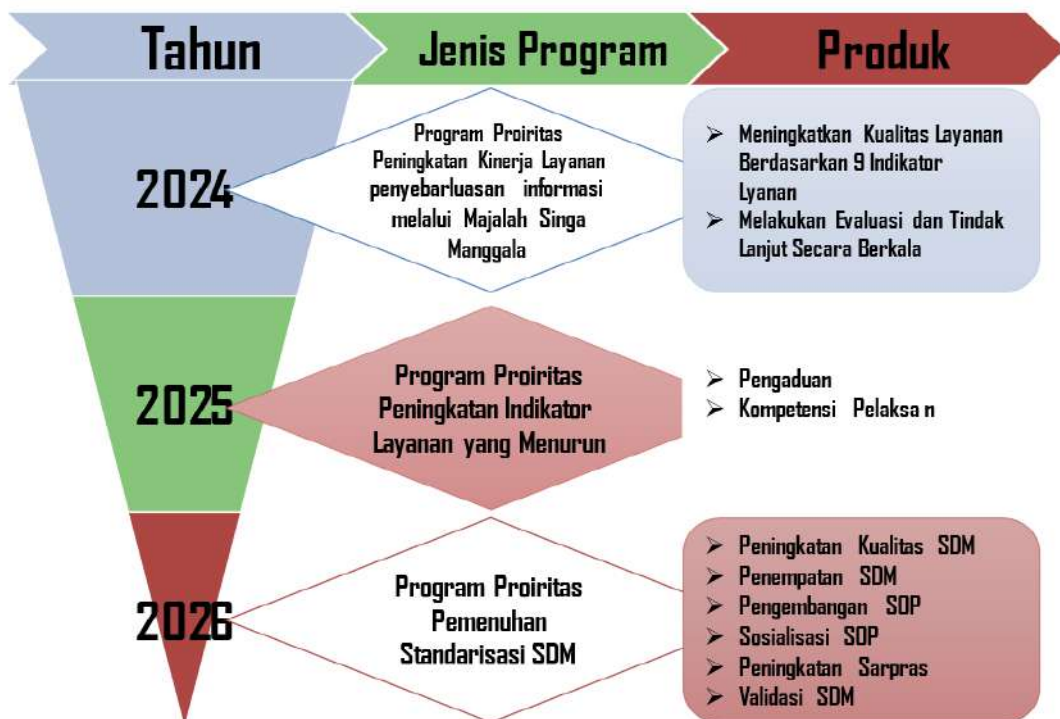
Berdasarkan pada hasil penelitian, dari 19 (sembilan belas) jenis layanan pemenuhan indek kepuasan masyarakat paling tinggi diwujudkan oleh jenis **layanan Frekuensi Bersama** dengan tingkat pemenuhan **83.846**. Berdasarkan data di dibawah juga tampak pemenuhan indek kepusan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh jenis **layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Majalah Singa Manggala** dengan tingkat pemenuhan **78.761**. 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 **persentase 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)**.

Berdasarkan pada penilaian terhadap sembilan kriteria pemenuhan idek kepuasan masyarakat yaitu: persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan yang paling tinggi tingkat pemenuhannya adalah pada kriteria biaya. Masyarakat menilai semua jenis layanan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kabupaten Buleleng tidak dikenakan biaya sepeserpun atau gratis. Termasuk dalam konteks ini juga tidak ada oknum-oknum pelaksana pelayanan yang memanfaatkan layanannya untuk mendapatkan keuntungan secara personal. Hal ini menjadi nilai positif dan keunggulan bagi Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Kabupaten Buleleng. Namun demikian ada beberapa indikator yang mengalami penurunan, seperti pengaduan dan kompetensi pelaksana pada Buleleng Development Festival dan komunitas informasi..

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 penyebaran informasi melalui Majalah Singa Manggala karena sesuai dengan data di atas memiliki nilai kepuasan yang paling rendah, yaitu **78.761**. Walaupun layanan penyebaran 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 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) dan **persentase 81.587**, 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, 2024). Secara skematik rencana kerja tindak lanjut Dinas Komunikasi, Informatika 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 lanjut yang telah dilakukan pada tahun 2024. Uji efektivitas rencana tindak lanjut ini akan diukur melalui indikator dan kriteria yang sama, sehingga dapat terlihat perbaikan yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng.

### **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 2024?. Secara rinci masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng?
2. Bagaimanakah model kebijakan yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kumunikasi, 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 2024. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk menganalisis dan memformulasi indek 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 realistik 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 public, 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 AJ. & Jos CN, 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dalam memenuhi sembilan (9) unsur indeks kepuasan masyarakat serta mengevaluasi efektivitas media penyebaran informasi yang digunakan. Pengujian terhadap indeks kepuasan masyarakat akan dilakukan pada 922 (sembilan ratus dua puluh dua) responden yang menjadi pengguna pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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, Persandian 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dan (3) kebijakan yang dapat diambil oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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, Persandian 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 indeks kepuasan masyarakat pengguna pelayanan publik Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik adalah suatu keadaan atau kondisi tertentu yang secara riil dipenuhi oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dalam memenuhi sembilan indikator indeks kepuasan masyarakat pengguna pelayanan publik. sembilan indikator indeks 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 Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng. Karena itu diperlukan pengumpulan data terkait tingkat harapan dan pemenuhan sembilan indikator indeks 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 Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng (Sugiyono, 2010). Sedangkan yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 922 (sembilan ratus dua puluh dua) orang penerima pelayanan Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng. 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 yang menerima layanan telah mewakili karakteristik populasi, sehingga temuan penelitian tentang harapan, pemenuhan dan indeks 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/informan 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 9 (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 kepada masyarakat.

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 indek 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)	Kategori Layanan (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

Tabel 3.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Layanan dan Kategori Layanan

## **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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng ini akan menggambarkan tentang (1) Layanan penyebarluasan informasi melalui media cetak, elektronik dan Media Online, (2) Layanan penyebarluasan informasi melalui Majalah Singa Manggala dan Website, (3) Layanan penyebarluasan informasi melalui Media Sosial (Facebook, Instagram, Tiktok, Twitter/X, Youtube), (4) Layanan penyebarluasan informasi melalui Buleleng Development Festival (BDF), (5) Layanan live streaming, (6) Layanan Pembinaan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM), (7) Layanan Siaran Keliling, (8) Layanan Multimedia, (9) Layanan zoom meeting, (10) Layanan Permintaan Data dan Informasi (PPID), (11) Layanan Pelatihan dan peningkatan kualitas SDM di bidang TIK, (12) Layanan pembuatan dan pengembangan aplikasi, (13) Layanan jaringan internet instansi pemerintah, (14) Layanan internet (free wifi) bagi masyarakat, (15) Layanan pendaftaran dan pengelolaan Domain/Sub domain, (16) Layanan Data sektoral OPD, (17) Layanan Frekuensi Bersama, (18) Layanan Radio Komunikasi, (19) Layanan Cyber Incident Response Team (CIRT) Buleleng, (20) Layanan Sertifikat Elektronik, dan (21) rencana tindak lanjut yang mesti dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng untuk memperbaiki kinerja pada masing-masing layanan serta program prioritas yang mesti dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng.

#### 4.1. Pemenuhan Indek Kepuasan Masyarakat Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Media Cetak, Elektronik dan Media Online

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

Layanan penyebarluasan informasi melalui media cetak, elektronik dan Media Online

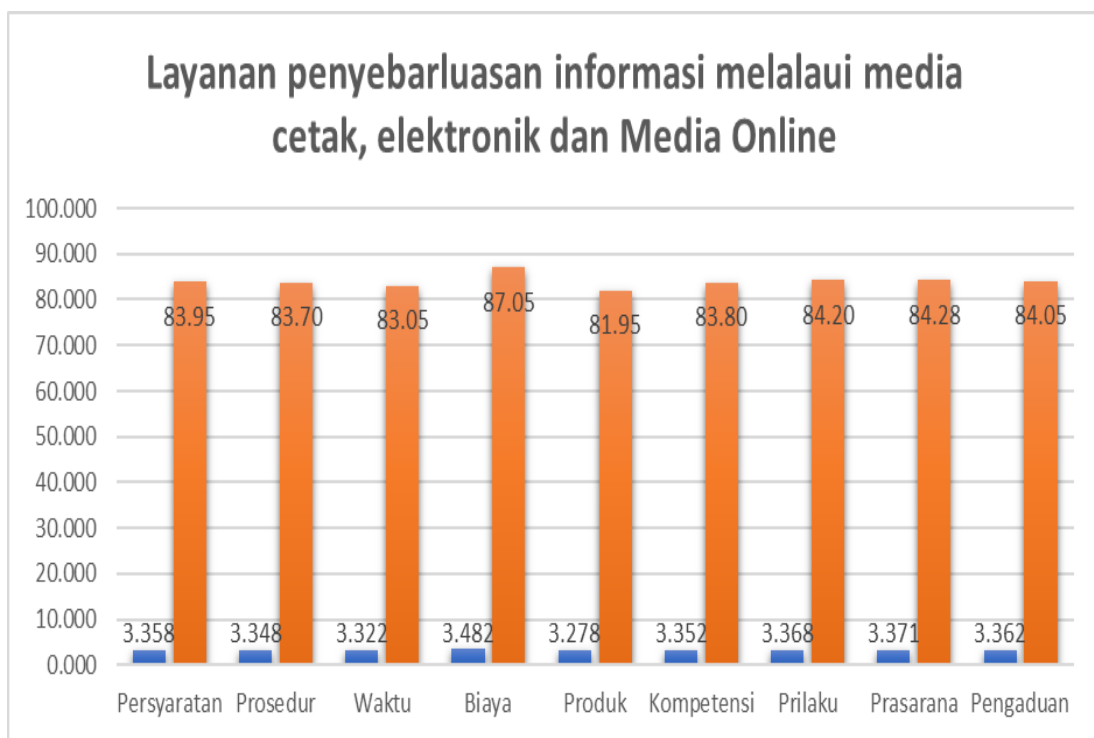
LAYANAN TAHUN 2024				
Layanan penyebarluasan informasi melalui Media Cetak, Elektronik dan Media Online				
NO	LAYANAN	PEMEUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3,358	83,95	Baik
2	Prosedur	3,348	83,70	Baik
3	Waktu	3,322	83,05	Baik
4	Biaya	3,482	87,05	Baik
5	Produk	3,278	81,95	Baik
6	Kompetensi	3,352	83,80	Baik
7	Prilaku	3,368	84,20	Baik
8	Prasarana	3,371	84,28	Baik
9	Pengaduan	3,362	84,05	Baik
		<b>3,360</b>	<b>84,003</b>	<b>Baik</b>

Tabel 4.1. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Media Cetak, Elektronik dan Online Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Media Cetak, Elektronik dan Media Online Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Media Cetak, Elektronik dan Online Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Biaya** dengan tingkat pemenuhan **87,05**.

Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indek kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Produk** dengan tingkat pemenuhan **81,95**. 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, Elektronik dan Media Online Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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, Elektronik dan Media Online Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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, Elektronik dan Media Online Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



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

#### 4.2. Pemenuhan Indek Kepuasan Masyarakat Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Majalah Singa Manggala dan Website

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

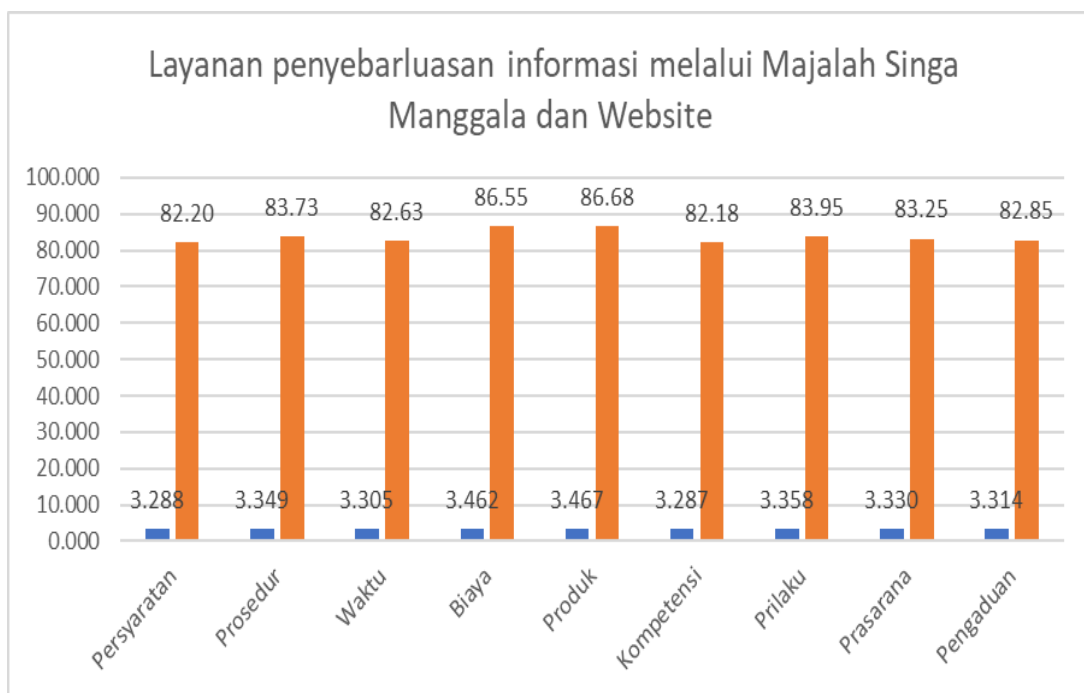
LAYANAN TAHUN 2024				
Layanan penyebarluasan informasi melalui Majalah Singa Manggala dan Website				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3,288	82,20	Baik
2	Prosedur	3,349	83,73	Baik
3	Waktu	3,305	82,63	Baik
4	Biaya	3,462	86,55	Baik
5	Produk	3,467	86,68	Baik
6	Kompetensi	3,287	82,18	Baik
7	Prilaku	3,358	83,95	Baik
8	Prasarana	3,330	83,25	Baik
9	Pengaduan	3,314	82,85	Baik
		3,351	83,778	Baik

Tabel 4.2. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Majalah Singa Manggala dan Website Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 dan Website Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 dan Website Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Produk** dengan tingkat pemenuhan **86,68**. Berdasarkan

data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Kompetensi** dengan tingkat pemenuhan **82,18**. 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 Majalah Singa Manggala dan Website Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Penyebarluasan Informasi Melalui Majalah Singa Manggala dan Website Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Penyebarluasan Informasi Melalui Majalah Singa Manggala dan Website Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.2. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Penyebarluasan Informasi Melalui Majalah Singa Manggala dan Website Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng.

#### 4.3. Pemenuhan Indek Kepuasan Masyarakat Layanan penyebarluasan informasi melalui Media Sosial (Facebook, Instagram, Tiktok, Twitter/X, Youtube)

Pemenuhan indek kepuasan masyarakat Masyarakat Layanan penyebarluasan informasi melalui Media Sosial (Facebook, Instagram, Tiktok, Twitter/X, Youtube) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

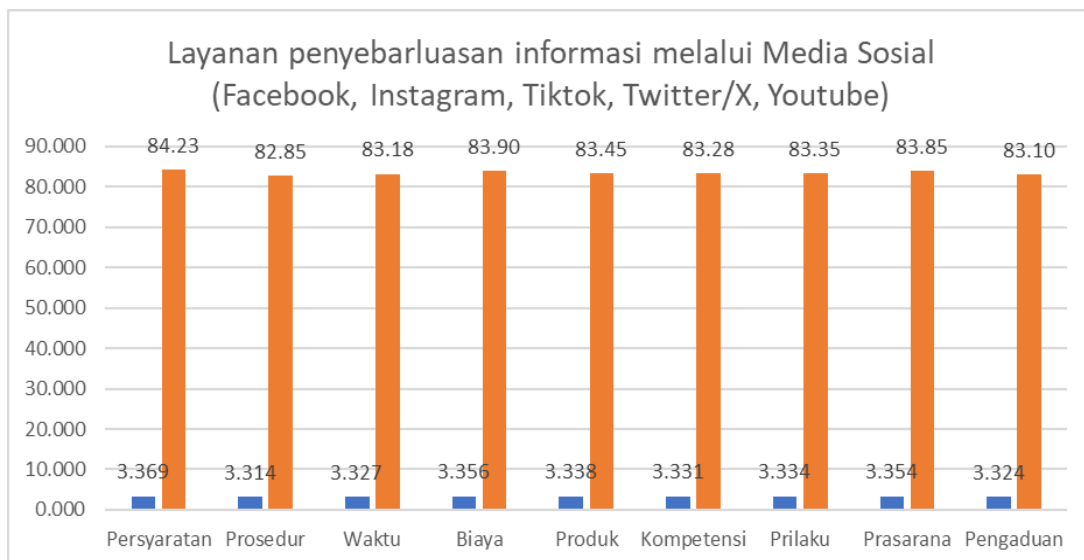
LAYANAN TAHUN 2024				
Layanan penyebarluasan informasi melalui Media Sosial (Facebook, Instagram, Tiktok, Twitter/X, Youtube)				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3,369	84,23	Baik
2	Prosedur	3,314	82,85	Baik
3	Waktu	3,327	83,18	Baik
4	Biaya	3,356	83,90	Baik
5	Produk	3,338	83,45	Baik
6	Kompetensi	3,331	83,28	Baik
7	Prilaku	3,334	83,35	Baik
8	Prasarana	3,354	83,85	Baik
9	Pengaduan	3,324	83,10	Baik
		3,339	83,46	BAIK

Tabel 4.3. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan penyebarluasan informasi melalui Media Sosial (Facebook, Instagram, Tiktok, Twitter/X, Youtube) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Media Sosial (Facebook, Instagram, Tiktok, Twitter/X, Youtube) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Media Sosial (Facebook, Instagram, Tiktok, Twitter/X, Youtube) oleh Dinas Komunikasi,

Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Persyaratan** dengan tingkat pemenuhan **84,23**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indek kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Prosedur** dengan tingkat pemenuhan **82,85**. 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 Sosial (Facebook, Instagram, Tiktok, Twitter/X, Youtube) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Sosial (Facebook, Instagram, Tiktok, Twitter/X, Youtube) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 (Facebook, Instagram, Tiktok, Twitter/X, Youtube) dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.3. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan penyebarluasan informasi melalui Media Sosial (Facebook, Instagram, Tiktok, Twitter/X, Youtube) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng.



#### 4.4. Pemenuhan Indek Kepuasan Masyarakat Layanan penyebarluasan informasi melalui Buleleng Development Festival (BDF)

Pemenuhan indek kepuasan masyarakat Kepuasan Masyarakat Layanan penyebarluasan informasi melalui Buleleng Development Festival (BDF) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

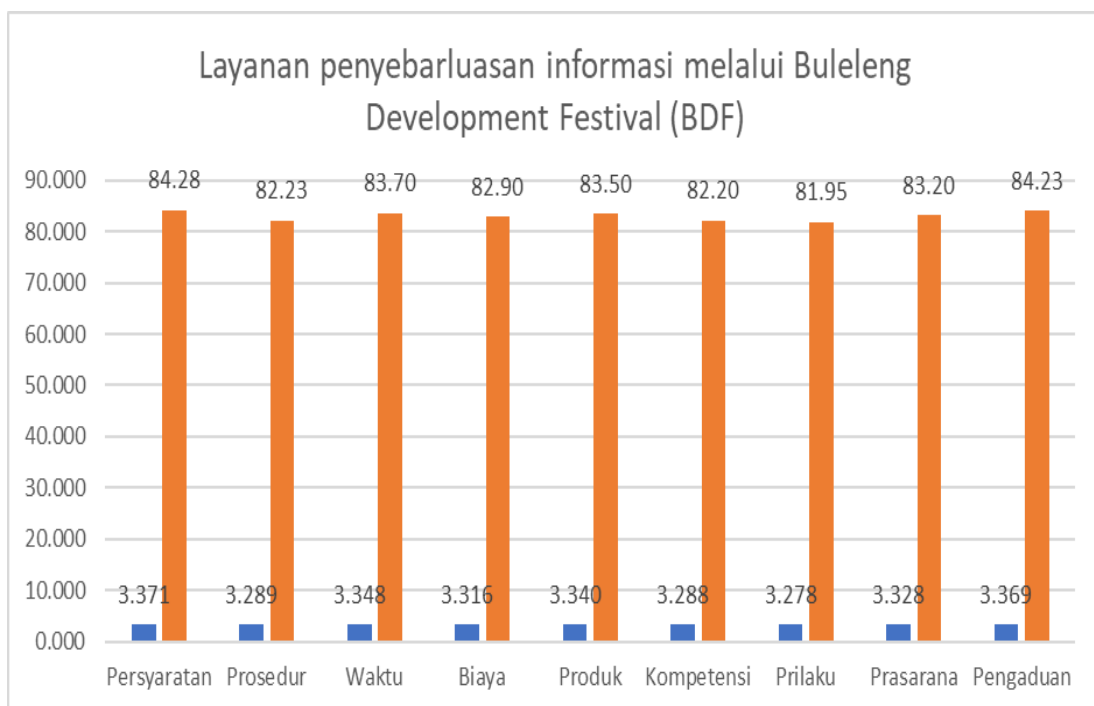
LAYANAN TAHUN 2024				
Layanan penyebarluasan informasi melalui Buleleng Development Festival (BDF)				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3,371	84,28	Baik
2	Prosedur	3,289	82,23	Baik
3	Waktu	3,348	83,70	Baik
4	Biaya	3,316	82,90	Baik
5	Produk	3,340	83,50	Baik
6	Kompetensi	3,288	82,20	Baik
7	Prilaku	3,278	81,95	Baik
8	Prasarana	3,328	83,20	Baik
9	Pengaduan	3,369	84,23	Baik
		3,325	83,13	BAIK

Tabel 4.4. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan penyebarluasan informasi melalui Buleleng Development Festival (BDF) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Buleleng Development Festival (BDF) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Layanan penyebarluasan informasi melalui Buleleng Development Festival (BDF) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Persyaratan** dengan tingkat pemenuhan **84,28**. Berdasarkan data di

atas juga tampak pemenuhan indek kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Prilaku Pelaksana** dengan tingkat pemenuhan **81,95**. 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 Buleleng Development Festival (BDF) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Buleleng Development Festival (BDF) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Buleleng Development Festival (BDF) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.4. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan penyebarluasan informasi melalui Buleleng Development Festival (BDF) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng.

#### 4.5. Pemenuhan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Live Streaming

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

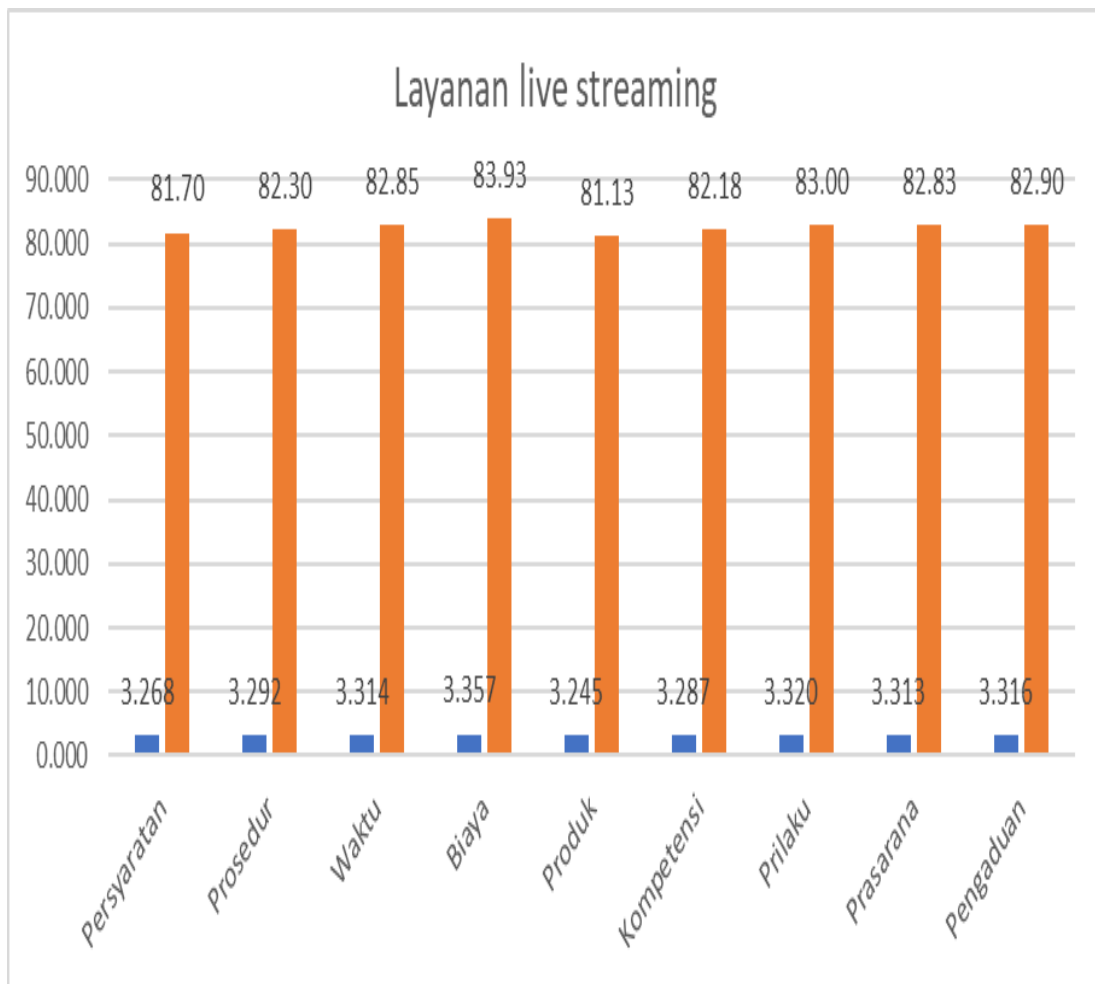
LAYANAN TAHUN 2024				
Layanan live streaming				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3,268	81,70	Baik
2	Prosedur	3,292	82,30	Baik
3	Waktu	3,314	82,85	Baik
4	Biaya	3,357	83,93	Baik
5	Produk	3,245	81,13	Baik
6	Kompetensi	3,287	82,18	Baik
7	Prilaku	3,320	83,00	Baik
8	Prasarana	3,313	82,83	Baik
9	Pengaduan	3,316	82,90	Baik
		3,301	82,53	BAIK

Tabel 4.5. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Live Streaming oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Live Streaming oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Live Streaming oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Prilaku Pelaksana** dengan tingkat pemenuhan **83,00**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Produk** dengan tingkat pemenuhan **81,13**. 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 Live Streaming oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Live Streaming oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.5. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Live Streaming oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng.

#### 4.6. Pemenuhan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pembinaan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM)

Pemenuhan indeks kepuasan masyarakat Layanan Pembinaan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

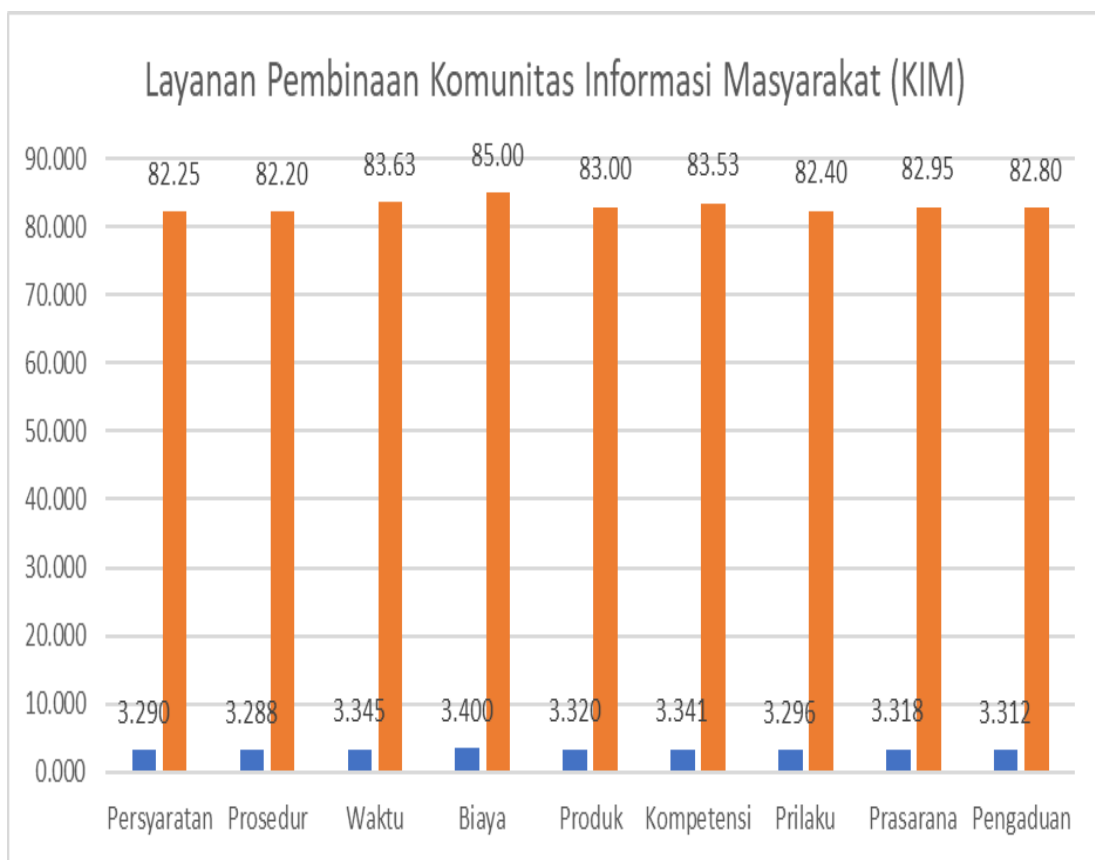
LAYANAN TAHUN 2024				
Layanan Pembinaan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM)				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3,290	82,25	Baik
2	Prosedur	3,288	82,20	Baik
3	Waktu	3,345	83,63	Baik
4	Biaya	3,400	85,00	Baik
5	Produk	3,320	83,00	Baik
6	Kompetensi	3,341	83,53	Baik
7	Prilaku	3,296	82,40	Baik
8	Prasarana	3,318	82,95	Baik
9	Pengaduan	3,312	82,80	Baik
		<b>3,323</b>	<b>83,08</b>	<b>BAIK</b>

Tabel 4.6. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Pembinaan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Pembinaan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Biaya** dengan tingkat pemenuhan **85,00**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Prosedur** dengan tingkat pemenuhan **82,20**. 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 Pembinaan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Pembinaan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Pembinaan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.6. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Pembinaan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng.

#### 4.7. Pemenuhan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Siaran Keliling

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

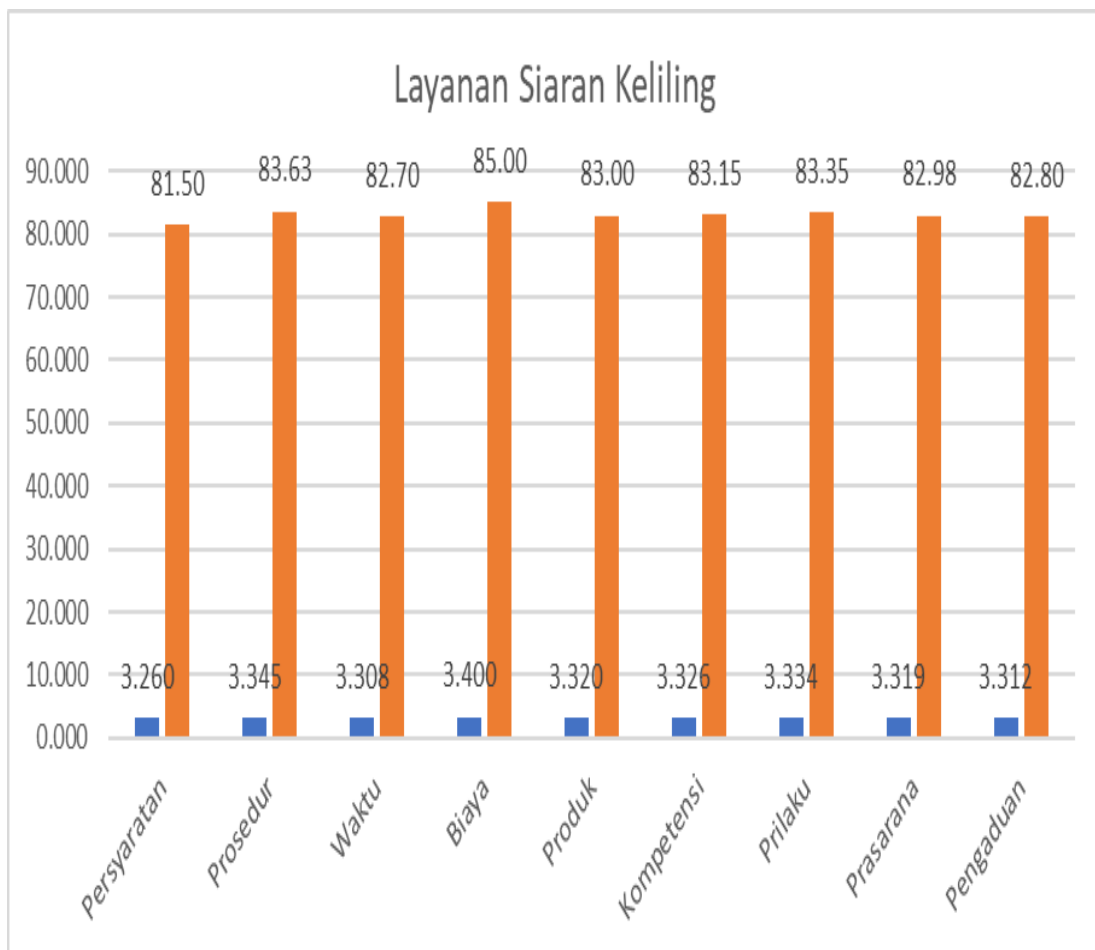
LAYANAN TAHUN 2024				
Layanan Siaran Keliling				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3,260	81,50	Baik
2	Prosedur	3,345	83,63	Baik
3	Waktu	3,308	82,70	Baik
4	Biaya	3,400	85,00	Baik
5	Produk	3,320	83,00	Baik
6	Kompetensi	3,326	83,15	Baik
7	Prilaku	3,334	83,35	Baik
8	Prasarana	3,319	82,98	Baik
9	Pengaduan	3,312	82,80	Baik
		3,325	83,12	BAIK

Tabel 4.7. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Siaran Keliling oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Perdandian 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 Siaran Keliling oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Perdandian 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, Perdandian dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Biaya** dengan tingkat pemenuhan **85,00**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Persyaratan** dengan tingkat pemenuhan **81,50**. 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 Siaran Keliling oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Perdandian 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 Siaran Keliling oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Perdandian 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 Siaran Keliling oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Perdandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.7. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Siaran Keliling oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Perdandian dan Statistik Kabupaten Buleleng.



#### 4.8. Pemenuhan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Multi Media

Pemenuhan indeks kepuasan masyarakat Layanan Multi Media oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

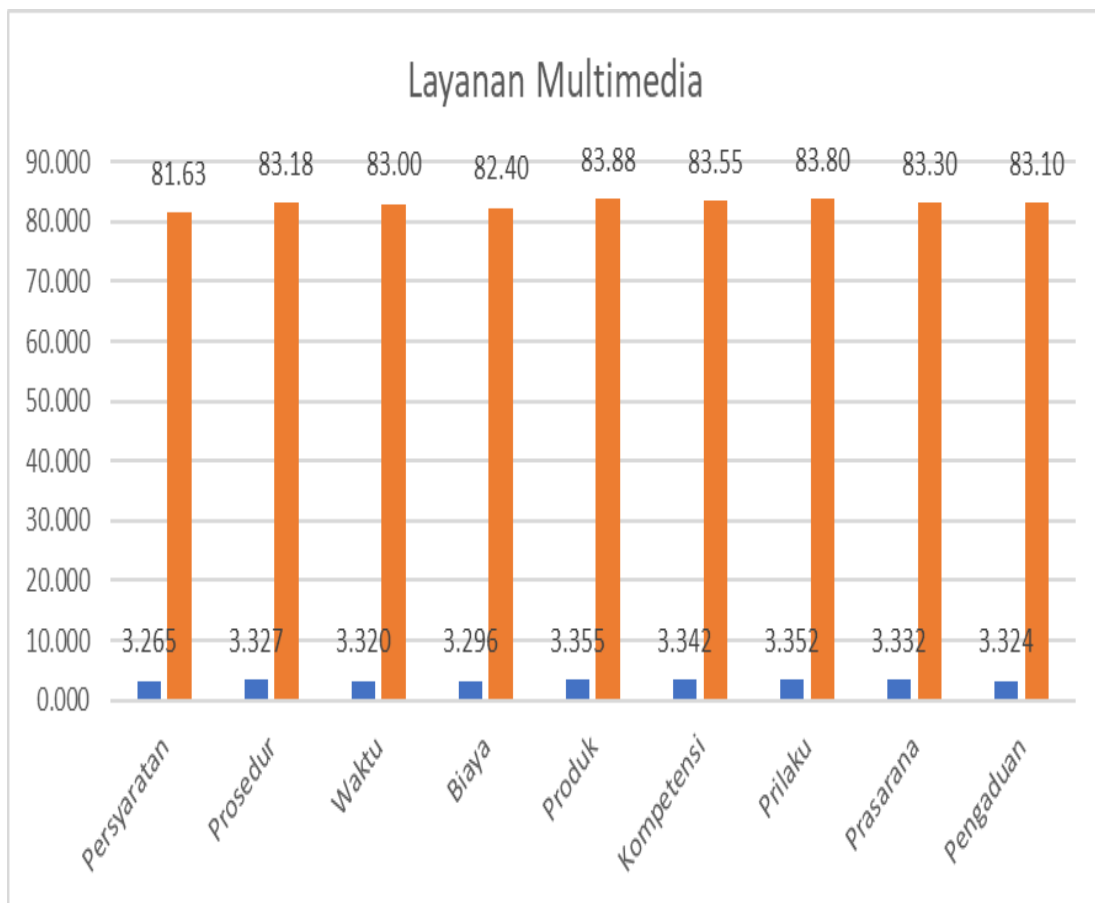
LAYANAN TAHUN 2024				
Layanan Multimedia				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3,265	81,63	Baik
2	Prosedur	3,327	83,18	Baik
3	Waktu	3,320	83,00	Baik
4	Biaya	3,296	82,40	Baik
5	Produk	3,355	83,88	Baik
6	Kompetensi	3,342	83,55	Baik
7	Prilaku	3,352	83,80	Baik
8	Prasarana	3,332	83,30	Baik
9	Pengaduan	3,324	83,10	Baik
		3,324	83,09	BAIK

Tabel 4.8. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Multi Media oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Multi Media oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Multi Media oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Produk** dengan tingkat pemenuhan **83,88**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Persyaratan** dengan tingkat pemenuhan **81,63**. 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 Multi Media oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Multi Media oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Multi Media oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.8. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Multi Media oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng.

#### 4.9. Pemenuhan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Zoom Meeting

Pemenuhan indeks kepuasan masyarakat Layanan Zoom Meeting oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Perdandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

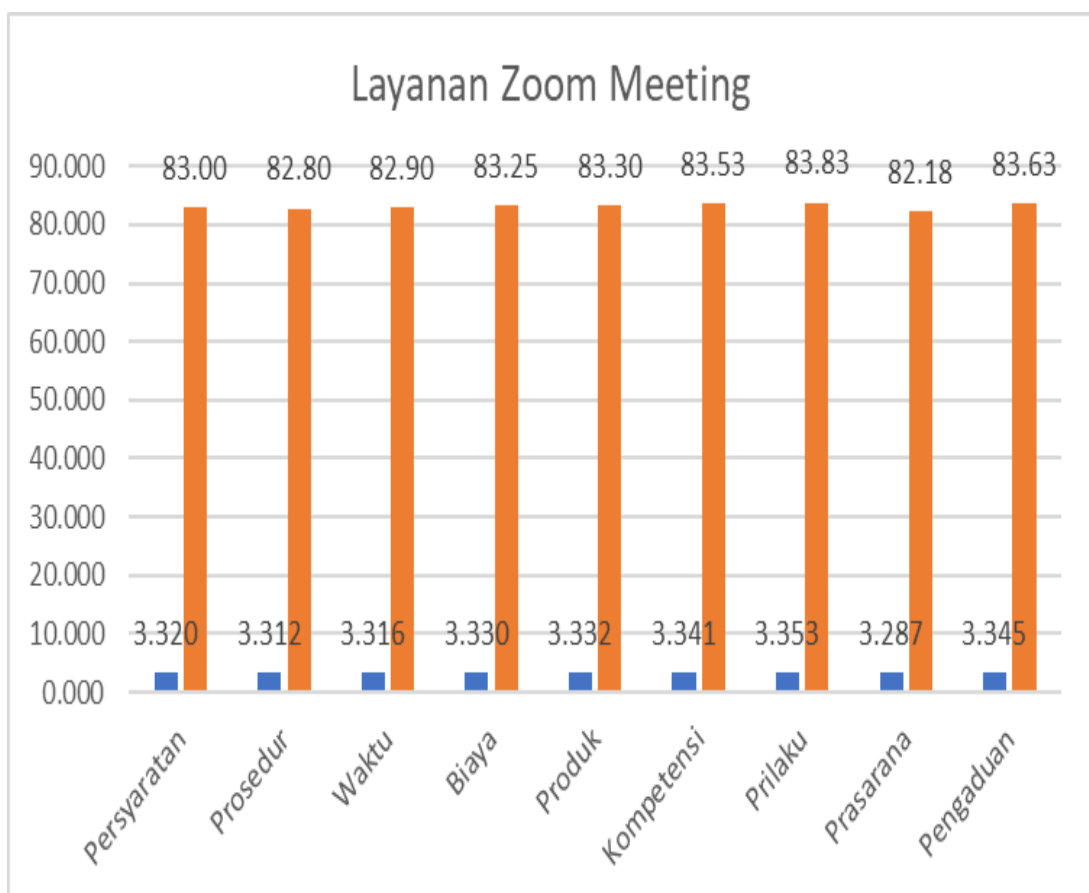
LAYANAN TAHUN 2024				
Layanan zoom meeting				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3,320	83,00	Baik
2	Prosedur	3,312	82,80	Baik
3	Waktu	3,316	82,90	Baik
4	Biaya	3,330	83,25	Baik
5	Produk	3,332	83,30	Baik
6	Kompetensi	3,341	83,53	Baik
7	Prilaku	3,353	83,83	Baik
8	Prasarana	3,287	82,18	Baik
9	Pengaduan	3,345	83,63	Baik
		3,326	83,16	BAIK

Tabel 4.9. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Zoom Meeting oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Perdandian 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 Zoom Meeting oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Perdandian 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 Zoom Meeting oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Perdandian dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Pengaduan** dengan tingkat pemenuhan **83,63**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Prasarana** dengan tingkat pemenuhan **82,18**. 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 Zoom Meeting oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Perdandian 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 Zoom Meeting oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Perdandian 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, Perdandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.9. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Zoom Meeting oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Perdandian dan Statistik Kabupaten Buleleng.

#### 4.10. Pemenuhan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Permintaan Data dan Informasi (PPID)

Pemenuhan indeks kepuasan masyarakat Layanan Permintaan Data dan Informasi (PPID) oleh Dinas Komunikasi, Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

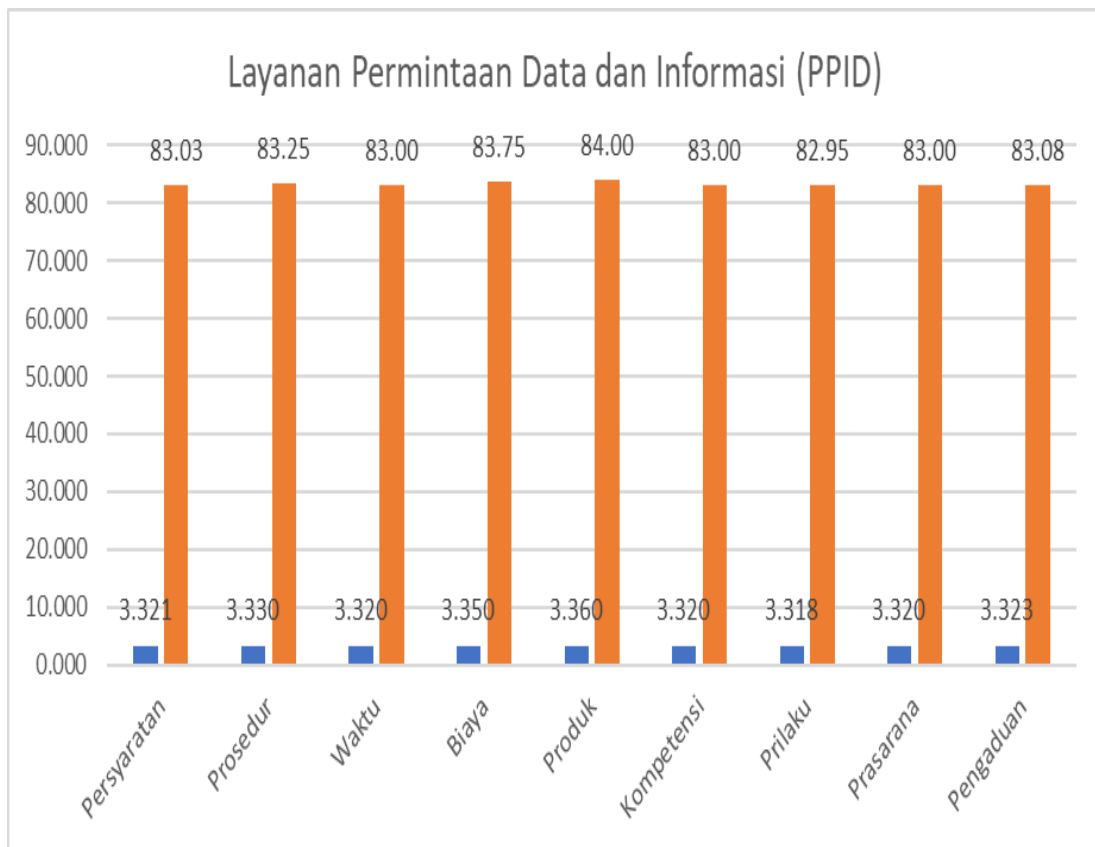
LAYANAN TAHUN 2024				
Layanan Permintaan Data dan Informasi (PPID)				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3,321	83,03	Baik
2	Prosedur	3,330	83,25	Baik
3	Waktu	3,320	83,00	Baik
4	Biaya	3,350	83,75	Baik
5	Produk	3,360	<b>84,00</b>	Baik
6	Kompetensi	3,320	83,00	Baik
7	Prilaku	3,318	82,95	Baik
8	Prasarana	3,320	83,00	Baik
9	Pengaduan	3,323	83,08	Baik
		<b>3,329</b>	<b>83,23</b>	<b>BAIK</b>

Tabel 4.10. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Permintaan Data dan Informasi (PPID) oleh Dinas Komunikasi, Informatika Persandian 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 Permintaan Data dan Informasi (PPID) oleh Dinas Komunikasi, Informatika Persandian 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 Permintaan Data dan Informasi (PPID) oleh Dinas Komunikasi, Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Produk** dengan tingkat pemenuhan **84,00**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Prosedur, Kompetensi dan Prasarana** dengan

tingkat pemenuhan **83,00**. 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 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 Permintaan Data dan Informasi (PPID) oleh Dinas Komunikasi, Informatika Persandian 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 Permintaan Data dan Informasi (PPID) oleh Dinas Komunikasi, Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.10. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Permintaan Data dan Informasi (PPID) oleh Dinas Komunikasi, Informatika Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng.

#### 4.11. Pemenuhan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pelatihan dan Peningkatan Kualitas SDM di bidang TIK

Pemenuhan indeks kepuasan masyarakat Layanan Pelatihan dan Peningkatan Kualitas SDM di bidang TIK oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

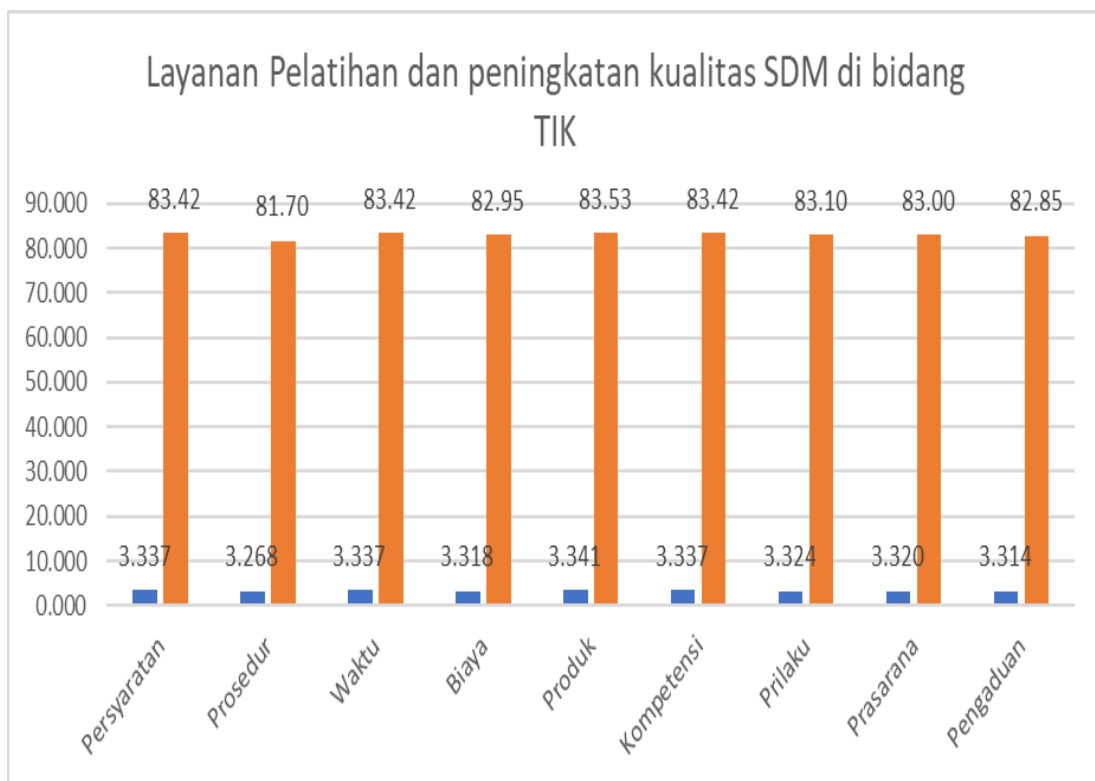
LAYANAN TAHUN 2024				
Layanan Pelatihan dan peningkatan kualitas SDM di bidang TIK				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3,337	83,42	Baik
2	Prosedur	3,268	81,70	Baik
3	Waktu	3,337	83,42	Baik
4	Biaya	3,318	82,95	Baik
5	Produk	3,341	83,53	Baik
6	Kompetensi	3,337	83,42	Baik
7	Prilaku	3,324	83,10	Baik
8	Prasarana	3,320	83,00	Baik
9	Pengaduan	3,314	82,85	Baik
		3,322	83,04	BAIK

Tabel 4.11. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Pelatihan dan Peningkatan Kualitas SDM di bidang TIK oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 dan Peningkatan Kualitas SDM di bidang TIK oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Pelatihan dan Peningkatan Kualitas SDM di bidang TIK oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Produk** dengan tingkat pemenuhan **83,53**. Berdasarkan data di atas juga tampak

pemenuhan indek kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Prosedur** dengan tingkat pemenuhan **81,70**. 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 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 dan Peningkatan Kualitas SDM di bidang TIK oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 dan Peningkatan Kualitas SDM di bidang TIK oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.11. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Pelatihan dan Peningkatan Kualitas SDM di bidang TIK oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

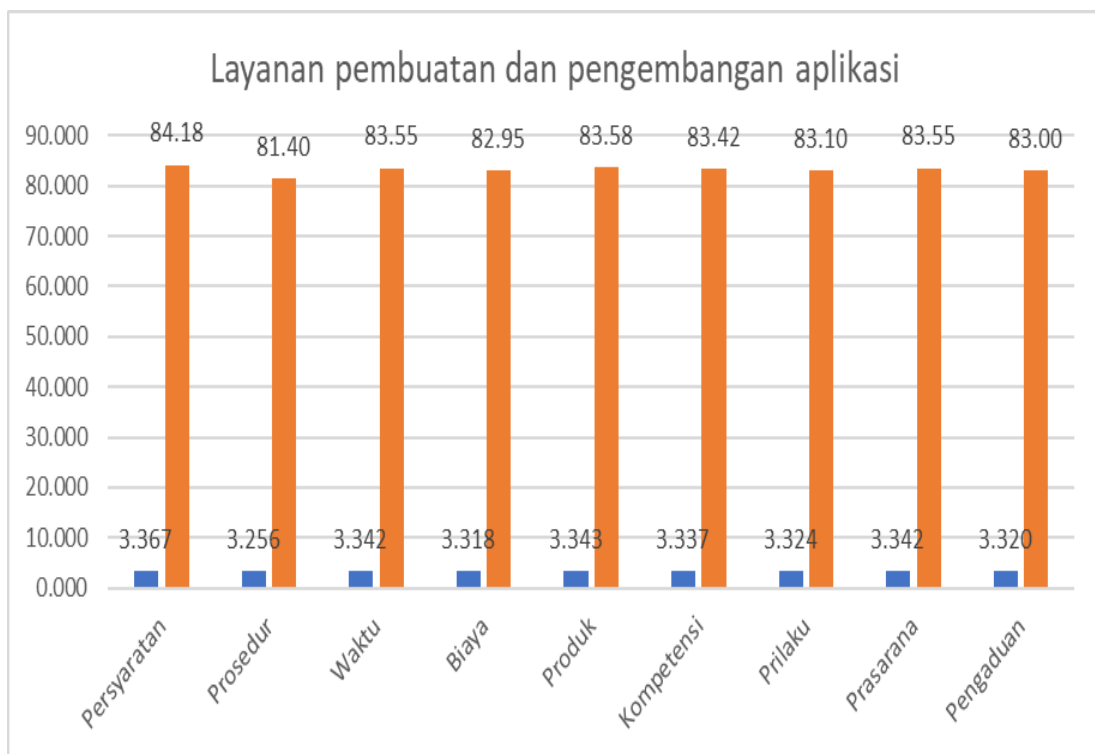
LAYANAN TAHUN 2024				
Layanan pembuatan dan pengembangan aplikasi				
NO	LAYANAN	PEME-NUHAN	KONVER-SI	KATEGORI
1	Persyaratan	3,367	84,18	Baik
2	Prosedur	3,256	81,40	Baik
3	Waktu	3,342	83,55	Baik
4	Biaya	3,318	82,95	Baik
5	Produk	3,343	83,58	Baik
6	Kompetensi	3,337	83,42	Baik
7	Prilaku	3,324	83,10	Baik
8	Prasarana	3,342	83,55	Baik
9	Pengaduan	3,320	83,00	Baik
		3,328	83,19	BAIK

Tabel 4.12. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Pembuatan dan Pengembangan Aplikasi oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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, Persandian 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 Pembuatan dan Pengembangan Aplikasi oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Persyaratan** dengan tingkat pemenuhan **84,18**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan

masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Prosedur** dengan tingkat pemenuhan **81,40**. 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 Pembuatan dan Pengembangan Aplikasi oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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, Persandian 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, Persandian 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, Persandian 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

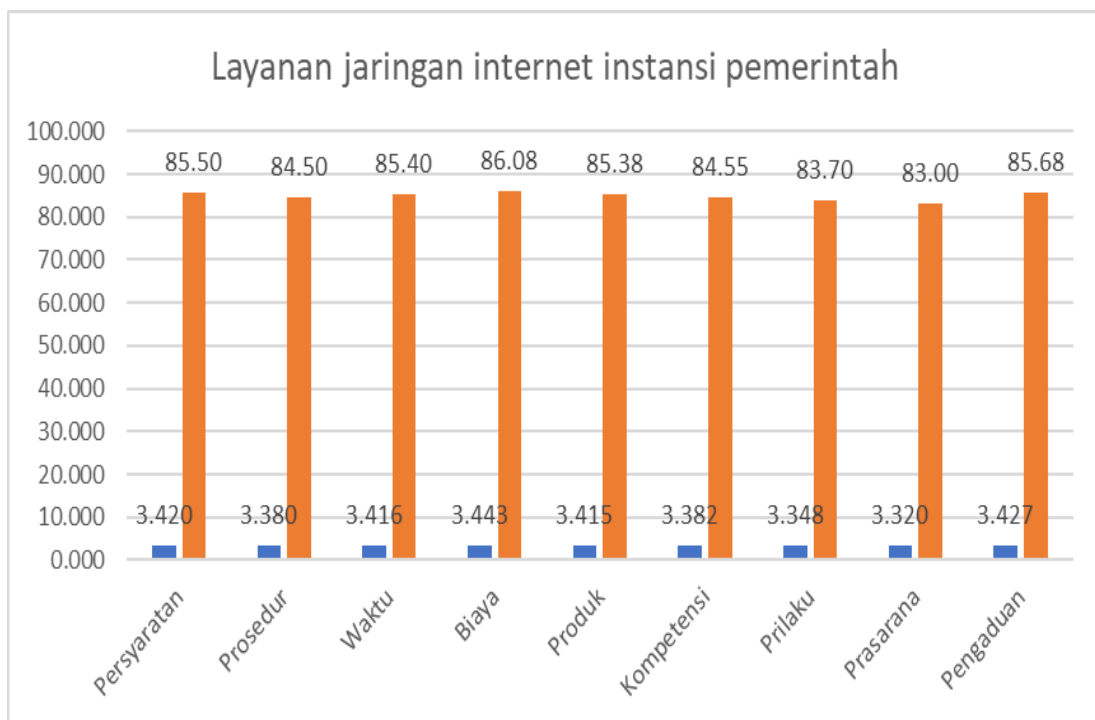
LAYANAN TAHUN 2024				
Layanan jaringan internet instansi pemerintah				
NO	LAYANAN	PEME- NUHAN	KONVER-SI	KATEGORI
1	Persyaratan	3,420	85,50	Baik
2	Prosedur	3,380	84,50	Baik
3	Waktu	3,416	85,40	Baik
4	Biaya	3,443	86,08	Baik
5	Produk	3,415	85,38	Baik
6	Kompetensi	3,382	84,55	Baik
7	Prilaku	3,348	83,70	Baik
8	Prasarana	3,320	83,00	Baik
9	Pengaduan	3,427	85,68	Baik
		3,395	84,86	BAIK

Tabel 4.13. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Jaringan Internet Instansi Pemerintah oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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, Persandian 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 Jaringan Internet Instansi Pemerintah oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 indek kepuasan masyarakat pada indikator persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi pelaksana, prilaku pelaksana, sarana prasarana dan pengaduan pada jenis Layanan Jaringan Internet Instansi Pemerintah oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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, Persandian 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, Persandian 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, Persandian 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

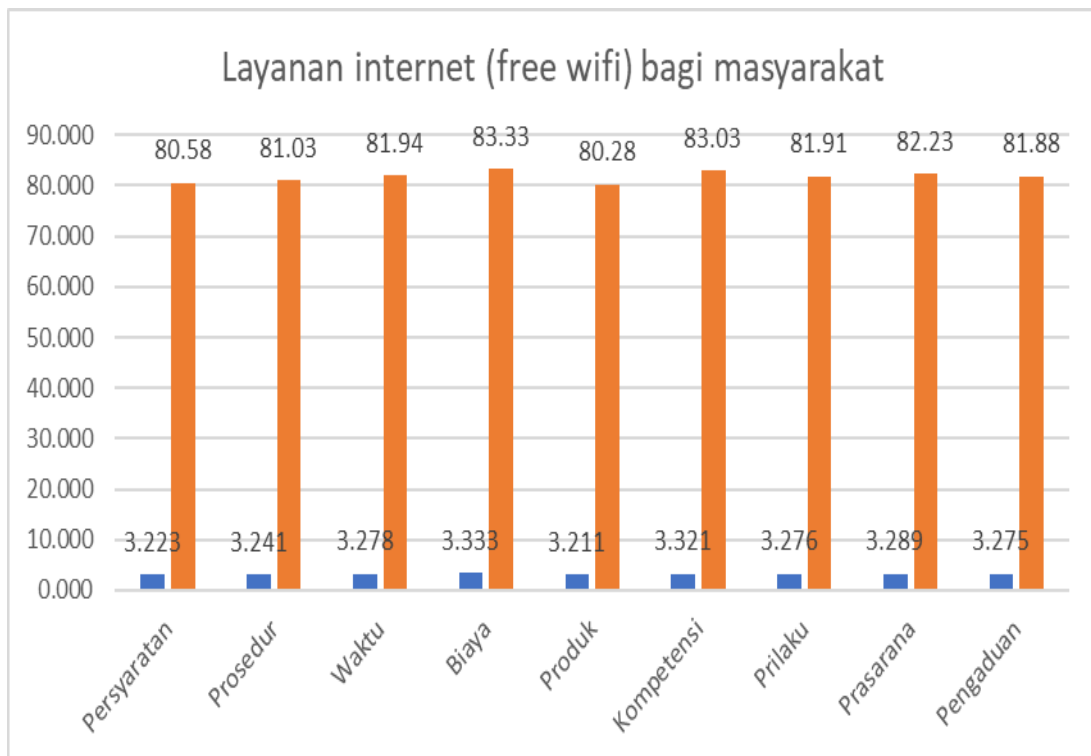
LAYANAN TAHUN 2024				
Layanan internet (free wifi) bagi Masyarakat				
NO	LAYANAN	PEME-NUHAN	KONVER-SI	KATEGORI
1	Persyaratan	3,223	80,58	Baik
2	Prosedur	3,241	81,03	Baik
3	Waktu	3,278	81,94	Baik
4	Biaya	3,333	83,33	Baik
5	Produk	3,211	80,28	Baik
6	Kompetensi	3,321	83,03	Baik
7	Prilaku	3,276	81,91	Baik
8	Prasarana	3,289	82,23	Baik
9	Pengaduan	3,275	81,88	Baik
		<b>3,272</b>	<b>81,80</b>	<b>BAIK</b>

Tabel 4.14. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Internet (Free Wifi) Bagi Masyarakat oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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, Persandian 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Biaya** dengan tingkat pemenuhan **83,33**.

Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indek kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Produk** dengan tingkat pemenuhan **80,28**. 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 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, Persandian 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, Persandian 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, Persandian 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

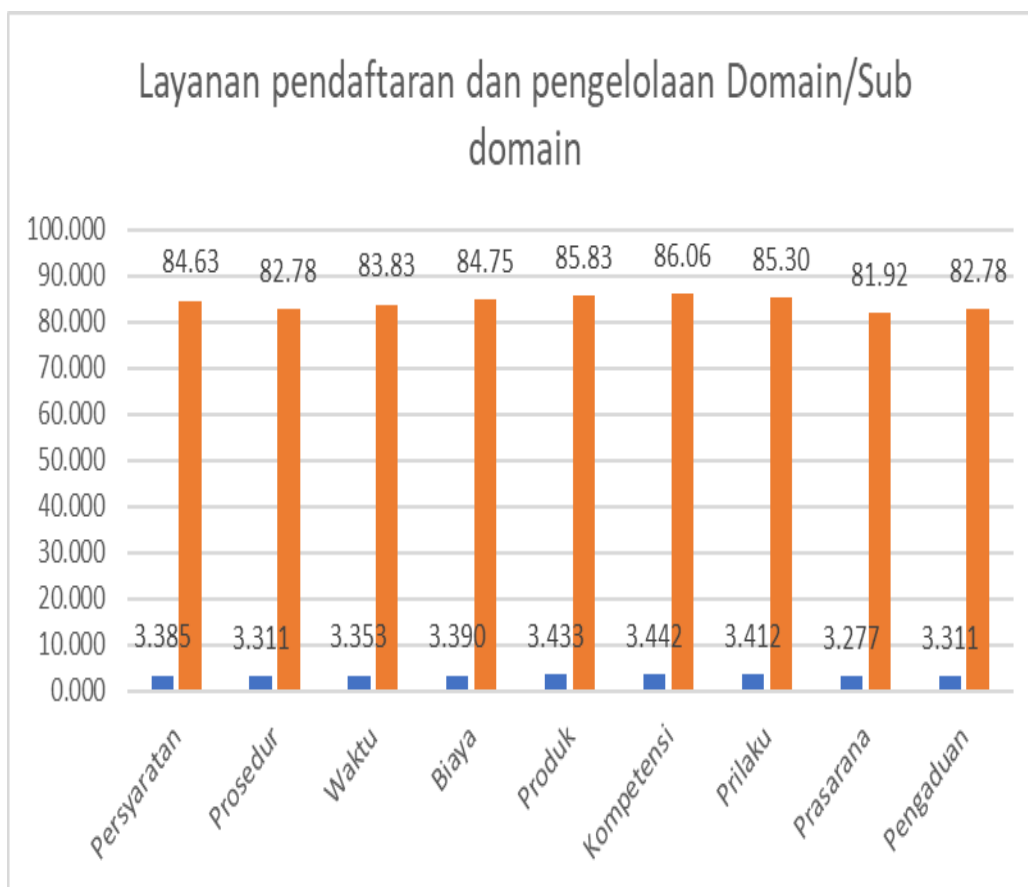
LAYANAN TAHUN 2024				
Layanan pendaftaran dan pengelolaan Domain/Sub domain				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3,385	84,63	Baik
2	Prosedur	3,311	82,78	Baik
3	Waktu	3,353	83,83	Baik
4	Biaya	3,390	84,75	Baik
5	Produk	3,433	85,83	Baik
6	Kompetensi	3,442	86,06	Baik
7	Prilaku	3,412	85,30	Baik
8	Prasarana	3,277	81,92	Baik
9	Pengaduan	3,311	82,78	Baik
		3,368	84,21	BAIK

Tabel 4.15. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Pendaftaran dan Pengelolaan Domain/Sub Domain oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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, Persandian 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Produk** dengan tingkat pemenuhan **85,83**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indek kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Prasarana**

dengan tingkat pemenuhan **81,92**. 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 Pendaftaran dan Pengelolaan Domain/Sub Domain oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Pendaftaran dan Pengelolaan Domain/Sub Domain oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Pendaftaran dan Pengelolaan Domain/Sub Domain oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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, Persandian 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

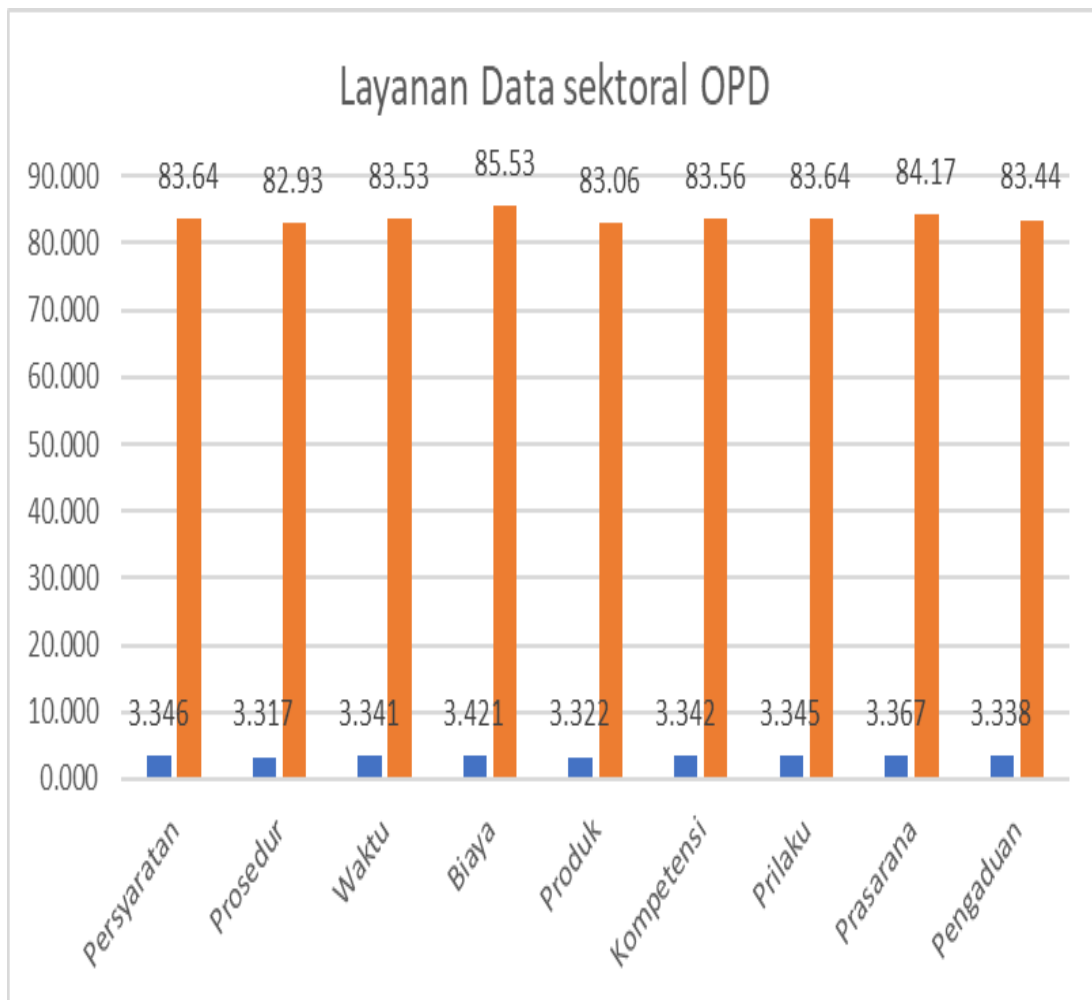
LAYANAN TAHUN 2024				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3,346	83,64	Baik
2	Prosedur	3,317	82,93	Baik
3	Waktu	3,341	83,53	Baik
4	Biaya	3,421	85,53	Baik
5	Produk	3,322	83,06	Baik
6	Kompetensi	3,342	83,56	Baik
7	Prilaku	3,345	83,64	Baik
8	Prasarana	3,367	84,17	Baik
9	Pengaduan	3,338	83,44	Baik
		<b>3,349</b>	<b>83,72</b>	<b>BAIK</b>

Tabel 4.16. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Data Sektoral OPD oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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, Persandian 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Biaya** dengan tingkat pemenuhan **85,53**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Prosedur** dengan tingkat pemenuhan **82,93**. 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 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 OPD oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Data Sektoral OPD oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



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

#### 4.17. Pemenuhan Indek Kepuasan Masyarakat Layanan Frekuensi Bersama

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

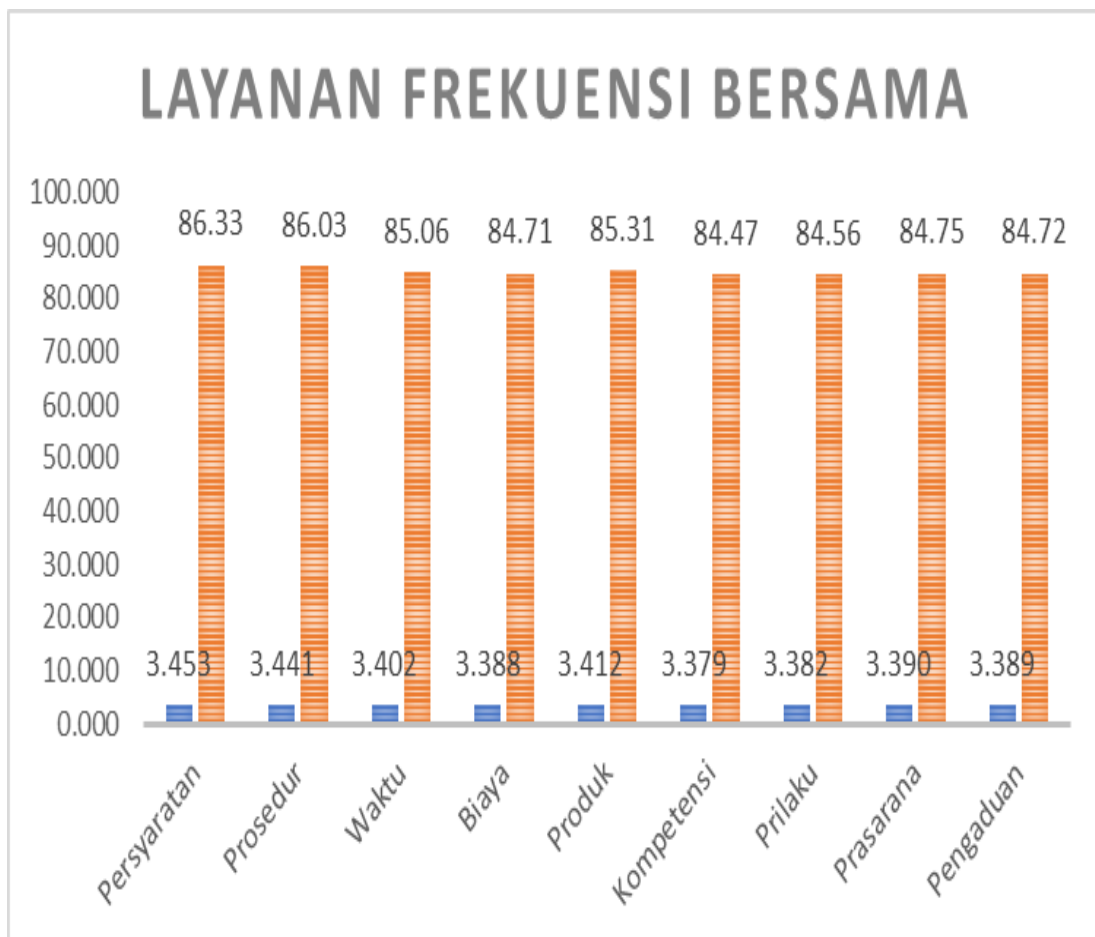
<b>LAYANAN TAHUN 2024</b>				
<b>Layanan Frekuensi Bersama</b>				
<b>NO</b>	<b>LAYANAN</b>	<b>PEME-NUHAN</b>	<b>KONVER-SI</b>	<b>KATEGORI</b>
1	Persyaratan	3,453	86,33	Baik
2	Prosedur	3,441	86,03	Baik
3	Waktu	3,402	85,06	Baik
4	Biaya	3,388	84,71	Baik
5	Produk	3,412	85,31	Baik
6	Kompetensi	3,379	84,47	Baik
7	Prilaku	3,382	84,56	Baik
8	Prasarana	3,390	84,75	Baik
9	Pengaduan	3,389	84,72	Baik
		<b>3,404</b>	<b>85,10</b>	<b>BAIK</b>

Tabel 4.17. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Frekuensi Bersama oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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, Persandian 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Persyaratan** dengan tingkat pemenuhan **86,33**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indek kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Biaya** dengan tingkat pemenuhan **84,71**. 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, Persandian 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, Persandian 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



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

#### 4.18. Pemenuhan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Radio Komunikasi

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

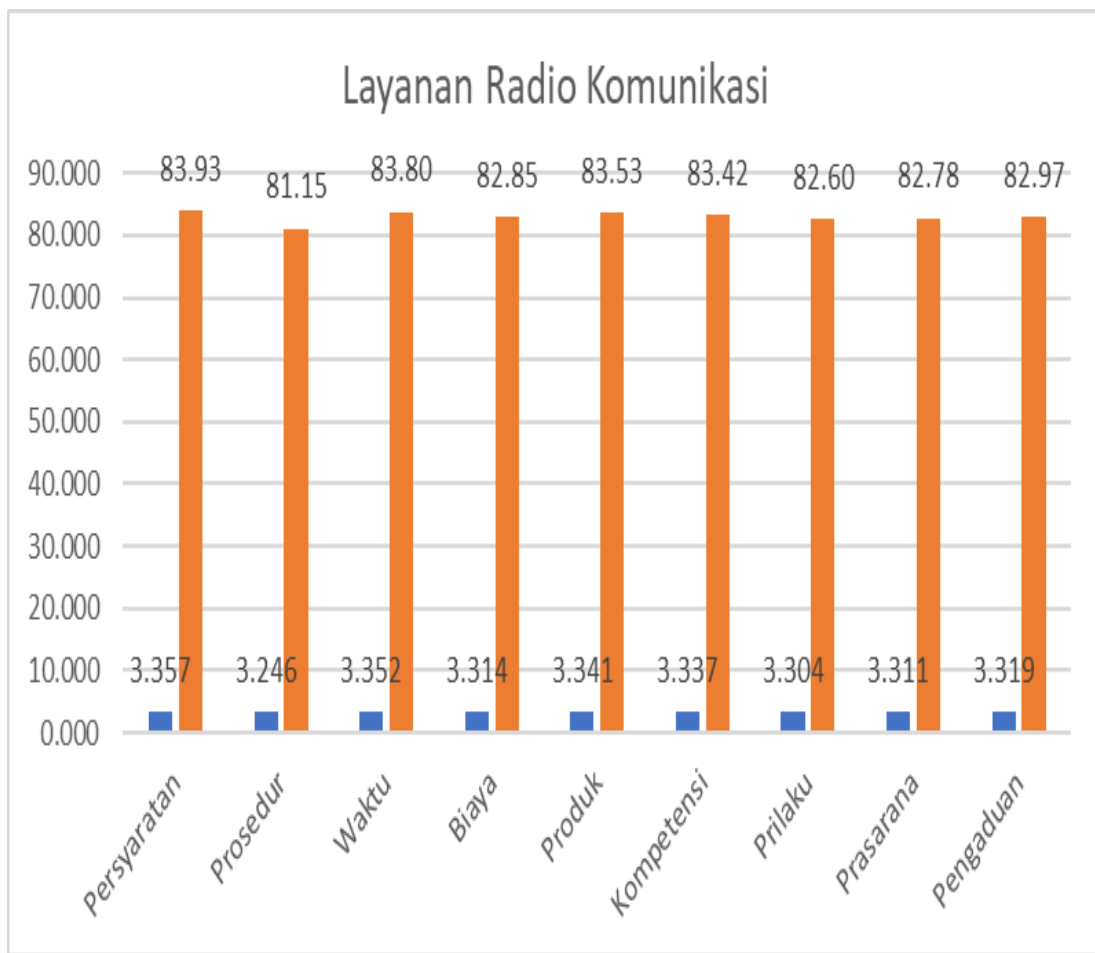
TAHUN 2024				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVERSI	KATEGORI
1	Persyaratan	3,357	83,93	Baik
2	Prosedur	3,246	81,15	Baik
3	Waktu	3,352	83,80	Baik
4	Biaya	3,314	82,85	Baik
5	Produk	3,341	83,53	Baik
6	Kompetensi	3,337	83,42	Baik
7	Prilaku	3,304	82,60	Baik
8	Prasarana	3,311	82,78	Baik
9	Pengaduan	3,319	82,97	Baik
		3,320	83,00	BAIK

Tabel 4.18. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Radio Komunikasi oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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, Persandian 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 Radio Komunikasi oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Waktu** dengan tingkat pemenuhan **83,80**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Prosedur** dengan tingkat pemenuhan **81,15**. 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 Radio Komunikasi oleh Dinas Komunikasi,

Informatika, Persandian 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, Persandian 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.18. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Radio Komunikasi oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

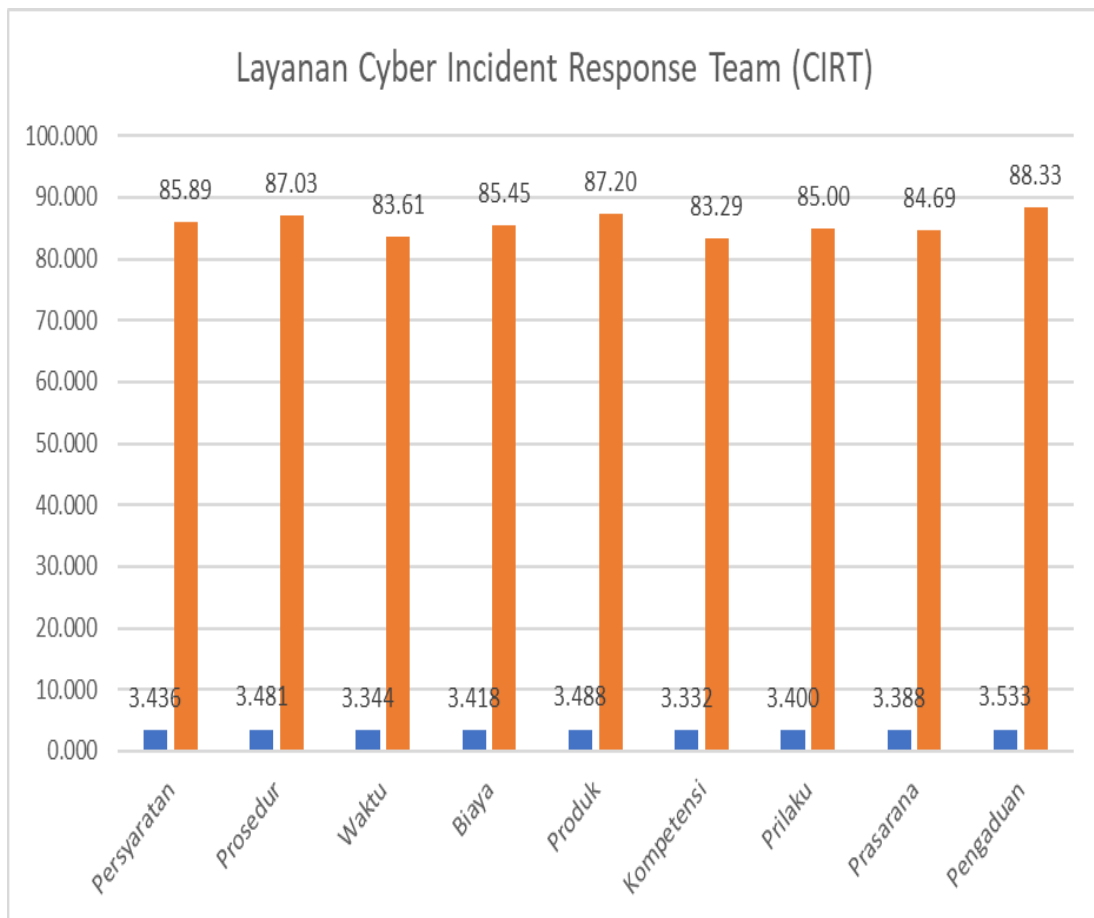
			TAHUN 2024	
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVER-SI	KATEGORI
1	Persyaratan	3,436	85,89	Baik
2	Prosedur	3,481	87,03	Baik
3	Waktu	3,344	83,61	Baik
4	Biaya	3,418	85,45	Baik
5	Produk	3,488	87,20	Baik
6	Kompetensi	3,332	83,29	Baik
7	Prilaku	3,400	85,00	Baik
8	Prasarana	3,388	84,69	Baik
9	Pengaduan	3,533	88,33	sangat Baik
		3,424	85,61	BAIK

Tabel 4.19. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Cyber Incident Response Team (CIRT) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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, Persandian 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 Cyber Incident Response Team (CIRT) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Pengaduan** dengan tingkat pemenuhan **88,33**. Berdasarkan data di atas juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Kompetensi Pelaksana** dengan tingkat pemenuhan **83,29**. 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 Cyber Incident Response Team (CIRT) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Cyber Incident Response Team (CIRT) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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, Persandian 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng.



#### 4.20. Pemenuhan Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Sertifikat Elektronik

Pemenuhan indeks kepuasan masyarakat Layanan Sertifikat Elektronik oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat digambarkan dalam tabel berikut:

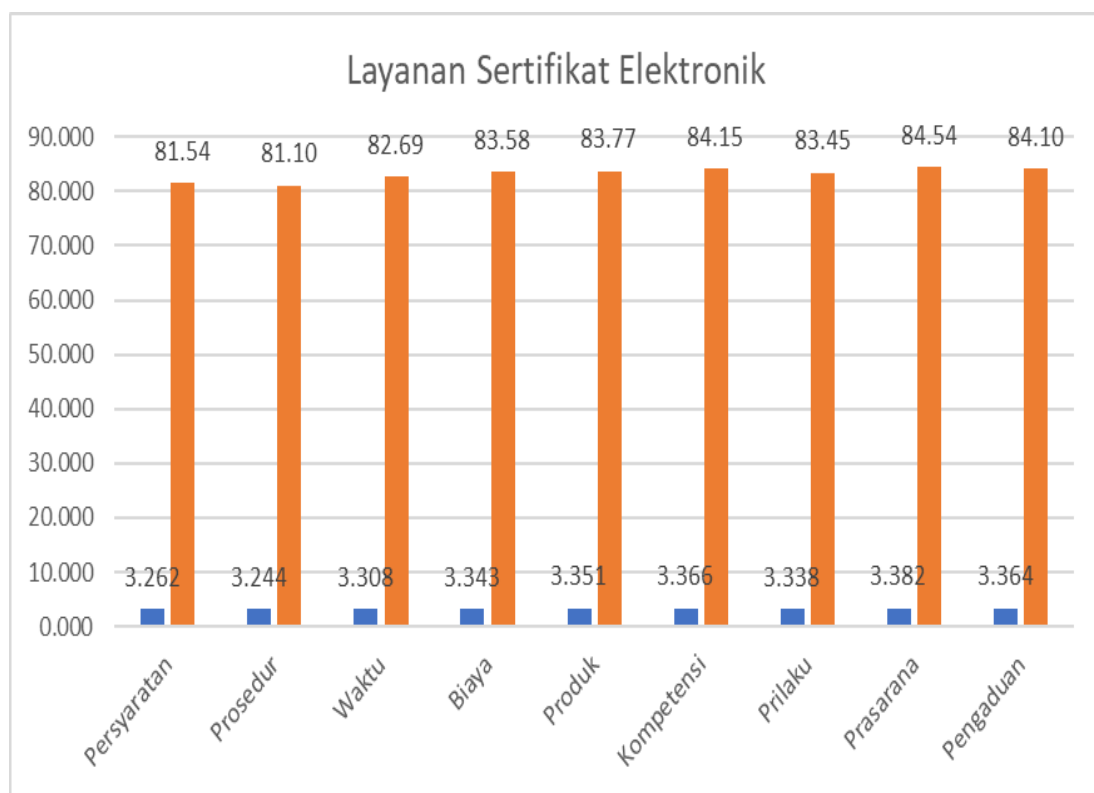
LAYANAN TAHUN 2024				
Layanan Layanan Sertifikat Elektronik				
NO	LAYANAN	PEMENUHAN	KONVER-SI	KATEGORI
1	Persyaratan	3,262	81,54	Baik
2	Prosedur	3,244	81,10	Baik
3	Waktu	3,308	82,69	Baik
4	Biaya	3,343	83,58	Baik
5	Produk	3,351	83,77	Baik
6	Kompetensi	3,366	84,15	Baik
7	Prilaku	3,338	83,45	Baik
8	Prasarana	3,382	84,54	Baik
9	Pengaduan	3,364	84,10	Baik
		<b>3,328</b>	<b>83,21</b>	<b>BAIK</b>

Tabel 4.20. Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Cyber Incident Response Team (CIRT) oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Sertifikat Elektronik oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Sertifikat Elektronik oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng paling tinggi diwujudkan oleh indikator **Prasarana** dengan tingkat pemenuhan **84,54**. Berdasarkan data di atas

juga tampak pemenuhan indek kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh indikator **Prosedur** dengan tingkat pemenuhan **81,10**. 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 Sertifikat Elektronik oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Sertifikat Elektronik oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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 Sertifikat Elektronik oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 4.20. Grafik Pemenuhan IKM Pada Jenis Layanan Sertifikat Elektronik oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng.

#### 4.21. Rencana Kerja Tindak Lanjut Kominfosanti Kabupaten Buleleng

Berdasarkan pada hasil penelitian, dari 20 (dua puluh) jenis layanan pemenuhan indek kepuasan masyarakat paling tinggi diwujudkan oleh jenis **Layanan Cyber Incident Response Team (CIRT) Buleleng** dengan nilai sebesar **85,610** dengan kategori **baik**. Berdasarkan data di dibawah juga tampak pemenuhan indek kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh jenis **Layanan internet (free wifi) Bagi Masyarakat** mendapatkan nilai yang paling rendah, yaitu **81.802** dengan kategori **baik**. Layanan penyebarluasan informasi melalui media cetak, elektronik dan Media Online, Layanan penyebarluasan informasi melalui Majalah Singa Manggala dan Website, Layanan penyebarluasan informasi melalui Media Sosial (Facebook, Instagram, Tiktok, Twitter/X, Youtube), Layanan penyebarluasan informasi melalui Buleleng Development Festival (BDF), Layanan live streaming, Layanan Pembinaan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM), Layanan Siaran Keliling, Layanan Multimedia, Layanan zoom meeting, Layanan Permintaan Data dan Informasi (PPID), Layanan Pelatihan dan peningkatan kualitas SDM di bidang TIK, (12) Layanan pembuatan dan pengembangan aplikasi, Layanan jaringan internet instansi pemerintah, Layanan internet (free wifi) bagi masyarakat, Layanan pendaftaran dan pengelolaan Domain/Sub domain, Layanan Data sektoral OPD, Layanan Frekuensi Bersama, Layanan Radio Komunikasi, Layanan Cyber Incident Response Team (CIRT) Buleleng, Layanan Sertifikat Elektronik 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng ada pada kategori **Baik (B)** dengan nilai rata **83,517**. Nilai ini juga menunjukkan, masih diperlukan usaha yang lebih baik dari Dinas Komunikasi, Informasi, Persandian 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng tidak dikenakan biaya atau gratis. Termasuk dalam konteks ini juga tidak ada oknum-oknum pelaksana pelayanan yang memanfaatkan layanannya untuk mendapatkan keuntungan secara personal. Hal ini menjadi nilai positif dan keunggulan bagi Dinas Komunikasi, Informasi, Persandian 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng dapat disajikan sebagai berikut:

Indeks SKM Layanan Kominfosanti Tahun 2024				
No	Jenis Layanaa	Tahun 2024		
		Pemenuhan	Konversi	Kinerja
1	Layanan penyebarluasan informasi melalui media cetak, elektronik dan Media Online	3,360	84,003	Baik
2	Layanan penyebarluasan informasi melalui Majalah Singa Manggala dan Website	3,351	83,778	Baik
3	Layanan penyebarluasan informasi melalui Media Sosial (Facebook, Instagram, Tiktok, Twitter/X, Youtube)	3,339	83,464	Baik
4	Layanan penyebarluasan informasi melalui Buleleng Development Festival (BDF)	3,325	83,131	Baik
5	Layanan live streaming	3,301	82,533	Baik
6	Layanan Pembinaan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM)	3,323	83,083	Baik
7	Layanan Siaran Keliling	3,325	83,122	Baik
8	Layanan Multimedia	3,324	83,092	Baik
9	Layanan zoom meeting	3,326	83,156	Baik
10	Layanan Permintaan Data dan Informasi (PPID)	3,329	83,228	Baik
11	Layanan Pelatihan dan peningkatan kualitas SDM di bidang TIK	3,322	83,043	Baik
12	Layanan pembuatan dan pengembangan aplikasi	3,328	83,192	Baik
13	Layanan jaringan internet instansi pemerintah	3,395	84,863	Baik
14	Layanan internet (free wifi) bagi masyarakat	3,272	81,802	Baik

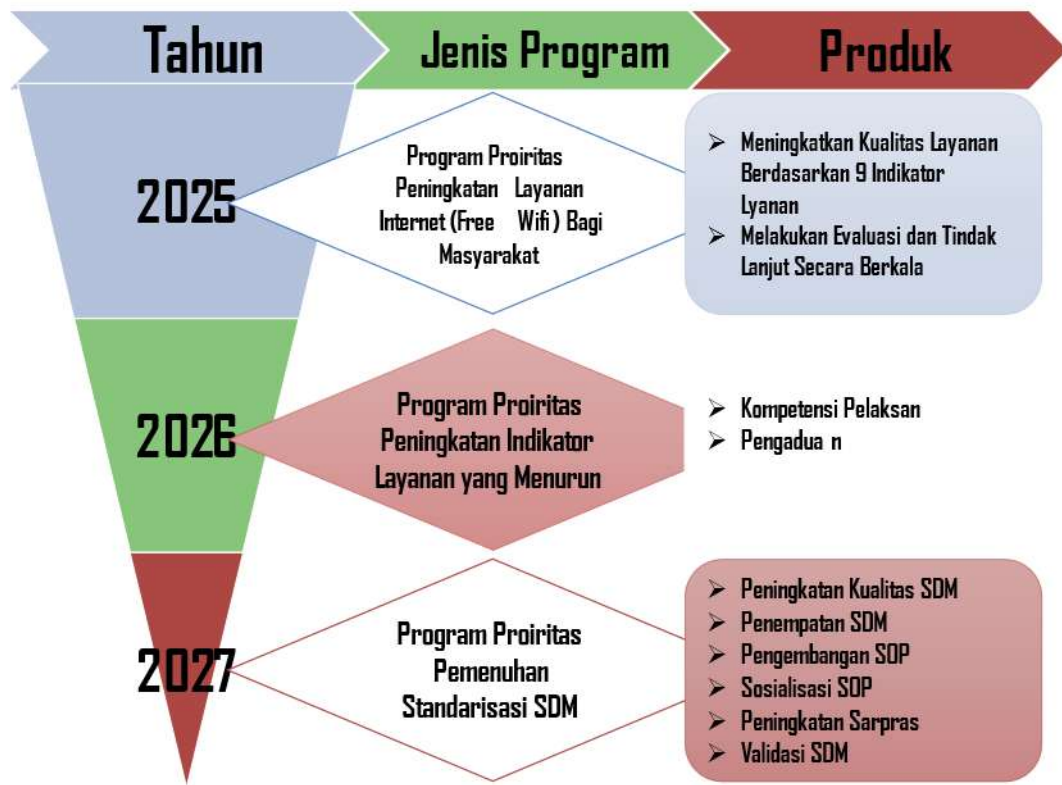
15	Layanan pendaftaran dan pengelolaan Domain/Sub domain	3,368	84,209	Baik
16	Layanan Data sektoral OPD	3,349	83,720	Baik
17	Layanan Frekuensi Bersama	3,404	85,102	Baik
18	Layanan Radio Komunikasi	3,320	83,003	Baik
19	Layanan Cyber Incident Response Team (CIRT) Buleleng	3,424	85,610	Baik
20	Layanan Sertifikat Elektronik	3,328	83,212	Baik
	<b>Indek SKM</b>		<b>83,517</b>	<b>Baik</b>

Tabel 4.21. 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng adalah: (1) membuat program prioritas untuk meningkatkan kinerja jenis **Layanan Internet (Free Wifi) Bagi Masyarakat**, karena sesuai dengan data di atas memiliki nilai kepuasan yang paling rendah, yaitu **81.802**. Walaupun Layanan Internet (Free Wifi) Bagi Masyarakat ada pada kategori **Baik**, dibutuhkan perbaikan kinerja dari Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng, (2) dua puluh layanan yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng mulai dari Layanan penyebarluasan informasi melalui media cetak, elektronik dan Media Online, Layanan penyebarluasan informasi melalui Majalah Singa Manggala dan Website, Layanan penyebarluasan informasi melalui Media Sosial (Facebook, Instagram, Tiktok, Twitter/X, Youtube), Layanan penyebarluasan informasi melalui Buleleng Development Festival (BDF), Layanan live streaming, Layanan Pembinaan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM), Layanan Siaran Keliling, Layanan Multimedia, Layanan zoom meeting, Layanan Permintaan Data dan Informasi (PPID), Layanan Pelatihan dan peningkatan kualitas SDM di bidang TIK, (12) Layanan pembuatan dan pengembangan aplikasi, Layanan jaringan internet instansi pemerintah, Layanan internet (free wifi) bagi masyarakat, Layanan pendaftaran dan pengelolaan Domain/Sub domain, Layanan Data sektoral OPD, Layanan Frekuensi Bersama, Layanan Radio Komunikasi, Layanan Cyber Incident Response Team (CIRT) Buleleng, Layanan Sertifikat Elektronik sesuai dengan kriteria indek kepuasan masyarakat ada pada kategori **B (baik)** dengan rentangan nilai **(76,61–**

88,30) dan **persentase 81.587**, 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, Persandian 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng. Berdasarkan pada hasil penelitian, dari 20 (dua puluh) jenis layanan pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling tinggi diwujudkan oleh jenis **Layanan Cyber Incident Response Team (CIRT) Buleleng** dengan tingkat pemenuhan **85.610**. Berdasarkan data juga tampak pemenuhan indeks kepuasan masyarakat paling rendah ditunjukkan oleh jenis layanan **Layanan Internet (Free Wifi) Bagi Masyarakat** dengan tingkat pemenuhan **81.802**. Layanan penyebarluasan informasi melalui media cetak, elektronik dan Media Online, Layanan penyebarluasan informasi melalui Majalah Singa Manggala dan Website, Layanan penyebarluasan informasi melalui Media Sosial (Facebook, Instagram, Tiktok, Twitter/X, Youtube), Layanan penyebarluasan informasi melalui Buleleng Development Festival (BDF), Layanan live streaming, Layanan Pembinaan Komunitas Informasi Masyarakat (KIM), Layanan Siaran Keliling, Layanan Multimedia, Layanan zoom meeting, Layanan Permintaan Data dan Informasi (PPID), Layanan Pelatihan dan peningkatan kualitas SDM di bidang TIK, (12) Layanan pembuatan dan pengembangan aplikasi, Layanan jaringan internet instansi pemerintah, Layanan internet (free wifi) bagi masyarakat, Layanan pendaftaran dan pengelolaan Domain/Sub domain, Layanan Data sektoral OPD, Layanan Frekuensi Bersama, Layanan Radio Komunikasi, Layanan Cyber Incident Response Team (CIRT) Buleleng, Layanan Sertifikat Elektronik 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, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng ada pada kategori **Baik (B)** dengan **persentase 83,517**. 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 20 (dua puluh) layanan yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian 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, Persandian 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.