

## KAJIAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN INFORMASI PUBLIK *ONLINE* DI PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

### *STUDY OF ONLINE PUBLIC INFORMATION SERVICE SATISFACTION LEVEL IN THE GOVERNMENT OF BANJARMASIN CITY*

Ahmad Zaky Maulana dan Dewi Siska

Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan  
Jl. Dharma Praja I, Kawasan Perkantoran Pemerintah Provinsi Kalsel, Banjarbaru, Kalsel, Indonesia  
e-mail: zaky.olan@yahoo.com

Diserahkan: 10/7/2018, Diperbaiki: 14/8/2018, Disetujui: 21/8/2018

#### Abstrak

Teknologi Informasi di lingkungan pemerintahan memiliki peran yang sangat penting dalam hal memberikan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan pelayanan publik. Namun demikian perlu adanya data kepuasan publik sebagai bahan monitoring dan evaluasi bagi setiap pelayan publik dalam menyediakan layanan informasi berbasis *online*. Tulisan ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik *online* lingkup Pemerintah Kota Banjarmasin. Metode yang digunakan melalui pendekatan kuantitatif dimana perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan modifikasi metode perhitungan pada pelayanan publik yang telah ditetapkan pada Peraturan Menteri PANRB No. 16 Tahun 2014. Setiap skor pertanyaan akan diberi bobot dan diakumulasikan dan kemudian diklasifikasikan. Hasil kajian menjelaskan bahwa Indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik berbasis *online* lingkup Pemerintah Kota Banjarmasin sebesar 71,66 atau dalam kategori kurang puas. Kondisi tersebut disebabkan sebagian pengguna mengalami permasalahan teknis pada saat mengakses *website*. Kepuasan pengguna terhadap *update* informasi, 64% kurang puas, 35% puas, dan 1% tidak puas. Kepuasan pengguna terhadap kecepatan akses, 79% kurang puas, 14% puas, dan 7% tidak puas. Kepuasan terhadap ketersediaan regulasi, 80% kurang puas, 10% puas, dan 10% tidak puas. Kepuasan pengguna terhadap tampilan *website*, 58% puas, 41% kurang puas, dan 1% tidak puas. Para pengguna umumnya memanfaatkan *website* tersebut 45% untuk kebutuhan *update* data/informasi, 24% kebutuhan penelitian dan 15% untuk pekerjaan atau tugas. Untuk meningkatkan indeks tersebut, Pemerintah Kota Banjarmasin perlu memprioritaskan peningkatan layanan informasi publik berbasis *online* melalui dukungan langsung maupun tidak langsung pada aspek jumlah dan tingkat pendidikan SDM, aspek ketersediaan data dan proses pengolahan informasi, aspek keterbatasan anggaran dan fasilitas, serta kendala penguasaan IT dan kualitas *software*.

**Kata Kunci :** Tingkat Kepuasan, Layanan Publik, Informasi *Online*

#### Abstract

*Information technology in the government environment has an important role in providing a convenient access to various aspects of public service activities. However, there is the need to analyse the public satisfaction as the means for monitoring and evaluation for the online public services provided. This paper aims to analyse the level of community satisfaction to the online public information services for the City of Banjarmasin. A quantitative approach is used to analyse the data, and the calculation of the community satisfaction index is modified from the basic calculation method on public services that have been published by the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform. Each score of the question is weighted and accumulated and then classified. The results of the study showed that the community satisfaction index for the online public information services for the City of Banjarmasin was 71.66 or in the category of less satisfied. This condition is due to some users experiencing technical problems when accessing the website. User satisfaction for the updated information: 64% were dissatisfied, 35% satisfied, and 1% dissatisfied. User satisfaction for speed access: 79% dissatisfied, 14% satisfied, and 7% dissatisfied. Satisfaction for the availability of the regulation: 80% less satisfied, 10% satisfied, and 10% dissatisfied. User satisfaction for the website appearance: 58% satisfied, 41% less satisfied, and 1% dissatisfied. User's purpose for accessing the website: 45% for data / information updates, 24% for research needs and 15% for work or assignments. To increase the satisfaction index, the City of Banjarmasin needs to prioritize in improving the online-based public information service through direct and indirect support on aspects of the number and level of HR education, data availability and information processing, budget and facility limitations, and IT mastery constraints and software quality.*

**Keywords :** Satisfaction level, Public Service, Online Information

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dapat merubah cara komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, dimana masyarakat dapat berkontribusi dalam perubahan di dalam pemerintahan. Kontribusi yang diberikan oleh masyarakat salah satunya adalah dengan memberikan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal pelayanan publik. Penilaian tersebut menghasilkan tuntutan masyarakat terhadap pemerintah untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik serta keterbukaan informasi merupakan hal yang tidak dapat dihindari pada era reformasi dan globalisasi saat ini. Untuk menjawab tuntutan masyarakat tersebut pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU 14/2008, serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 3 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, yang bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan dan layanan informasi untuk menghasilkan layanan yang berkualitas.

Layanan yang berkualitas erat kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Sinambela (Pasolong 2010) adalah sebagai "Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik". Pemerintah pada hakekatnya tidak untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (PKP2A LAN 2012). Pola atau model pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam, yaitu; (1) Pola Pelayanan Teknis Fungsional, yaitu pola pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan kewenangannya; (2) Pola Pelayanan satu pintu (*one door service*), yaitu pola pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya kepada yang bersangkutan; (3) Pola Pelayanan satu atap (*one roof service*), yaitu pola pelayanan publik yang dilakukan secara terpadu pada suatu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai dengan kewenangan masing-masing; (4) Pola Pelayanan terpusat (*centralized service*), yaitu pola pelayanan publik oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan; dan

(5) Pola Pelayanan elektronik (*e-service*), yaitu pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan pemberian pelayanan yang bersifat *on line service* (OLS) sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan/konsumen/masyarakat.

Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik. Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu; (1) kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan; (2) Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*; dan (3) kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Teknologi Informasi di lingkungan pemerintahan memiliki peran yang sangat penting dalam hal memberikan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan pelayanan publik dengan pola pelayanan elektronik atau *e-service/on line service*. Penerapan teknologi informasi memiliki kemampuan untuk dapat merubah kesulitan budaya kerja yang saat ini dihadapi menjadi lebih baik serta dapat membuatnya peningkatan menjadi suatu sistem kerja yang sesuai dengan harapan, yaitu pelayanan publik dari pemerintah yang lebih terbuka/transparan dan akuntabel serta lebih berorientasi pada kepentingan publik (Karim 2015). Dalam hal keterkaitan antara tuntutan capaian kepuasan pelayanan informasi publik dengan kemajuan teknologi informasi yang sangat berkembang pesat, maka pelayanan informasi publik sudah selayaknya ditransformasikan ke dalam informasi publik berbasis *online* dengan konten tetap mengacu kepada peraturan pelayanan informasi publik.

Layanan informasi publik berbasis online pada dasarnya memberikan layanan informasi kepada masyarakat yang bertujuan untuk; (1) mampu memberikan informasi lengkap mengenai lembaga atau daerah untuk kemajuan ekonomi dan pembangunan daerah, dan peningkatan kinerja proses pelayanan; dan (2) mampu mengoptimalkan penggunaan sumber daya seperti waktu, tenaga, budget, dan fasilitas lainnya (Hasibuan 2007). Selain tujuan tersebut terdapat hambatan dan tantangan pengembangan layanan informasi berbasis *online* menurut Sosiawan (2008), yaitu ; (1) hambatan dibidang regulasi dan pedoman penyelenggaraan situs web pemerintah daerah, serta anggaran operasional yang belum masuk skala prioritas; (2) belum

tercukupinya SDM yang memadai atau minim keahlian dan manajerial dalam pengelolaan layanan informasi publik berbasis *online*; (3) penetrasi pasar *hardware* dan *provider* layanan jasa teknologi komunikasi dan informasi belum merata hingga daerah-daerah, sehingga bukan hanya masalah dalam suprastrukturnya saja tetapi dalam infrastrukturnya juga masih kurang memadai; dan (4) masih belum meratanya *literacy* masyarakat berkaitan dengan pemanfaatan layanan informasi publik berbasis *online* karena mayoritas penduduk berada pada garis golongan menengah ke bawah. Untuk mengetahui kesesuaian layanan informasi publik berbasis *online* yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Banjarmasin maka perlu dilakukannya penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi berbasis *online* yang selama ini telah diterapkan. Pentingnya dilakukan penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi berbasis *online*, yaitu dengan menggambarkan peringkat dari tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna maka dapat menjadi tolak ukur pengembangan layanan berbasis *online* agar lebih baik lagi (Feoh dkk 2015). Selain itu pengukuran indeks kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengarahkan kepada pemerintah sebagai aparatur negara untuk berupaya melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan (Agustina 2013).

Beberapa hal yang menjadi urgensi dalam pelaksanaan kajian antara lain: (1) Keterbukaan informasi semakin menjadi tuntutan terutama dalam kaitannya dengan peran SKPD sebagai pelayan publik. Menurut Bolton (1996) dalam Retnowati (2012), tujuan utama dari keterbukaan informasi publik di setiap negara adalah untuk dapat memastikan bahwa ketersediaan informasi dan dokumen yang diberikan oleh lembaga publik memiliki akuntabilitas dan kredibilitas yang sesuai dengan permintaan publik; (2) Pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi berdampak pada semakin meluasnya pemanfaatan media *online* bagi pengguna informasi untuk mengakses layanan dan informasi; (3) Perlu adanya data sebagai bahan monitoring dan evaluasi bagi setiap SKPD dalam menyediakan layanan informasi berbasis *online* kepada para pengguna layanan; (4) Data dan informasi merupakan kebutuhan mendasar dalam sistem perencanaan, pengendalian dan evaluasi pembangunan daerah serta pelayanan publik. Dari pertimbangan urgensi penelitian tersebut maka tulisan ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik *online* SKPD lingkup Pemerintah Kota Banjarmasin.

Beberapa penelitian sebelumnya terkait layanan informasi berbasis *online* di negara maju menyimpulkan bahwa layanan informasi berbasis *online* setidaknya harus ditopang dengan beberapa hal,

yaitu diantaranya; (1) informasi yang berkualitas; (2) terintegrasi; dan (3) mudah diakses (Rijati dkk 2015). Penelitian lain yang dilakukan Lagos & Kutsikos (2011) dalam Karakiza (2015) juga menyebutkan bahwa tren masyarakat dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tidak hanya untuk kepentingan profesional tetapi juga dalam kehidupan sosial yang menyebabkan pemerintah untuk dapat mengembangkan hal baru guna memenuhi tuntutan masyarakat untuk dapat berkomunikasi dengan pemerintah dan mendapatkan pelayanan publik yang modern, terbuka dan efektif. Sementara itu Accenture (2014) dalam survei terhadap penggunaan “*Digital Government*” yang meliputi 3 aspek yaitu; (1) tingkat pelayanan publik; (2) tingkat kepuasan masyarakat; dan (3) tingkat kematangan, pada 10 negara, yaitu Inggris, Amerika, Jerman, India, Arab Saudi, Norwegia, Singapore, Uni Emirat Arab, Korea Selatan, dan Brasil diketahui bahwa 81% dari masyarakat mengatakan bahwa sangat penting untuk memiliki banyak pelayanan pemerintah berbasis digital dan 64% dari masyarakat juga mengatakan ingin berkomunikasi dengan pemerintah melalui sosial media (Karakiza 2015).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Banjarmasin dengan lingkup kajian adalah instansi Pemerintah Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu dengan mengkuantifikasi jawaban responden terhadap unsur-unsur kuisioner yang diberikan. Analisis tingkat kepuasan dilakukan dengan mengadopsi dan modifikasi metode perhitungan indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan publik yang telah ditetapkan pada Peraturan Menteri PANRB No. 16 tahun 2014 dimana setiap skor pertanyaan akan diberi bobot dan diakumulasikan dan kemudian diklasifikasikan. Cara perhitungan dan pengolahan data untuk analisis tahap ini dijelaskan sebagai berikut :

$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{11} = 0,091$
$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$

Dalam perhitungan ini klasifikasi hanya dibagi ke dalam tiga kelas sehingga untuk menentukan nilai terendah yaitu  $100/3=33,33$ . Maka rumus untuk menghitung indeks kepuasan terhadap pelayanan publik *online* adalah :

$\text{IKM LIPO} \times 33,33$
--------------------------------

Hasil perhitungan indeks kemudian ditetapkan berdasarkan klasifikasi yang dibuat dengan mengacu pada metode yang diterapkan oleh KemenPANRB sehingga didapatkan tabel klasifikasi sebagai berikut :

Tabel 1. Klasifikasi capaian Indeks Kepuasan LIPO

KELAS	Nilai Interval IKM	Konversi IKM	Mutu IKM	IKM
1	1 - 1,66	33,33 - 55,33	C	Tidak Puas
2	1,67 - 2,32	55,34 - 77,56	B	Kurang Puas
3	2,33 - 3	77,57 - 100	A	Puas

Sumber : modifikasi KemenPANRB/No.16 Tahun 2014

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Kebutuhan Pengguna Layanan Informasi

Data hasil penelitian melalui penyebaran kuisisioner dan wawancara mendalam telah memperoleh data yang cukup mampu menggambarkan kebutuhan mengakses dan tanggapan kepuasan terhadap *website* SKPD yang diakses. *Website* SKPD pada dasarnya merupakan salah satu bentuk pelaksanaan bagian peraturan terkait sistem tata kelola pemerintahan. Salah satu bentuk birokrasi berbasis teknologi modern yang diharapkan mampu memberikan efisiensi pelayanan informasi secara cepat, akurat dan dapat dipertanggung jawabkan. Oleh karena itu sangat penting untuk mengetahui berbagai sektor kebutuhan dalam kaitannya dengan pemberian data dan informasi bagi para pengguna layanan. Eric Deeson (1991) mengemukakan bahwa Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah kebutuhan manusia di dalam mengambil dan memindahkan, mengolah dan memproses informasi dalam konteks sosial yang menguntungkan diri sendiri dan masyarakat secara keseluruhan. Dari pendapat ini jelas bahwa informasi beserta teknologinya akan menjadi kebutuhan mendasar yang sangat diharapkan kemudahan dalam memperolehnya untuk berbagai kepentingan baik secara individu maupun suatu kelompok tertentu.



Gambar 1. Kebutuhan akses data *online* oleh masyarakat  
Sumber: data primer diolah, 2017

Berdasarkan kebutuhan akses data *online* oleh masyarakat, menunjukkan bahwa sebagian besar responden (sebanyak 45%) mengakses *website* SKPD Kota Banjarmasin untuk kebutuhan *update* data/informasi. Selanjutnya kebutuhan penelitian dan pekerjaan dengan masing-masing sebesar 24% dan 15%. Melihat karakteristik responden yang paling didominasi oleh mahasiswa sebesar 68% dikarenakan penentuan responden/user adalah orang yang paling sering mengakses *website* SKPD Kota Banjarmasin sehingga berdampak pada kebutuhan dan proses peningkatan wawasan dan ilmu pengetahuan. Untuk bidang atau sektor yang paling sering diakses adalah bidang pemerintahan yang terkait dengan regulasi maupun peraturan yang berlaku.

Selain kebutuhan akan data dalam aktivitas akses layanan informasi *online*, maka perlu juga untuk melihat bidang atau sektor yang paling sering diakses dimana bidang pemerintahan yang terkait dengan regulasi maupun peraturan yang berlaku adalah bidang/sector yang paling sering diakses.



Gambar 2. Bidang yang paling sering diakses  
Sumber: data primer diolah, 2017

*Update* informasi biasanya dilakukan untuk mengetahui berbagai persoalan-persoalan daerah yang dirasa sangat perlu untuk diketahui, oleh karena itu selanjutnya setiap SKPD sudah harus mulai menginventarisasi berbagai macam data pemerintahan pada sektor masing-masing untuk mendukung dan melayani kebutuhan pengguna layanan yang pada akhirnya menjadi basis data untuk mendukung pembangunan daerah. Banyak para ahli yang mendefinisikan tentang kebutuhan informasi. *The Library Association* mengemukakan kebutuhan informasi, yaitu kemampuan seseorang dalam mengetahui bahwa pengetahuan yang dimilikinya tentang sesuatu subyek tertentu adalah tidak mencukupi. Zipperer (1993) juga menjelaskan bahwa kebutuhan informasi dianggap sebagai kesenjangan dalam memahami sesuatu, yaitu ketika seseorang mengalami situasi di mana mereka harus membuat keputusan, menjawab pertanyaan, menempatkan



fakta-fakta, memecahkan masalah atau memahami sesuatu. Dengan demikian ketersediaan data diharuskan terpenuhi bukan hanya sekedar untuk memenuhi kewajiban, namun setiap data dapat dijadikan dasar akademis untuk merencanakan dan mengembangkan suatu ide dan kegiatan secara faktual.

### Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Informasi

Konsep dalam analisis tingkat kepuasan dalam penelitian ini dilakukan dengan mengadopsi metode perhitungan indeks kepuasan masyarakat yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri PANRB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dimana setiap butir unsur pertanyaan akan diberi bobot dan kemudian diakumulasi perhitungan secara menyeluruh. Kuisisioner yang disebar dalam

rangka menggali data kepuasan masyarakat terdiri dari 11 unsur pertanyaan yang memuat parameter kualitas layanan publik *online* yang harus dimiliki oleh *website* setiap SKPD di lingkup pemerintah Kota Banjarmasin dimana setiap butir unsur memiliki 3 pilihan penilaian dengan substansi puas, kurang puas dan tidak puas. Penetapan pilihan penilaian didasarkan pada hasil observasi awal dimana kondisi *website* SKPD pemerintah kota belum berfungsi secara optimal dan dengan didasarkan pada tujuan pembenahan dan perbaikan dengan melihat karakteristik responden yang cenderung memilih jawaban netral. Oleh karena itu dengan melihat kondisi layanan publik *online* secara aktual dan dengan pertimbangan karakteristik responden, maka peneliti berinisiasi untuk memodifikasi metode perhitungan yang telah ditetapkan dalam PermenPANRB No. 16 Tahun 2014. Hasil perhitungan indeks kepuasan layanan informasi publik *online* disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Indeks Kepuasan Pengguna LIPO

NO	UNSUR	JAWABAN				NILAI UNSUR	INDEKS		
		A x 3	B x 2	C x 1	Abstain		NILAI RATA RATA UNSUR	BOBOT NRR TER-TIMBANG	NRR TER-TIMBANG
1	Ketersediaan Data	55	112	6	0	395	2.283	0.091	0.208
2	Pemenuhan kebutuhan data yang diperlukan pada web SKPD	55	114	4	0	397	2.295	0.091	0.209
3	Kelengkapan data/ informasi pada web SKPD yang diakses	45	127	1	0	390	2.254	0.091	0.205
4	Tampilan situs dan konten yang ada didalamnya	101	71	1	0	446	2.578	0.091	0.235
5	Keupdate-an data yang tersedia pada web SKPD	61	110	2	0	405	2.341	0.091	0.213
6	Kecepatan mengakses web SKPD tersebut	24	136	12	1	356	2.058	0.091	0.187
7	Kemudahan dalam mendownload/ menemukan data/ informasi yang dicari	40	89	14	30	312	1.803	0.091	0.164
8	Ketersediaan regulasi/ peraturan yang ditampilkan	18	136	17	2	343	1.983	0.091	0.180

9	Konten pelayanan pengaduan <i>online</i> yang tersedia pada web SKPD tersebut	58	103	10	2	390	2.254	0.091	0.205
10	Respon yang diberikan admin SKPD terhadap kontak secara <i>online</i> melalui web SKPD tersebut	5	109	20	39	253	1.462	0.091	0.133
11	Informasi publik yang tersedia pada web seperti pengumuman lelan, lowongan kerja, sosialisasi program dan kegiatan, kebijakan pemerintah, bansos, hibah, beasiswa	74	79	20	0	400	2.312	0.091	0.210
							Total	2,150	
							Nilai	71,66	
							Hasil	Kurang puas	

Sumber: data primer diolah, 2017

Hasil capaian indeks kepuasan pengguna layanan informasi publik *online* dikaitkan dengan penetapan klasifikasi pada Tabel 2, maka capaian indeks kepuasan berada dalam kategori kurang puas dan perlu untuk dilakukan berbagai pembenahan dan penyusunan basis data *online* pada *website* SKPD lingkup Pemerintah Kota Banjarmasin. Hasil capaian indeks kepuasan yang diteliti memang belum mampu menggeneralisir seluruh masyarakat yang ada, namun sebagian besar kaum intelektual yang dipilih menjadi responden memiliki tingkat kepuasan yang sama, yaitu kurang puas terhadap layanan informasi berbasis *online* oleh pemerintah kota Banjarmasin. Ketidakepuasan yang terbentuk oleh para pengguna biasanya disebabkan oleh permasalahan teknis secara langsung pengalaman responden saat mengakses *website* SKPD lingkup Pemerintah Kota Banjarmasin sehingga mempengaruhi persepsi dan tingkat kenyamanan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu

dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Jika dilihat pada tabel indeks kepuasan diatas dimana pada kebutuhan data pengguna sebelumnya diperuntukan untuk *update* data dan informasi serta penambahan wawasan aktual, maka dapat dikatakan bahwa *website* SKPD yang diakses masih jauh dari harapan. Untuk melihat persentase kepuasan terhadap konteks relevansi dan aktualitas data disajikan pada Gambar 3.



Gambar 3. Kepuasan terhadap *update* informasi  
 Sumber: data primer diolah, 2017

Sedangkan jika dikaitkan antara kepuasan yang dipengaruhi oleh kebutuhan dan permasalahan teknis akses data, maka persepsi kurang puas dari pengguna layanan informasi *online* paling besar disebabkan oleh masalah kecepatan akses dan ketersediaan regulasi yang ingin diperoleh oleh pengguna layanan. Gambar 4 dan Gambar 5 menyajikan tingkat kepuasan terhadap kecepatan akses dan ketersediaan regulasi.

Permasalahan kecepatan akses dan berbagai kerumitan dalam hal pencarian maupun pengunduhan data merupakan masalah teknis yang sebenarnya dapat dengan mudah diatasi oleh seluruh operator ahli yang berperan sebagai administrator. Namun demikian perlu adanya inventarisasi kebutuhan *bandwidth* dan kecepatan akses disesuaikan dengan tugas dan fungsi SKPD dan berapa banyak konten yang harus ditampilkan dalam *website* SKPD tersebut. Sedangkan ketersediaan regulasi adalah salah satu konten yang wajib dimuat sesuai dengan seluruh peraturan terkait keterbukaan informasi. Dalam hal ini kecepatan akses merupakan faktor kepuasan yang disebabkan oleh faktor subjektif pengguna, sedangkan konten ketersediaan regulasi adalah faktor yang disebabkan oleh penyedia layanan informasi.



Gambar 4. Kepuasan terhadap kecepatan



Gambar 5. Kepuasan terhadap ketersediaan  
Sumber: data primer diolah, 2017

Dengan mengetahui data-data tersebut diharapkan pemerintah sebagai penyedia layanan informasi *online* dapat memberikan pelayanan sesuai

dengan kebutuhan pemakai (Sinambela 2006). Penyelenggara publik diharapkan untuk sangat memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan dan penyelenggara diharapkan untuk dapat fokus pada dimensi yang memperoleh peringkat yang terendah dan memiliki nilai atribut yang jauh sehingga harus segera dibenahi (Munhurrundkk 2010).

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik berbasis *online* lingkup Pemerintah Kota Banjarmasin sebesar 71,66 dalam kategori kurang puas. Kondisi tersebut disebabkan sebagian pengguna mengalami permasalahan teknis pada saat mengakses *website*. Kepuasan pengguna terhadap *update* informasi, 64% kurang puas, 35% puas, dan 1% tidak puas. Kepuasan pengguna terhadap kecepatan akses, 79% kurang puas, 14% puas, dan 7% tidak puas. Kepuasan terhadap ketersediaan regulasi, 80% kurang puas, 10% puas, dan 10% tidak puas. Kepuasan pengguna terhadap tampilan *website*, 58% puas, 41% kurang puas, dan 1% tidak puas. Para pengguna umumnya memanfaatkan *website* tersebut 45% untuk kebutuhan *update* data/informasi, 24% kebutuhan penelitian dan 15% untuk pekerjaan atau tugas. Bidang yang paling sering diakses pengguna *website*, 45% berkaitan dengan regulasi/pemerintahan, 25% bidang pendidikan, 11% bidang sosial masyarakat, 9% bidang kesehatan, 1% bidang lingkungan hidup dan ekonomi, 6% bidang lainnya.

### Rekomendasi

Perlu peningkatan pada indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik berbasis *online*, terutama pada kecepatan mengakses *website* dan ketersediaan regulasi/peraturan pemerintah yang ditampilkan. Untuk meningkatkan indeks tersebut, Pemerintah Kota Banjarmasin perlu memprioritaskan peningkatan layanan layanan informasi publik berbasis *online* melalui dukungan langsung maupun tidak langsung pada aspek jumlah dan tingkat pendidikan SDM, aspek ketersediaan data dan proses pengolahan informasi, aspek keterbatasan anggaran dan fasilitas, serta kendala penguasaan IT dan kualitas *software*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Suci. 1991. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Skripsi. Fakultas Hukum Universitas Brawijaya. Malang. 2013.
- Deeson, Eric. Dictionary of Information Technology. UK : Harper Collins Publishers Glasgow.

- Feoh Gerson, dkk. 2015. Indeks Kepuasan Pengguna Situs Web E-Gov di Bali dengan Metode EUCS dan CSI. Konferensi nasional Sistem dan Informatika. STMIK STIKOM. Bali.
- Hasibuan, ZA. 2007. "Langkah-Langkah Strategis dan Taktis Pengembangan E-Government Untuk Pemda." *Jurnal Sistem Informasi MTI UI* Vol 3 No 1.
- Karakiza, Maria. 2015. The Impact of Social Media in the Publik Sector. *Procedia Social and Behavior Sciences*.
- Karim, M. Rezaul. 2015. E-Government in Service Delivery and Citizens Satisfaction: Case Study on Publik Sector in Bangladesh. *International Journal of Managing Publik Sector Information and Communication Technologies (IJMRICT)*, Vol. 6-2. Bangkok : National Institute of Development Administration.
- Munhurrun, dkk. 2010. Service Quality in The Publik Service. *International Journal of Management and Marketing Research* Vol.3-1. University of Technology, Mauritius.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CVAlfabeta.
- PKP2A II LAN. 2012. *Kesiapan Daerah dalam Menyediakan Sistem Informasi Pelayanan Publik*. Lembaga Administrasi Negara. Makassar.
- Retnowati, Endang. 2012. Keterbukaan Informasi Publik dan Good Governance (Antara Das Sein dan Das Sollen). *Jurnal Perspektif* Vol. XVII I. Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma. Surabaya.
- Rijati N, Widjajanto, Santoso. 2015. *Desain Database Pendukung Layanan Informasi Publik Berbasis Teknologi Informasi*. Tecno.COM, Vol 2.
- Sinambela, Lijian Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bandung: Bumi Aksara.
- Sosiawan, EA. 2008. "Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi E-Government di Indonesia." *Prosiding Seminar Nasional Informatika*. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, and Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zipperer, L. 1993. The creative professional and knowledge. *Special Libraries*, 84(2), 69-78.



