

Cover

**LAPORAN HASIL  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP  
LAYANAN INFORMASI KOMUNIKASI PUBLIK  
SEMESTER II TAHUN 2023**



QRQRBN



62-991-  
8258-770

**Penerbit**

**CV. NGESTI WIBOWO**

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP  
LAYANAN INFORMASI KOMUNIKASI PUBLIK  
SEMESTER II TAHUN 2023**

**Penasihat**

*Riena Retnaningrum, SH*

*Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah*

**Penanggung Jawab**

*Moch Faizin, S.Sos., MM*

*Kabid Informasi dan Komunikasi Publik*

**Pengarah**

1. *Danang Tri Hermawan, SE.Ak, MAP*  
*Kasie Opini Publik*
2. *Enrico Adrian Ramandha, SE., MM*  
*Kasie Hubungan Media & Komunikasi Publik*

**Tim Editor Dinas Kominfo Prov. Jateng**

1. *Dian Meylina, S.Sos.*
2. *M. Sidqi AM, S.Sos*
3. *Amin Indramanto, S.Sos*

**Tim Penyusun dari CV. NGESTI WIBOWO**

1. *Nicolaus Ageng Pratama, S.I.Kom., M.I.Kom*
2. *Abdul Ghofar, S.Kom*
3. *Aditya Asnanto*

*Cetakan tahun 2023*

*QRCBN : 62-991-8258-770*

*Diterbitkan oleh*

*CV. NGESTI WIBOWO*

## Daftar Isi

Daftar Isi .....	iv
Daftar Tabel .....	vi
Daftar Gambar .....	vi
Daftar Grafik .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan.....	3
<b>BAB 2 KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>4</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	4
2.1.1. Pelayanan Informasi dan Komunikasi Publik .....	4
2.1.2. Survei Kepuasan PermenPAN RB No. 16/2014 .....	6
2.2 Metode dan Tahapan Survei.....	12
2.2.1. <i>Mixed Method Research</i> (MMR) .....	12
2.2.2. Tahapan Survei.....	14
2.2.3. Analisis .....	15
<b>BAB 3 PROFIL RESPONDEN .....</b>	<b>17</b>
3.1. Responden.....	17
3.2. Jumlah Responden .....	17
3.3. Responden Berdasarkan Kelompok Umur .....	18
3.4. Responden Berdasarkan Pendidikan .....	18
3.5. Profesi Responden.....	19
<b>BAB 4 INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK DI JAWA TENGAH.....</b>	<b>21</b>
4.1. Aduan masyarakat .....	21
4.2. Saluran yang Digunakan Untuk Melakukan Aduan.....	22
4.3. Cara Masyarakat Mengakses Informasi .....	23
4.4. Informasi yang Paling Banyak Diterima Masyarakat .....	25
4.5. Komunikator Utama .....	26
4.6. Peningkatan yang Dibutuhkan Untuk Akses Informasi .....	27
4.7. Bentuk Layanan Informasi dan Komunikasi Publik .....	28
4.7.1. Analisis Informasi Publik.....	29
4.7.2. Publikasi Media Konvensional.....	30
4.7.3. Publikasi Media Tradisional dan Interpersonal.....	32

---

<b>BAB 5 KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK .....</b>	<b>34</b>
5.1. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat .	34
5.2. Hasil Survei Sebelumnya .....	36
5.3. Hasil dan Analisis Survei Semester II Tahun 2023.....	37
<b>BAB 6 PENUTUP .....</b>	<b>39</b>
6.1. Kesimpulan.....	39
6.2. Rekomendasi .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>41</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>42</b>
Dokumentasi Responden .....	42

## Daftar Tabel

TABLE 1 UNSUR ATAU INDIKATOR SURVEI PELAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI .....	7
TABLE 2 RESPONDEN BERDASARKAN USIA .....	18
TABLE 3 CARA PENGHITUNGAN SURVEI .....	35
TABLE 4 PEMBAGIAN KATEGORISASI ANGKA HASIL SURVEI.....	36
TABLE 5 HASIL SURVEI INDEKS DAN NILAI KEPUASAN MASYARAKAT .....	37

## Daftar Gambar

GAMBAR 1. CARA MEMADUKAN DATA KUALITATIF DAN KUANTITATIF MENURUT CRESSWELL DAN CLARK.....	14
GAMBAR 2 DATA KELOMPOK INFORMASI MASYARAKAT DI JATENG PADA TAHUN 2022.....	33

## Daftar Grafik

GRAFIK 1 RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN .....	19
GRAFIK 2 PROFESI RESPONDEN .....	20
GRAFIK 3 FREKUENSI MASYARAKAT DALAM MENYAMPAIKAN ADUAN PUBLIK/KRITIK MELALUI .....	22
GRAFIK 4 SALURAN YANG DIGUNAKAN UNTUK MELAKUKAN ADUAN .....	23
GRAFIK 5 PERSENTASE MEDIA YANG DIAKSES MASYARAKAT .....	24
GRAFIK 6 PERSENTASE MEDIA YANG PALING DISUKAI OLEH MASYARAKAT UNTUK MENGAKSES INFORMASI PUBLIK .....	24
GRAFIK 7 JENIS INFORMASI YANG SERING DIAKSES OLEH MASYARAKAT .....	25
GRAFIK 8 JENIS INFORMASI YANG DIBUTUHKAN MASYARAKAT .....	26
GRAFIK 9 KOMUNIKATOR UTAMA YANG PALING DIGEMARI MASYARAKAT.....	27
GRAFIK 10 PENINGKATAN AKSES INFORMASI YANG DIBUTUHKAN PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH .....	28
GRAFIK 11 PENILAIAN MASYARAKAT TERHADAP KEGIATAN ANALISIS INFORMASI.....	30
GRAFIK 12 PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP KEGIATAN PUBLIKASI DI MEDIA .....	32
GRAFIK 13 PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP PUBLIKASI MELALUI MEDIA TRADISIONAL DAN INTERPERSONAL.....	33
GRAFIK 14 TARGET NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SETIAP TAHUN .....	36

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi di masa kini mendorong adanya peningkatan di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Pada ranah pemerintahan hal ini memunculkan perubahan paradigma pemerintahan dari *Government* menjadi *E-Government*. *E-Government* mendorong adanya lembaga pemerintahan menggunakan alat *ICT (Information and Communication Technology)* seperti aplikasi, *internet* dan *smartphone* untuk mendukung adanya *Good Governance* (Dardha & Ndou, 2004). Konsep *Good Governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Untuk itu salah satu upaya untuk menerapkan *Good Governance* di Indonesia adalah dengan melalui penyelenggara pelayanan publik yang berbasis jaringan internet (Siti et al., 2016).

Dinas Komunikasi dan Informasi Publik Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur Jawa Tengah melalui Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah. Dinas Kominfo Provinsi Jawa Tengah dibentuk berdasarkan peraturan Undang-Undang no. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah yang mengamanatkan kepada setiap pemerintah daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar, antara lain mencakup komunikasi dan informatika, statistik dan persandian<sup>1</sup>. Melalui salah satu tugas Diskominfo Provinsi Jawa Tengah yaitu melakukan pengelolaan terhadap pelayanan informasi dan komunikasi publik<sup>2</sup> menunjukkan bahwa pengelolaan terhadap pelayanan informasi dan komunikasi publik sangatlah penting untuk diperhatikan.

Memberikan pelayanan publik yang prima adalah hal yang harus dilakukan oleh organisasi pemerintah Diskominfo Provinsi Jawa Tengah. Dengan adanya pelayanan yang

---

<sup>1</sup> <https://diskominfo.jatengprov.go.id/2019/profil-dinas/>

<sup>2</sup> <https://diskominfo.jatengprov.go.id/2019/tugasdanfungsi/>

prima dapat menimbulkan adanya kepuasan masyarakat. Dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik yang mampu memuaskan pihak yang dilayani

Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pengguna internet di Indonesia pada periode 2022-2023 mencapai 215,63 juta jiwa. Jumlah tersebut meningkat 2,67% dibandingkan pada periode sebelumnya. Pada survei tersebut juga disebutkan bahwa Jumlah pengguna internet tersebut setara dengan 78,19% dari total populasi Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi terutama internet sangat mempengaruhi masyarakat dalam menanggapi informasi yang diberikan oleh organisasi pemerintah. Dengan adanya internet masyarakat menjadi semakin kritis dan teliti dalam menerima dan menanggapi informasi. Selain itu perubahan lingkungan yang terjadi dengan cepat dan luas mendorong adanya spesialisasi dan variasi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini dapat mendorong adanya perubahan konsep pelayanan yang dinamis terhadap penerima layanan. Untuk menghadapi perubahan yang dinamis tersebut perbaikan pelayanan publik harus terus dilakukan oleh Diskominfo Provinsi Jawa Tengah.

Menurut PermenPanRB No. 14 tahun 2017 disebutkan bahwa salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memiliki 9 unsur sebagai faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Adapun 9 unsur tersebut meliputi persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya / tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan aduan, saran dan masukan, dan Sarana prasarana. Hasil survei nantinya akan berbentuk angka dan grafik yang nantinya dapat dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Diskominfo Provinsi Jawa Tengah.



## 1.2. Tujuan

Tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) terhadap layanan informasi dan komunikasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah Tahun 2023 semester II, Sebagai tindak lanjut dari Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
2. Untuk mendorong keaktifan masyarakat dalam bentuk *feedback*/umpan balik dari masyarakat sebagai pengguna layanan publik untuk menilai penyelenggara layanan informasi dan komunikasi publik Dinas Informasi dan Komunikasi Publik Provinsi Jawa Tengah
3. Sebagai bentuk evaluasi untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan penyelenggara pelayanan informasi dan komunikasi publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah. Untuk selanjutnya dapat dilakukan perbaikan dan meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

## **BAB 2**

# **KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN**

### **2.1 Kajian Pustaka**

#### **2.1.1. Pelayanan Informasi dan Komunikasi Publik**

Pelayanan publik/*public service* menjadi tugas utama setiap instansi dan organisasi pemerintahan untuk mewujudkan adanya kesejahteraan (*public welfare*). Tampubolon (2001:139-141) mengartikan pelayanan sebagai, “Orang melakukan sesuatu kebaikan bagi orang lain. karena itu, seorang pelayan yang baik ialah “melayani, bukan dilayani”. Sebagaimana, pendapat Zeithaml dkk (2006:4), pelayanan merupakan aktivitas ekonomi bukan sekedar produk fisik atau konstruksi secara umum, namun pelayanan bersifat tidak kasat mata atau tidak dapat dilihat. Berdasarkan pendapat dan Undang-Undang no 25 Tahun 2009 dapat disimpulkan pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara atau pemerintah, para pejabat, bentuknya berupa barang dan jasa, sifatnya langsung maupun tidak langsung sesuai dengan Undang-Undang dan Peraturan-Peraturan (Muharam et al., 2019).

Dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Informasi Publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Hak atas informasi sangatlah penting, karena makin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan negara tersebut makin dapat pertanggungjawabkan. Hak setiap orang untuk

memperoleh informasi juga relevan untuk meningkatkan kualitas pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi atau pelibatan masyarakat tidak banyak berarti tanpa jaminan keterbukaan informasi publik. (Febrianingsih, 2012).

Komunikasi menjadi aktivitas dasar yang dilakukan oleh setiap orang. Melalui berkomunikasi, manusia dapat saling terhubung satu dengan yang lain, baik dalam kehidupan di lingkungan keluarga sehari-hari, di tempat bekerja, di pasar, di tengah-tengah masyarakat, ataupun dimana terdapat manusia (Cristian I. R. Rengkung et al., 2021). Hal ini menunjukkan betapa pentingnya komunikasi bagi manusia secara individu, kelompok maupun organisasi. Pada tingkat pemerintahan komunikasi sangatlah penting, agar program, kebijakan dan informasi dapat dipahami dan diimplementasikan dengan baik dan sesuai target sasaran sehingga tujuan program berhasil (Widodo & Permatasari, 2020).

Komunikasi publik yang dilakukan Pemerintah diatur dalam Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Komunikasi Publik. Inpres Nomor 9 Tahun 2015 mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing dalam rangka mendukung pelaksanaan komunikasi dengan (1) menyampaikan data dan informasi terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Menteri Komunikasi dan Informatika secara berkala (2) menyebarluaskan kepada publik narasi tunggal dan data pendukung lainnya yang disusun oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika terkait dengan kebijakan dan program pemerintah (3) menyampaikan setiap kebijakan dan program pemerintah secara lintas sektoral dan lintas daerah kepada publik secara cepat dan tepat (4) menyampaikan informasi melalui berbagai saluran komunikasi kepada masyarakat secara tepat, cepat, obyektif, berkualitas baik, berwawasan nasional, dan mudah dimengerti terkait dengan kebijakan dan program pemerintah. Oleh karena itu komunikasi publik merupakan suatu layanan yang

harus memuaskan masyarakat karena hal ini akan menjadi ukuran keberhasilan pemerintah dalam melakukan layanan komunikasi publik kepada masyarakat.

### **2.1.2. Survei Kepuasan PermenPAN RB No. 16/2014**

Pelayanan prima yang berkualitas, bermutu tinggi menjadi fokus perhatian pemerintah (Muharam et al., 2019). Berdasarkan salah satu tugas dari Diskominfo Provinsi Jawa Tengah yaitu melakukan pengelolaan terhadap pelayanan informasi dan komunikasi publik. Pelayanan informasi dan komunikasi publik menjadi tolak ukur yang sangat penting bagi kemajuan organisasi pemerintah khususnya bagi Diskominfo Provinsi Jawa Tengah. Pelayanan yang baik akan menimbulkan citra yang baik bagi masyarakat namun sebaliknya pelayanan yang kurang baik juga dapat memunculkan citar negatif bagi instansi pemerintah (Suandi, 2019). Untuk itu perlu adanya survei untuk mengukur seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilakukan Diskominfo Provinsi Jawa Tengah. Dengan adanya survei, organisasi pemerintah dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi dan komunikasi publik pemerintah sehingga dapat terus melakukan perbaikan dengan pelayanan yang telah dilakukan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap organisasi pemerintah telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN & RB) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kemudian Peraturan tersebut disempurnakan melalui Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Perubahan tersebut dilakukan karena pedoman yang sebelumnya dipandang terlalu umum dan bersifat tidak operasional sehingga memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya (Suherry et al., 2020).

SKM dilakukan dalam rangka untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan

Pemerintah. Tujuan dari adanya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mendapatkan *feedback*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan informasi dan komunikasi publik khususnya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah.

Dalam PermenPAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat 9 unsur yang digunakan sebagai indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun unsur tersebut antara lain :

**Table 1 Unsur atau Indikator Survei Pelayanan Informasi dan Komunikasi**

No.	Unsur Pelayanan	Pernyataan
U1	Persyaratan	Syarat untuk mengakses informasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah mudah dipenuhi
U2	Prosedur	Prosedur untuk mendapatkan informasi dari pemerintah mudah diikuti
U3	Waktu Pelayanan	Informasi publik yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah disajikan secara faktual dan <i>up to date</i>
U4	Biaya / Tarif	Biaya yang dikeluarkan untuk mengakses informasi publik dari Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebanding dengan hasil yang diberikan
U5	Produk Layanan	Informasi publik yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah disajikan secara menarik dan kreatif
U6	Kompetensi Pelaksana	Pejabat / petugas Pemerintah Provinsi Jawa Tengah berkompeten dalam memberikan informasi publik

U7	Perilaku Pelaksana	Pejabat / petugas Pemerintah Provinsi Jawa Tengah bersikap ramah dalam memberikan informasi publik
U8	Sarana Prasarana	Sarana dan Prasarana Komunikasi dan Informasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah (peralatan/alat teknis, kemudahan jaringan, akses, lokasi, <i>snack</i> dan <i>souvenir</i> ) sudah memuaskan
U9	Pengaduan	Respon dalam penanganan terkait pengaduan pada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dilayani dengan sigap dan tepat

Selain indikator utama yaitu sembilan unsur diatas terdapat indikator pelengkap dimana indikator pelengkap ini berisi pertanyaan-pertanyaan umum dan terbuka kepada responden sehingga secara kualitatif dapat memperjelas gejala penelitian. Pertanyaan tersebut meliputi :

1. Apakah pernah melakukan aduan atau permohonan informasi kepada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah terkait masalah yang anda hadapi? (Ya/Tidak)
2. Saluran apa yang digunakan dalam melakukan aduan atau permintaan informasi kepada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah ?
  - Lapor.go.id
  - Laporgub
  - WA Aduan
  - SMS Aduan
  - E-mail layanan pengaduan
  - Website dinas kominfo/PPID
  - Datang langsung
  - Media sosial instansi terkait
  - Surat

- Media sosial Gubernur Provinsi Jawa Tengah
  - Lainnya ...
3. Melalui apakah anda mengakses informasi dari Pemerintah Provinsi Jawa Tengah ?
- Website / berita online
  - Media sosial (Instagram, Twitter, Facebook, Youtube)
  - Media cetak (Koran / Majalah / Tabloid / Reklame / Spanduk / Baliho / Brosur / Leaflet / Mading)
  - Direct / langsung (Rapat / Diskusi / Sarasehan / Forum Luring maupun Daring)
  - Kesenian tradisional (Pentas Seni dan Budaya)
  - Tokoh masyarakat / komunitas
4. Apa jenis informasi yang paling sering anda dapatkan dari Pemerintah Provinsi Jawa Tengah?
- Pembangunan infrastruktur (Jalan, Jembatan, Pemukiman, Transportasi, dan sebagainya)
  - Kegiatan Ekonomi (Perijinan usaha, Investasi, Koperasi, Bantuan Ekonomi, KUR, dan sebagainya)
  - Kegiatan Sosial (Bencana alam, Bantuan sosial, Pandemi)
  - Pariwisata (Destinasi, Kuliner, Cagar alam, dan sebagainya)
  - Kesenian (Pentas budaya, Pertunjukan, Festival, Karnival, dan sebagainya)
  - Olahraga (Pertandingan, Hobi)
  - Politik dan Hukum (Pemilu, Demokrasi, Isu Negara, Korupsi, HAM)
5. Apa jenis informasi yang paling anda butuhkan dari Pemerintah Provinsi Jawa Tengah?
- Pembangunan infrastruktur (Jalan, Jembatan, Pemukiman, Transportasi, dan sebagainya)

- Kegiatan Ekonomi (Perijinan usaha, Investasi, Koperasi, Bantuan Ekonomi, KUR, dan sebagainya)
  - Kegiatan Sosial (Bencana alam, Bantuan sosial, Pandemi)
  - Pariwisata (Destinasi, Kuliner, Cagar alam, dan sebagainya)
  - Kesenian (Pentas budaya, Pertunjukan, Festival, Karnival, dan sebagainya)
  - Olahraga (Pertandingan, Hobi)
  - Politik dan Hukum (Pemilu, Demokrasi, Isu Negara, Korupsi, HAM)
6. Siapa pemberi informasi yang paling komunikatif di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah?
- Gubernur Provinsi Jawa Tengah
  - Wakil Gubernur Provinsi Jawa Tengah
  - Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah
  - Kepala Bagian Humas & Protokol Setda Provinsi Jawa Tengah
  - Reporter / Petugas Lapangan / Koordinator Kegiatan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah
  - Narasumber / Akademisi / Tokoh Masyarakat / Tokoh Agama
  - Lainnya..
7. Apa yang dibutuhkan untuk meningkatkan akses Informasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah di tempat anda ?
- Akses Telekomunikasi (Jaringan, *Wi-fi* akses, *Hotspot*)
  - Papan Pengumuman
  - Media Elektronik bagi ruang publik (Televisi, *Video Tron*, dan sebagainya)
  - Fasilitas Informasi Publik (Bantuan kegiatan informasi publik, dan sebagainya)
  - Kegiatan Sosial (*workshop*, pelatihan, lomba) untuk mengacu ketertarikan publik.
  - Lainnya



Pada sisi yang berbeda, penilaian masyarakat mengenai sub kegiatan yang dilakukan pada lini layanan informasi dan komunikasi public juga diidentifikasi. Dengan demikian masyarakat juga memberikan informasi kualitas kegiatan yang dilaksanakan. Tanggapannya atau penilaiannya terhadap sub kegiatan yang dilakukan, yaitu :

1. Bentuk Kegiatan ANALISIS INFORMASI yang diselenggarakan Diskominfo Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Pilihlah yang paling menarik dan bermanfaat!
  - Publikasi hasil Analisis Isu pada Media
  - Diskusi Group terkait Isu Krusial (dengan Narasumber)
  - Dialog Radio dengan tema beragam
  - *Headline News* di Radio
  
2. Dibawah ini adalah Kegiatan PUBLIKASI MEDIA TRADISIONAL DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL yang diselenggarakan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah. Pilihlah yang paling menarik dan bermanfaat menurut anda.
  - Dialog dan Komunikasi Langsung dengan Kelompok / Komunitas Informasi Masyarakat
  - Fasilitasi PERS (*Media Gathering*, Pers tour, Pelatihan Karyawan, dsb)
  - Lomba (Film pendek / Pertunjukan Rakyat)
  - Nonton Film Bersama melalui layar tancap / visual
  - *Workshop* / Pelatihan terkait media / informasi publik
  - Koordinasi HUMAS pemerintah maupun swasta
  - Survei komunikasi dan informasi publik
  - Pidato / Komentar dari Gubernur, Wagub, Pejabat Daerah Pemprov. Jateng

3. Dibawah ini adalah Kegiatan PUBLIKASI MEDIA KONVENSIONAL yang diselenggarakan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah. Pilihlah yang paling menarik dan bermanfaat menurut anda
- Publikasi via MEDIA SOSIAL dan WEBSITE milik Diskominfo Provinsis Jateng
  - KREASI KONTEN media sosial terkait program pemerintah dengan melibatkan *influencer*
  - PUBLIKASI melalui media cetak dan elektronik terkait program Pemerintah Provinsi Jawa Tengah
  - FILM DOKUMENTER tentang Pemerintah Provinsi Jawa Tengah
  - GIVEAWAY melalui media sosial
  - PERS CONFERENCE

Bentuk Sub kegiatan tersebut ditentukan berdasarkan dokumen anggaran dan perencanaan organisasi perangkat daerah. Pilihan jawaban yang disajikan pada masyarakat tidak terbatas pada rumusan yang telah ditetapkan

## 2.2 Metode dan Tahapan Survei

Survei ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara *online* dengan *form* elektronik dan secara *offline* (penyebaran kuesioner secara langsung kepada masyarakat).

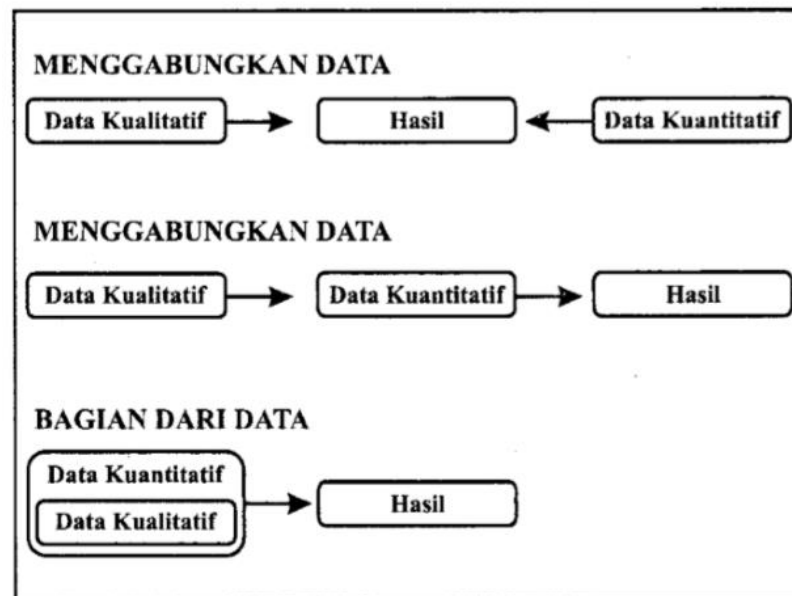
### 2.2.1. *Mixed Method Research* (MMR)

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi dan komunikasi publik dilaksanakan dengan menyebar angket atau kuesioner kepada masyarakat secara *offline* dengan menggunakan kertas dan penyebaran secara langsung kepada masyarakat dan *online* dengan menggunakan formulir elektronik. Penyebaran kuesioner secara *online* dilakukan untuk menjangkau masyarakat dari seluruh Jawa Tengah yang tidak memungkinkan untuk melakukan pengisian secara langsung. Sedangkan dengan adanya pengisian secara *offline* dilakukan untuk

mendapatkan data yang akurat, kualitas tanggapan yang baik, dan dapat mengatasi keterbatasan teknologi.

Pada setiap pertanyaan yang ditujukan kepada kuesioner akan dianalisis menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif. Kombinasi dari kedua penelitian tersebut disebut *Mixed Method Research* (MMR). MMR adalah metode penelitian yang diaplikasikan bila peneliti memiliki pertanyaan yang diuji dari segi *outcomes* dan prosesnya, serta menyangkut kombinasi antara metode kualitatif dan kuantitatif dalam satu penelitian (Masrizal, 2012). Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk menggabungkan keunggulan masing-masing metode, sehingga penelitian dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan komprehensif tentang fenomena yang diteliti.

Creswell dan Clark (2007:5) mendefenisikan MMR sebagai desain penelitian yang beranjak dari asumsi filosofi metode inquiri. MMR berfokus pada mengumpulkan, menganalisa, dan pencampuran antara data kualitatif dan kuantitatif dilakukan dalam satu atau serangkaian penelitian. Jadi pada intinya, menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif secara bersamaan (dikombinasikan) lebih dapat memberikan pemahaman yang lebih baik terhadap permasalahan penelitian daripada digunakan secara terpisah. Creswell dan Clark (2007:5) menggambarkan secara mudah bagan dari metode MMR adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Cara memadukan data kualitatif dan kuantitatif menurut Cresswell dan Clark

### 2.2.2. Tahapan Survei

Adapun tahapan survei sebagai berikut :

1. Tahap persiapan atau tahap awal meliputi penentuan tujuan dan sasaran survei yang dilakukan, melakukan pengembangan kerangka kerja survei dengan menentukan daftar pertanyaan kuesioner dengan indikator yang merujuk pada PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Dalam wawancara tatap muka, tahap persiapan yang dilakukan adalah merumuskan pertanyaan-pertanyaan kuesioner ke dalam form yang dicetak untuk diisi oleh para responden. Untuk survei secara *online* dengan menyiapkan form elektronik untuk dapat di sebarakan kepada seluruh masyarakat Provinsi Jawa Tengah.
2. Tahap proses yaitu membagikan kuesioner baik secara offline maupun secara online pada responden/masyarakat diikuti dengan

hadiah/*reward* berupa souvenir gratis bagi yang telah mengisi kuisioner. Pembagian form survei secara elektronik/*online* dilakukan dengan membagikan flyer ke beragam group media sosial dan media sosial milik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah, serta bekerjasama dengan beberapa komunitas dan pemerintah kabupaten/kota.

3. Tahap koding, yaitu memasukan setiap hasil survei kedalam tabulasi – tabulasi atau blangko yang dipersiapkan secara khusus untuk menganalisis dan mengidentifikasi tren, pola dan temuan penting di dalam data.
4. Tahap analisis yaitu melakukan rekapitulasi hasil survei didukung dengan penghitungan manual dan membuat analisis serta rekomendasi. Analisis data kualitatif dilakukan dengan metode komparasi, yaitu menyesuaikan antara data kuantitatif dan kualitatif serta dengan observasi dokumentasi lain yang serupa. Hasil data kualitatif dipergunakan untuk menjelaskan kisi-kisi penelitian dan reasoning terhadap hasil kuantitatif.
5. Interpretasi hasil dan evaluasi yaitu menginterpretasikan hasil analisis data untuk memahami tingkat kepuasan masyarakat dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Serta evaluasi apakah hasil survei sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
6. Pelaporan Hasil yaitu membuat laporan survei yang mencakup ringkasan temuan, analisis data, rekomendasi terhadap hasil temuan, dan kesimpulan.

### **2.2.3. Analisis**

Dalam survei yang dilakukan, analisis data dihitung dengan menggunakan skala *Linkert* skala 1-4. Semua tetap merujuk pada konsistensi skoring yaitu skor terendah untuk kategori jelek dan skor tertinggi untuk kategori baik. Penghitungan hanya dilakukan terhadap lembar survei yang telah diisi. Jumlah lembar survei yang diisi menjadi pembagi pada skor rata-rata

setiap survei, sehingga terkadang setiap indikator dibagi tidak sama dengan indikator yang lain karena kosongnya jawaban survei.

Analisis kuantitatif dengan menggunakan rumusan yang tercantum dalam Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 untuk menentukan nilai kepuasan masyarakat, sedangkan analisis kualitatif melalui komparasi dilakukan untuk menjelaskan fenomena kecil di dalamnya

## BAB 3

### PROFIL RESPONDEN

#### 3.1. Responden

Responden adalah individu atau kelompok yang menjawab pertanyaan dalam survei. Responden juga merupakan subjek utama dalam proses pengumpulan data dan memberikan tanggapan atau pendapat mereka terkait dengan topik survei yang dilakukan.

#### 3.2. Jumlah Responden

Responden ditentukan secara random maka jumlah responden tidak dapat diprediksi. Menurut formulasi *Slovin* dalam menentukan sampel diperoleh dengan rumus:

$$n = \frac{N}{(N \times (d)^2) + 1}$$

dimana  $n$  adalah jumlah sampel atau responden,  $N$  adalah jumlah populasi,  $d$  adalah angka *margin error* yang dikehendaki. Dalam hal ini merujuk pada hasil sensus penduduk 2021 BPS bahwa populasi di Jawa Tengah sebesar 36.742.501 jiwa, dan populasi penduduk berumur 15 tahun ke atas sebesar 28.593.956 orang, dengan *error* yang diinginkan hanya 5% atau 0,05 m, maka hasil penghitungan sampel minimal yaitu:

$$n = \frac{28.593.956}{(28.593.956 \times (0,05)^2) + 1}$$

$$n = \frac{28.593.956}{71,485}$$

$$n = 399,99$$

atau dibulatkan 400 orang.

Responden pada survei Semester II Tahun 2023 telah mencapai total 435 orang. Berdasarkan formulasi slovin diatas dapat diambil kesimpulan bahwa jumlah tersebut sudah memenuhi formulasi Slovin.

### 3.3. Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Berdasarkan kelompok umur, profil responden terbanyak adalah kalangan usia antara 21 – 39 tahun. Kelompok umur dibedakan menjadi 7 (tujuh) kelompok, dengan kelompok terbawah antara umur 15 – 17 tahun, sedangkan kelompok terakhir yaitu di atas 60 tahun.

Table 2 Responden Berdasarkan Usia

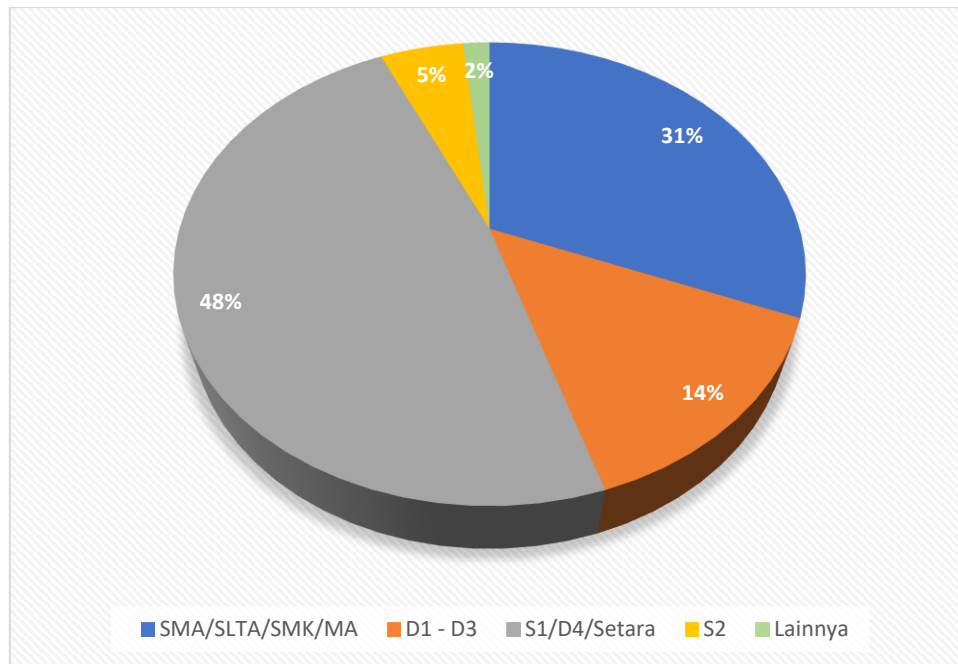
No	Usia Responden (Tahun)	Jumlah
1	< 17	2
2	17 - 20	33
3	21 - 29	124
4	30 - 39	132
5	40 - 49	123
6	50 - 59	20
7	> 60	1

Dari seluruh total responden terbagi menjadi 184 laki-laki dan 251 orang responden perempuan

### 3.4. Responden Berdasarkan Pendidikan

Mayoritas Responden Berpendidikan S1/D4 sebanyak 48,13%. Responden dengan pendidikan SLTA sebanyak 31,07%, Responden dengan pendidikan D1 – D3 Sebanyak 14,01%, Responden dengan pendidikan S2 sebanyak 5,14%, dan Responden dengan lulusan SMP, SD, maupun tidak sekolah 1,63%

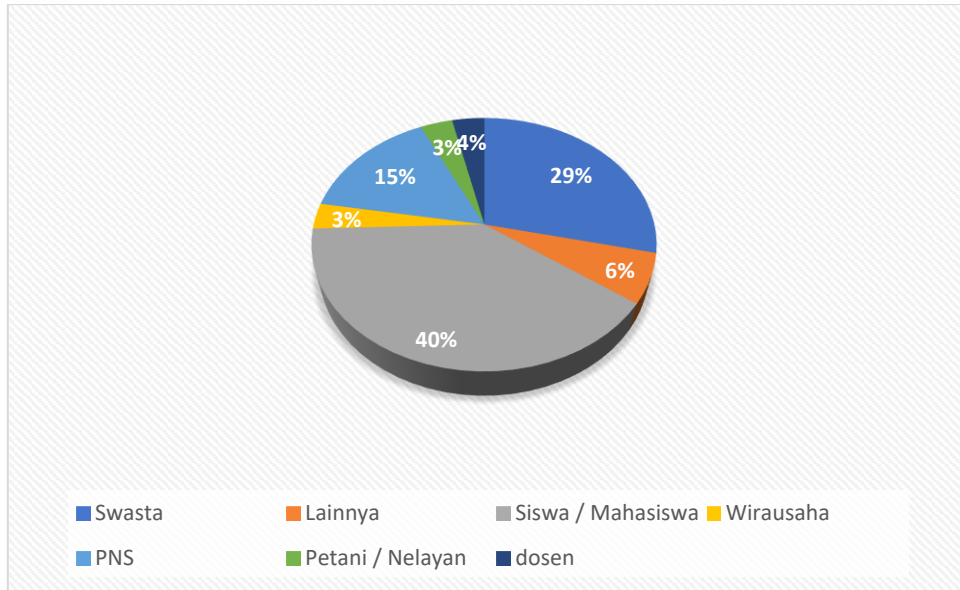




Grafik 1 Responden Berdasarkan Pendidikan

### 3.5. Profesi Responden

Profesi Responden terbagi menjadi 7 kategori profesi. Responden paling banyak adalah pelajar atau mahasiswa dengan persentase sebesar 39,58% dengan jumlah 169 responden, Untuk profesi responden di sektor swasta menempati peringkat ke dua dengan 28,57%. Responden yang bekerja sebagai ASN ( Aparatur Sipil Negara ) memiliki persentase sebesar 15,22%. Profesi Ibu Rumah Tangga (IRT), *Freelance*, dan Pekerjaan lainnya mencapai 6,32%. Responden yang bekerja sebagai dosen atau guru dan Petani / Nelayan memiliki presentase yang sama yaitu 3,51%. Dan Responden yang berwirausaha atau memiliki usaha sendiri memiliki persentase sebesar 3,28%



**Grafik 2 Profesi Responden**

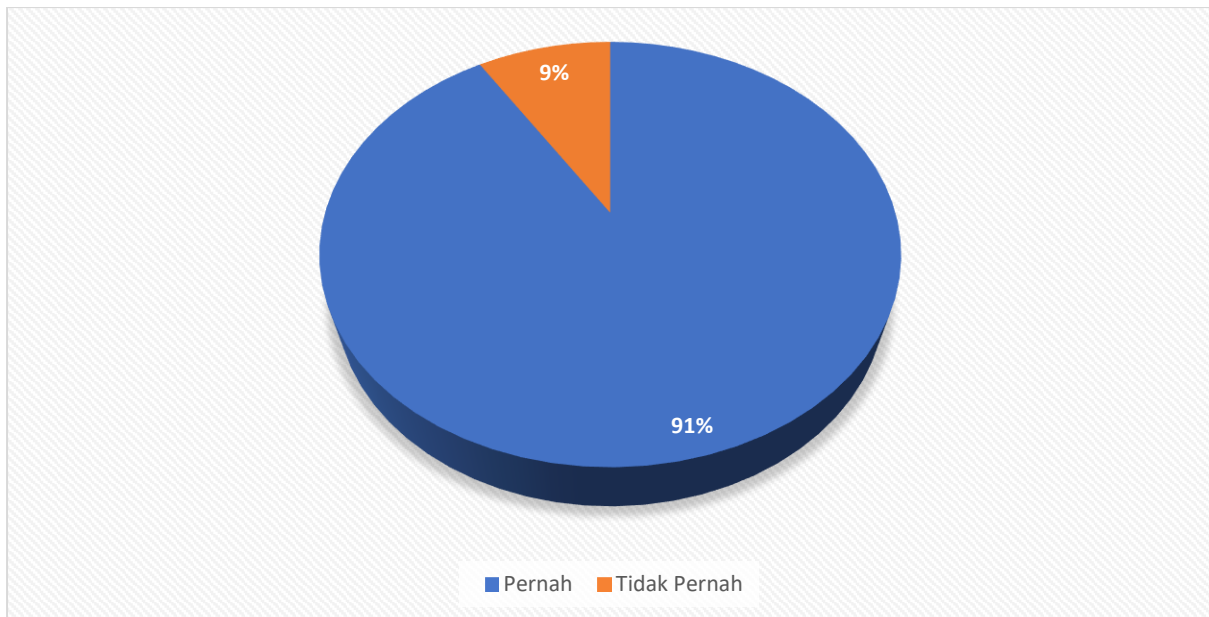
## **BAB 4**

# **INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK DI JAWA TENGAH**

Selain sebagai bahan evaluasi, tujuan diadakan survei adalah sebagai langkah strategis untuk mengetahui perbaikan terhadap layanan informasi publik yang akan di kembangkan selanjutnya. Gambaran profil informasi dan komunikasi yang terjadi di Jawa Tengah diaplikasikan melalui pertanyaan terbuka pada survei. Isi pertanyaan membahas tentang cara masyarakat mengakses informasi publik, jenis informasi yang sering diterima masyarakat dari pemerintah, informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, media yang paling disukai oleh masyarakat, kanal aspirasi yang paling disukai oleh masyarakat serta bagaimana masyarakat menilai kegiatan informasi dan komunikasi publik serta frekuensi membuat aduan atas layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah.

### **4.1. Aduan masyarakat**

Aduan masyarakat sangat penting sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah. Selain itu aduan masyarakat adalah sumber informasi berharga bagi pemerintah. Aduan dapat membantu pemerintah untuk mengidentifikasi masalah dan kebutuhan yang mungkin terlewatkan dalam evaluasi internal. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk lebih efektif dalam memecahkan masalah yang ada di masyarakat. Aduan juga menjadi salah satu ciri dalam pelaksanaan pemerintahan yang demokratis. Berdasarkan survei yang telah dilakukan, tercatat terdapat 91 % atau dengan total 396 responden yang pernah melakukan aduan kepada pemerintah. Sedangkan sebanyak 9 % atau total 39 responden mengaku belum pernah melakukan aduan kepada pemerintah.

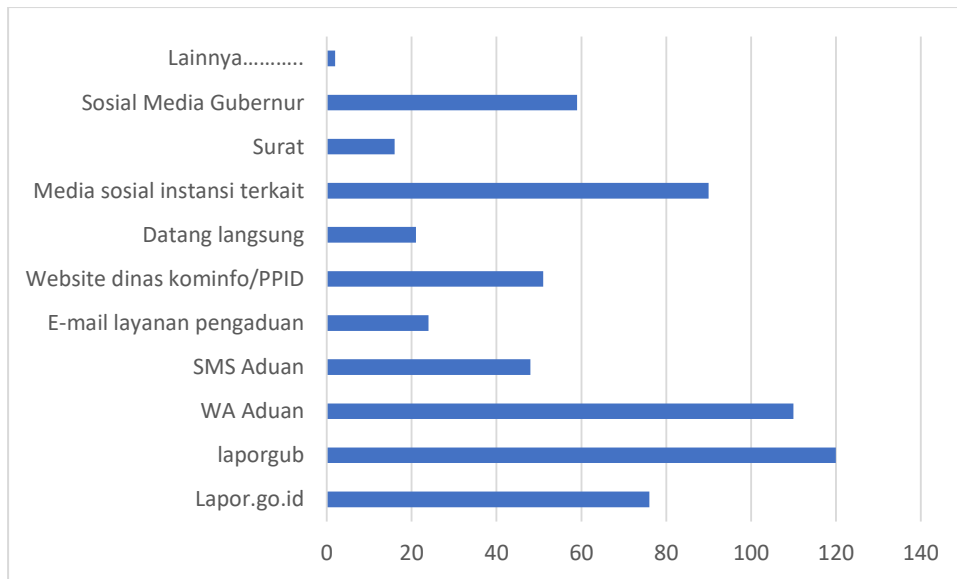


Grafik 3 Frekuensi masyarakat dalam menyampaikan aduan publik/kritik melalui

#### 4.2. Saluran yang Digunakan Untuk Melakukan Aduan

Terdapat berbagai macam media yang digunakan responden untuk melakukan aduan. Secara garis besar terbagi menjadi 2 yaitu melalui saluran *offline* dan *online*. Dalam survei yang telah dilakukan memperlihatkan bahwa saluran *online* lebih banyak digunakan untuk melakukan aduan daripada saluran *offline*. Saluran online yang digemari responden antara lain akun portal laporgub sebanyak 120 responden, WA aduan sebanyak 110 responden, Media Sosial Dinas Terkait sebanyak 90 responden, dan sosial media Gubernur Jawa Tengah sebanyak 59 responden.

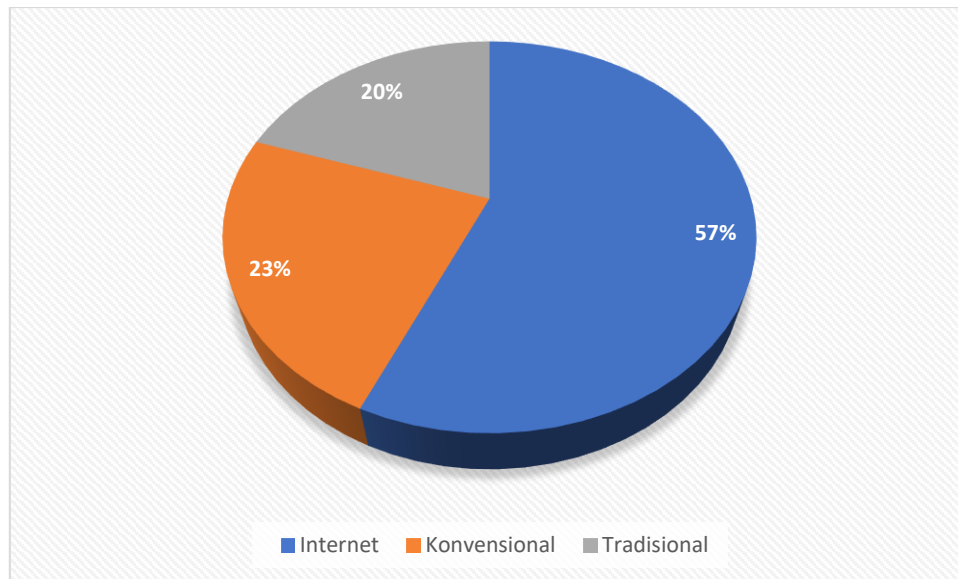
Sosial media Gubernur Jawa Tengah mengalami penurunan jumlah responden dibandingkan dengan survei sebelumnya. Hal ini karena baru saja terjadi pergantian gubernur di provinsi Jawa Tengah. Beberapa responden mengaku belum mengetahui profile sosial media gubernur yang baru yaitu Komjen Pol (Purn) Drs. Nana Sudjana A.S., M.M.



Grafik 4 Saluran yang Digunakan Untuk Melakukan Aduan

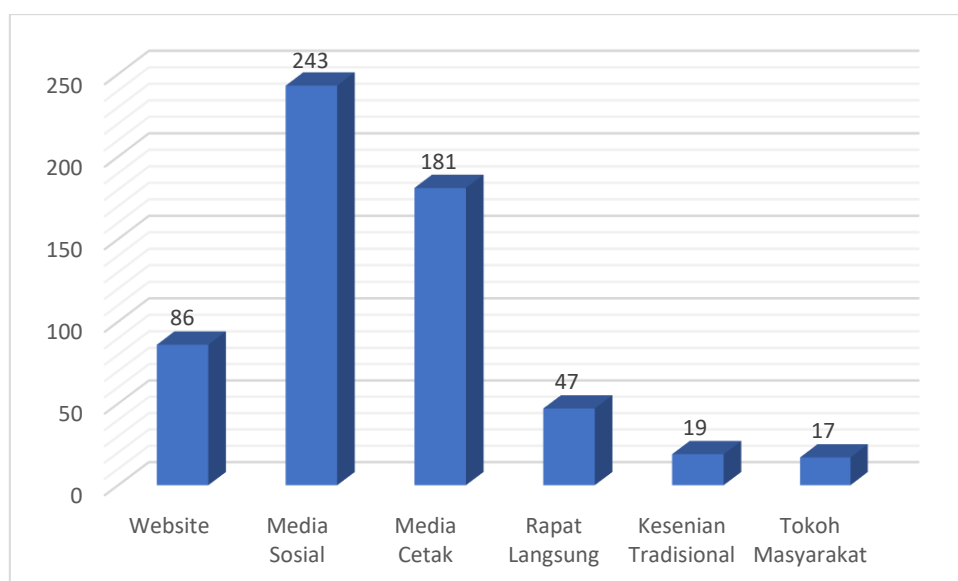
### 4.3. Cara Masyarakat Mengakses Informasi

Berdasarkan hasil survei, masyarakat paling banyak mengakses informasi masih di dominasi menggunakan media internet dengan presentase 57 %. Hal ini membuktikan bahwa semakin terbukanya informasi di internet terutama di media sosial membuat masyarakat dapat menerima informasi dengan sangat cepat. Namun media konvensional juga menjadi pilihan kedua untuk mengakses informasi dengan presentase 23 %. *reklame*, baliho, brosur, mading, dan media konvensional lainnya masih sering di lihat oleh masyarakat yang sedang berada di luar rumah. Terutama saat bagi masyarakat yang sedang berada di jalan maupun di tempat-tempat umum mereka masih menggunakan media konvensional untuk mendapat informasi. Sedangkan media tradisional menjadi media yang paling sedikit diakses oleh masyarakat provinsi Jawa Tengah dengan presentase 20 %.



**Grafik 5 Persentase Media yang Diakses Masyarakat**

Sedangkan media yang paling disukai masyarakat untuk mengakses informasi yaitu media sosial dengan 243 responden. Media sosial terutama facebook, instagram dan twitter menjadi pilihan utama responden untuk mengakses informasi. Media sosial menjadi pilihan utama karena di dalamnya terdapat informasi maupun infografis yang menarik sehingga mudah dipahami oleh masyarakat. Media cetak menjadi media tertinggi kedua dengan 181 responden. Hal ini dikarenakan beberapa masyarakat yang lebih sering mendapatkan informasi di jalan raya seperti baliho, spanduk, mmt, dan sebagainya, khususnya para pengguna kendaraan roda dua.

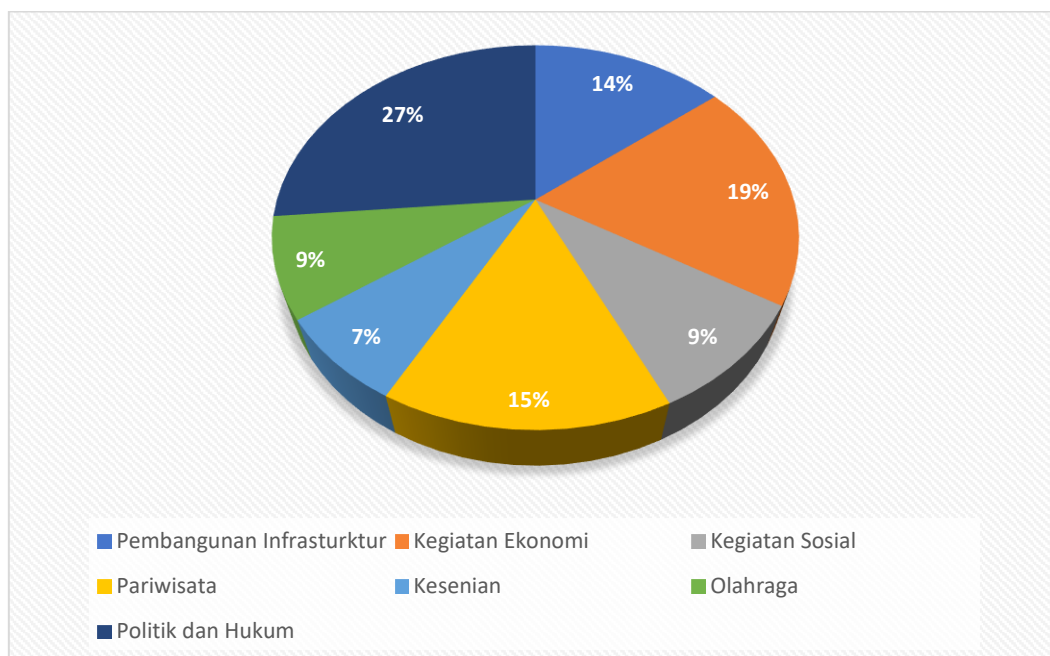


**Grafik 6 Persentase media yang paling disukai oleh masyarakat untuk mengakses informasi publik**

#### 4.4. Informasi yang Paling Banyak Diterima Masyarakat

Informasi yang paling banyak diterima masyarakat merupakan informasi yang muncul tanpa disengaja oleh masyarakat. Meskipun informasi tersebut banyak sekali tersebar di berbagai macam media namun belum tentu informasi tersebut dibutuhkan oleh masyarakat.

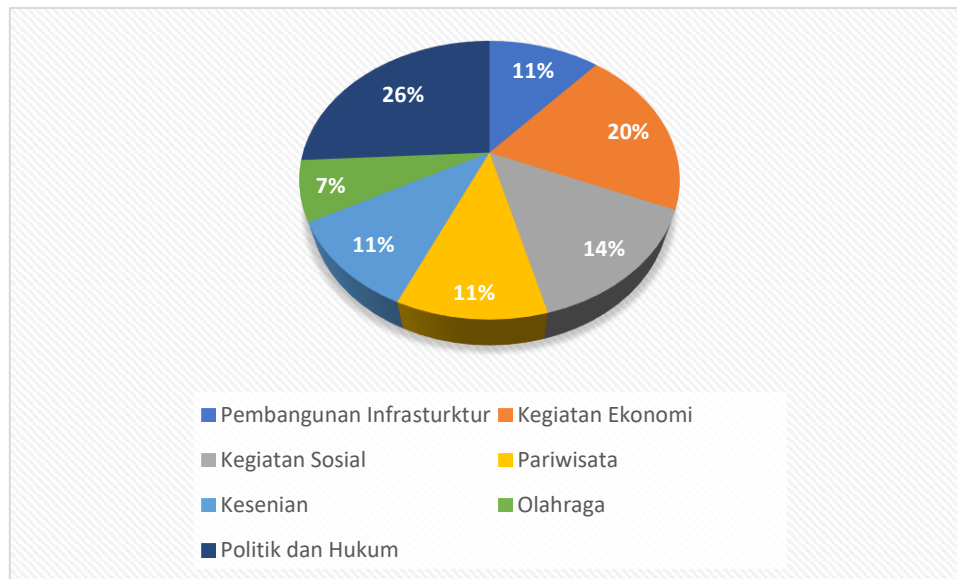
Karena survei dilakukan menjelang pemilihan umum. Pada survei yang telah dilakukan, informasi politik dan hukum menjadi salah satu informasi yang banyak diterima masyarakat dengan persentase sebesar 27%. Informasi terkait bakal calon presiden, bakal calon wakil presiden, dan calon legislatif menjadi informasi yang paling sering diterima oleh masyarakat. Selain informasi politik dan hukum informasi yang juga sering diterima oleh masyarakat adalah informasi terkait kegiatan ekonomi yaitu sebesar 19%. Naik turunnya harga pangan menjadi informasi yang sering diterima oleh beberapa responden di Jawa Tengah.



Grafik 7 Jenis Informasi yang Sering Diakses oleh Masyarakat

Pada sisi yang berbeda, para responden juga mengungkapkan bahwa mereka membutuhkan sejumlah informasi yang cenderung menjadi *high attention* mereka.

Informasi yang berkaitan dengan politik dan hukum seperti berita politik menjelang pemilu dan juga profil dari calon Presiden, calon Wakil Presiden, dan calon Legislatif menjadi informasi yang paling tinggi dibutuhkan oleh masyarakat Jawa Tengah, yaitu sekitar 26%. Selain itu, informasi-informasi lainnya seperti kegiatan ekonomi (20%), kegiatan sosial (14%), pariwisata (11%), kesenian (11 persen), Pembangunan Infrastruktur (11 persen), serta olahraga (7 persen), juga menjadi perhatian publik.



**Grafik 8 Jenis Informasi yang Dibutuhkan Masyarakat**

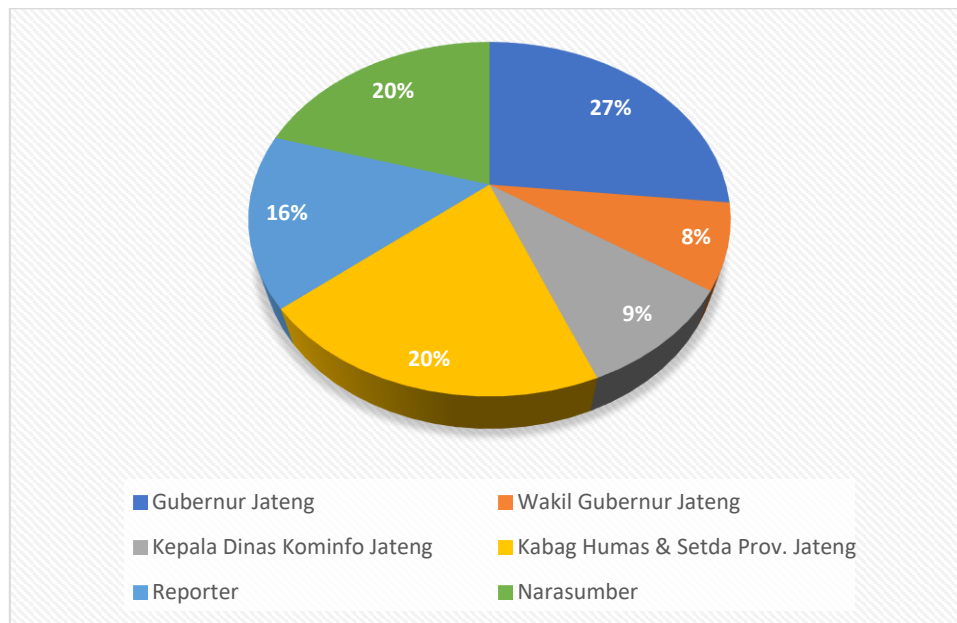
Berdasarkan data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa saat ini informasi yang tersedia sudah sesuai dengan apa yang di butuhkan masyarakat di provinsi Jawa Tengah.

#### **4.5. Komunikator Utama**

Gubernur adalah kepala eksekutif di tingkat provinsi dan bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan dan program-program pemerintah di wilayah provinsi. Oleh karenanya gubernur harus memastikan bahwa pelayanan publik dan program-program pemerintah dijalankan secara efisien dan efektif. Hal itu terbukti bahwa pada hasil survei yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa komunikator utama atau narasumber yang paling dinilai informatif serta komunikatif. adalah Gubernur Jawa Tengah dengan persentase 27%. Kabag Humas dan Setda Prov. Jateng dan Narasumber menjadi komunikator yang di sukai masyarakat pada peringkat kedua dengan persentase mencapai 20%. Kemudian Narasumber yang berasal dari akademisi atau tokoh masyarakat dan Reporter atau petugas lapangan menjadi



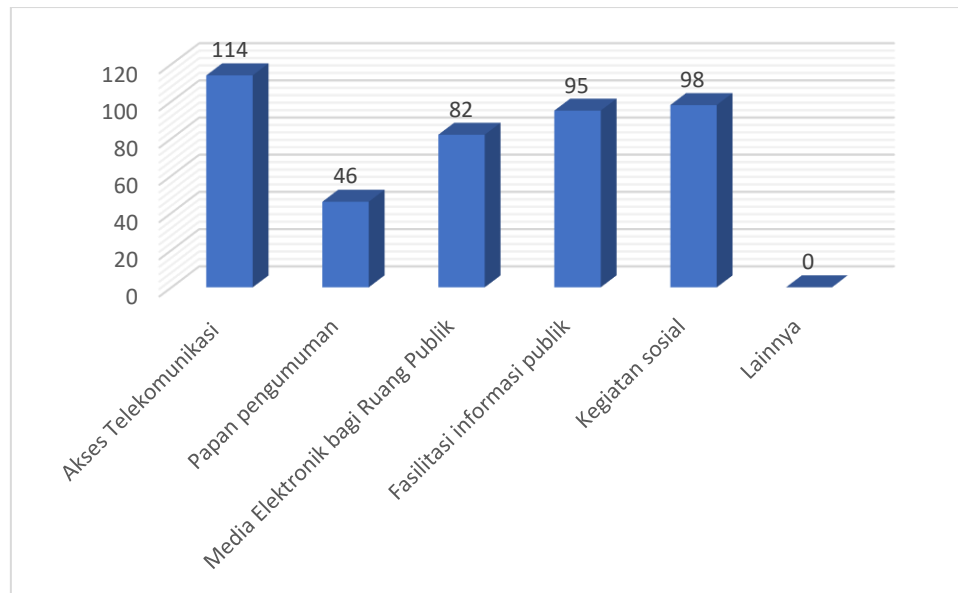
komunikator yang disukai oleh masyarakat pada peringkat ketiga yaitu mencapai 16%. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Riena Retnaningrum) dan Reporter memperoleh proporsi sebesar 9%. Kemudian, Wakil Gubernur menjadi komunikator pemerintah yang juga dikenal oleh masyarakat sebesar 8%.



Grafik 9 Komunikator utama yang paling digemari masyarakat

#### 4.6. Peningkatan yang Dibutuhkan Untuk Akses Informasi

Pada Survei yang telah dilakukan, akses telekomunikasi menjadi hal yang perlu untuk ditingkatkan menurut 114 responden. Karena mayoritas dari responden survei ada seorang pelajar atau mahasiswa sehingga mereka sangat membutuhkan akses telekomunikasi yang baik. Sebanyak 98 responden berpendapat bahwa perlu adanya kegiatan sosial seperti pelatihan, seminar, workshop, dan sebagainya untuk menunjang jenjang karir mereka. Selain itu sebanyak 95 responden juga menginginkan adanya peningkatan fasilitas informasi publik. Karena banyak daerah yang masih memiliki fasilitas informasi publik yang sangat minim. Dengan meningkatnya fasilitas tersebut beberapa responden menganggap bahwa mereka dapat memperkenalkan sektor pariwisata di daerah mereka dan juga mendapat informasi mengenai pariwisata di daerah lain dengan meningkatnya fasilitas informasi publik.



Grafik 10 Peningkatan Akses Informasi yang Dibutuhkan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah

#### 4.7. Bentuk Layanan Informasi dan Komunikasi Publik

Media tradisional dan konvensional sangat dibutuhkan oleh pemerintah Provinsi Jawa Tengah untuk menyebarkan layanan informasi dan komunikasi publik. Bahkan di era teknologi internet sekarang ini penyebaran informasi dan komunikasi publik menjadi lebih mudah dilakukan oleh pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Namun di sisi lain organisasi pemerintah juga dituntut untuk lebih kreatif dan inovatif dalam memberikan layanan informasi dan komunikasi kepada masyarakat.

Pembagian klasifikasi publikasi berdasarkan pada nomenklatur organisasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Dalam konteks ini, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah menjadi *gatekeeper* utama yang merumuskan berbagai program serta informasi publik. Dalam Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, terdapat tiga seksi yaitu Opini Publik yang bertugas melakukan analisis isi berita dan media serta komunikasi krisis, Hubungan Media dan Komunikasi Publik yang bertugas menjalin kerjasama dan publikasi di media massa (internet, elektronik, dan media luar ruang), serta Sumberdaya Kehumasan dan Komunikasi Publik yang bertugas memberikan layanan informasi secara tatap muka dan media tradisional.

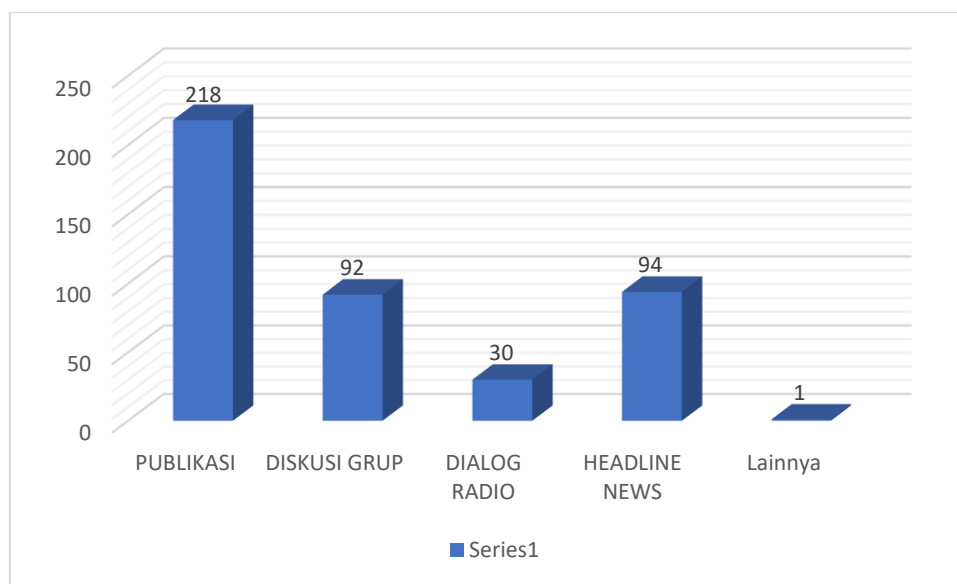
### 4.7.1. Analisis Informasi Publik

Analisis informasi publik adalah proses mengevaluasi dan menguraikan informasi yang tersedia untuk memahami, merumuskan, dan menyajikan wawasan yang berguna dari data atau dokumen yang dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat. Tujuan dari analisis informasi publik adalah untuk memahami isu, tren, atau topik tertentu dengan lebih mendalam, dan untuk menyediakan informasi yang berharga kepada publik atau pemangku kepentingan tertentu.

Kegiatan analisis merupakan kegiatan yang sangat penting untuk dilakukan pada tahap awal siklus komunikasi publik. Kegiatan analisis berasal dari opini publik dengan tiga sub kegiatan yaitu monitoring dan aspirasi publik, informasi dan agenda prioritas, serta manajemen komunikasi krisis. Berdasarkan ketiga aktivitas tersebut dapat menghasilkan rekomendasi kebijakan publik.

Kegiatan analisis tidak menghasilkan sesuatu yang bersifat publik, namun hasil dari analisis berkaitan dengan manajemen komunikasi krisis akan menghasilkan beberapa rekomendasi yang dapat ditindaklanjuti sebagai bentuk publikasi. Publikasi yang dihasilkan dimaksudkan untuk menyampaikan narasi tunggal, melakukan kontra narasi negatif, dan melakukan framing (bingkai) mengenai agenda kebijakan yang menjadi agenda publik, sehingga dapat tercipta keselarasan serta iklim yang nyaman bagi masyarakat Jawa Tengah. Penyusunan rekomendasi untuk agenda publikasi berdasarkan pada tiga aspek penting yaitu publikasi terhadap pendapat masyarakat yang berkembang, sehingga memerlukan diskusi ahli serta survei umum, rekomendasi terhadap berita umum mengenai pembangunan dan kebijakan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, dan rekomendasi mengenai isu yang tersebar dan membentuk polemik serta berpotensi memberikan dampak negatif bagi masyarakat. Terkait dengan komunikasi krisis, rekomendasi yang dihasilkan berfokus pada isu yang memiliki dampak luas seperti vaksinasi, pembatasan kegiatan masyarakat, serta upaya masyarakat menjaga protokol kesehatan. Rekomendasi ini yang dipublikasikan sebagai upaya membangun agenda publik. Berbagai kegiatan analisis yang telah dilakukan dan dipublikasikan sebagai upaya untuk membangun isu publik, memperoleh respon dari masyarakat. Masyarakat menilai analisis isu, diskusi grup, dan dialog radio yang menjadi alternatif dalam menyikapi setiap informasi yang berkembang di tengah masyarakat.

Pada bagian pertanyaan analisis ini, responden dapat memilih lebih dari satu jawaban. Sehingga data hasil dari pertanyaan analisis tersebut dapat di buat grafik batang. Berikut merupakan kegiatan Analisis Informasi yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah. Dari data analisis tersebut 218 orang memilih Publikasi. Hal ini karena banyaknya responden adalah seorang pelajar, mahasiswa dan akademisi dimana seringkali mereka memanfaatkan data publikasi untuk melakukan penelitian baru maupun pengembangan penelitian yang sudah ada.



Grafik 11 Penilaian masyarakat terhadap kegiatan analisis informasi

#### 4.7.2. Publikasi Media Konvensional

Publikasi media konvensional adalah media yang telah ada sejak lama dan umumnya tidak melibatkan teknologi digital atau internet dalam penyebaran informasinya. Media konvensional ini mencakup berbagai platform yang telah menjadi bagian integral dari industri media. Media konvensional meliputi media massa elektronik televisi dan radio, media massa cetak dan rekam seperti koran, tabloid, film serta media baru berupa berita *online*, media sosial dan *website*. Sedangkan publikasi pada koran berbentuk artikel berita, advertorial, serta banner iklan.

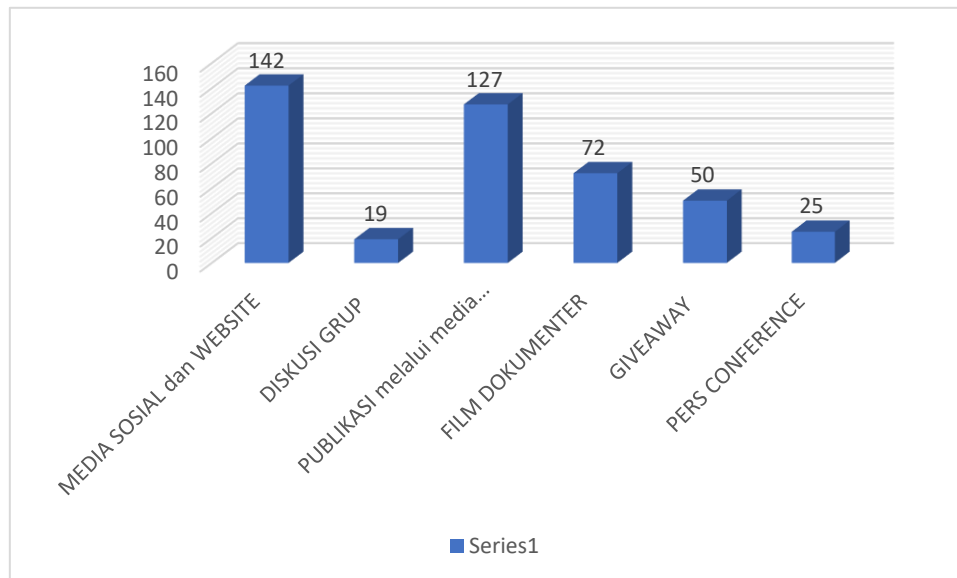
Pada konteks film, produksi film dokumenter atau drama ilustrasi juga menjadi bagian dari kegiatan publikasi yang akan menjadi konsep tayangan edukasi. film dokumenter dapat menjadi alat komunikasi yang kuat untuk mencapai berbagai

tujuan, termasuk mendidik, memberdayakan, mengadvokasi, dan menjaga akuntabilitas. Selain itu film dokumenter juga dapat menjadi arsip yang sewaktu-waktu dapat di tayangkan kembali dalam media-media pemutar film.

Selain film dokumenter *Reklame* atau baliho juga menjadi salah satu media yang dapat dimanfaatkan oleh Diskominfo Provinsi Jawa Tengah untuk menayangkan informasi publik, informasi yang menimbulkan kepatuhan kepada masyarakat, informasi program pemerintah, dan sebagainya. Meskipun pemasangan *Reklame* dan baliho merupakan cara promosi yang sudah cukup tua, namun hal ini masih tetap diperhatikan masyarakat apabila disampaikan secara informatif dan relevan. Panel foto kegiatan gambar durasi backlite juga dicetak serta dipasang pada tempat-tempat publik, sehingga dapat menjadi daya Tarik serta bagian dari arsiparis kegiatan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Salah satu media yang sangat penting untuk diperhatikan saat ini adalah media jejaring sosial. Hampir setiap jam, menit, bahkan detik masyarakat selalu memperhatikan jejaring sosial mereka. Informasi yang dulunya disebarluaskan melalui media-media seperti koran, TV, kini sudah hampir dilupakan oleh masyarakat. Dengan adanya media sosial komunikasi dua arah kini dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Oleh sebab itu mengelola konten media sosial dengan cermat dan transparan, serta merespons dengan cepat terhadap tanggapan dan pertanyaan masyarakat harus dilakukan. Dengan demikian, media sosial dapat menjadi alat yang kuat untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, serta untuk mencapai tujuan yang lebih baik dalam pelayanan publik dan komunikasi..

Dari beragam upaya publikasi melalui media konvensional tersebut, masyarakat menilai bahwa yang paling menarik dan bermanfaat adalah publikasi melalui media sosial, kreativitas konten di media sosial, berita di *website* atau media *online*. Hal ini karena mereka dapat dengan mudah mengakses publikasi tersebut dengan hanya menggunakan gadget mereka.



Grafik 12 Pendapat Masyarakat terhadap kegiatan publikasi di media

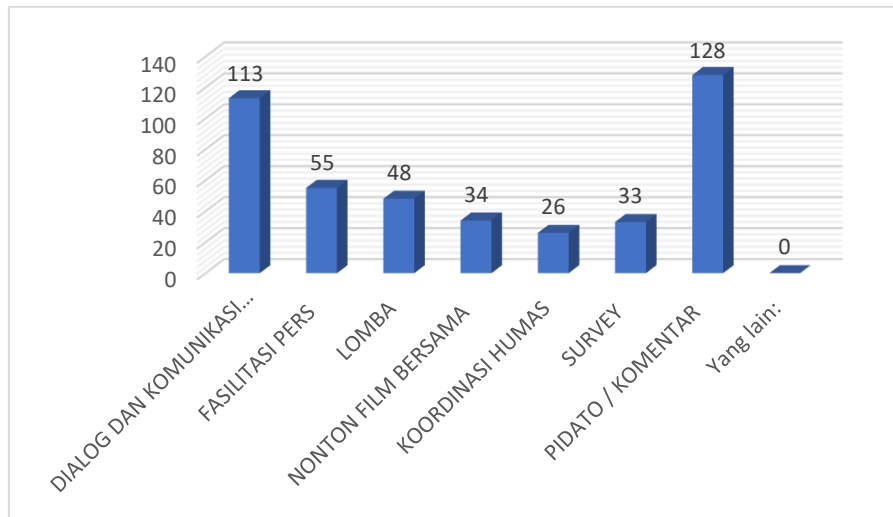
### 4.7.3. Publikasi Media Tradisional dan Interpersonal

Penyebaran informasi publik kepada seluruh masyarakat Jawa Tengah, memerlukan beragam jenis media, yang tidak hanya berbasis pada media massa modern. Media penyampaian pesan secara tradisional dan interpersonal seperti pertemuan tatap muka dengan warga, koordinasi, *workshop*, dan lain-lain, juga cenderung masih menjadi pilihan dari sebagian masyarakat Jawa Tengah untuk berinteraksi dengan informasi yang bersifat publik.

Dalam konteks penyampaian pesan secara interpersonal, Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah berupaya memberdayakan dan mengoptimalkan peran Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) untuk menjadi influencer serta penyambung informasi antara pemerintah dengan masyarakat secara langsung dan akurat. Pada umumnya, KIM dijalankan oleh tokoh masyarakat yang bertugas memberikan informasi tentang kebijakan dan data kepada masyarakat sekitar secara mandiri. Terdapat 150 KIM aktif yang tersebar di Jawa Tengah.

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, Pidato / Komentar dari Gubernur menjadi Publikasi Media Tradisional yang paling menarik dan bermanfaat menurut 128 responden. Hal ini dapat disimpulkan bahwa banyak masyarakat yang sangat memperhatikan kebijakan-kebijakan yang dilakukan oleh Gubernur Jawa Tengah. Selain pidato, dialog dan komunikasi langsung dengan kelompok/komunitas

informasi masyarakat juga sangat menarik bagi responden. Dengan adanya dialog , dapat mendorong keaktifan masyarakat untuk dapat ikut serta memberikan pendapat dan berkontribusi untuk kemajuan pelayanan publik Diskominfo Provinsi Jawa Tengah. Dengan adanya dialog juga akan tercipta komunikasi 2 arah sehingga antara pemerintah dan masyarakat masing-masing mendapat manfaat dalam bentuk pertukaran informasi.



Grafik 13 Pendapat Masyarakat terhadap publikasi melalui media tradisional dan Interpersonal

Kegiatan pemberdayaan masyarakat diperlukan untuk menjaga intensitas koordinasi dan sinergitasnya, sehingga kerjasama yang telah terbentuk dapat bertahan serta berkembang sesuai dengan kondisi sosial masyarakat. Faktor pendorong terjadinya pemberdayaan kelompok, berdasarkan pada komitmen dan ketersediaan alokasi anggaran.



Gambar 2 Data Kelompok Informasi Masyarakat di Jateng pada tahun 2023

## **BAB 5**

# **KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka tersebut didapatkan untuk mengetahui sejauh mana kadar kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi dan komunikasi publik.

### **5.1. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dan Nilai Survei**

#### **Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 (sembilan) unsur yang diteliti. Untuk pelayanan informasi dan komunikasi publik unsur-unsur tersebut kemudian disesuaikan dengan kajian dan kondisi karakteristik khas sebagaimana tabel



Table 3 Cara Penghitungan Survei

CARA PENGHITUNGAN										
No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN (YG TEBAL SETIAP NOMOR PERTANYAAN)									KETERANGAN
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	
1	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
2	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
3	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
4	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
5	..	..	..	..	..	..	..	..	..	..
n = jml kuis terisi	n	n	n	n	n	n	n	n	n	
$\Sigma$ nilai/unsur	$=\Sigma U1$ (dari 1 - dst)	$=\Sigma U2$ (dari 1 - dst)	$=\Sigma U3$ (dari 1 - dst)	$=\Sigma U4$ (dari 1 - dst)	$=\Sigma U5$ (dari 1 - dst)	$=\Sigma U6$ (dari 1 - dst)	$=\Sigma U7$ (dari 1 - dst)	$=\Sigma U8$ (dari 1 - dst)	$=\Sigma U9$ (dari 1 - dst)	
NRR/unsur ( $\epsilon : n$ )	$=\Sigma U1 / n$	$=\Sigma U2 / n$	$=\Sigma U3 / n$	$=\Sigma U4 / n$	$=\Sigma U5 / n$	$=\Sigma U6 / n$	$=\Sigma U7 / n$	$=\Sigma U8 / n$	$=\Sigma U9 / n$	jumlah NRR tertimbang ( $\epsilon$ NRR tertimbang/unsur)
NRR tertimbang/unsur ( $\times 0,111$ bobot)	$=\Sigma U1 / n \times 0,111$ bobot	$=\Sigma U2 / n \times 0,111$ bobot	$=\Sigma U3 / n \times 0,111$ bobot	$=\Sigma U4 / n \times 0,111$ bobot	$=\Sigma U5 / n \times 0,111$ bobot	$=\Sigma U6 / n \times 0,111$ bobot	$=\Sigma U7 / n \times 0,111$ bobot	$=\Sigma U8 / n \times 0,111$ bobot	$=\Sigma U9 / n \times 0,111$ bobot	$=\Sigma$ NRR (U1 - U9)
IKM unit pelayanan	(jumlah NRR tertimbang X 25)									$=\Sigma$ NRR (U1 - U9) X interval 1/4
NO	SINGKATAN		KETERANGAN							
1	U 1 - U 9		Unsur pelayanan yang diukur							
2	NRR		nilai rata - rata							
3	IKM		Indeks Kepuasan Masyarakat							
4	NRR / unsur		jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisiner yang terisi							
5	NRR tertimbang		NRR/unsur X 0,111 per unsur							
6	NRR total		Nilai rata - rata total semua unsur							
7	JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG		jumlah NRR IKM tertimbang							
8	IKM UNIT PELAYANAN		Jumlah NRR tertimbang X 25 NRR							
	0,11		bobot setiap unsur dgn jumlah total 9 unsur							

Indeks adalah angka interval yang diukur berdasarkan rata – rata hasil skoring setiap unsur yang diteliti menggunakan skala Linkert 1-4 dan kemudian dijumlahkan. Sedangkan nilai survei kepuasan masyarakat adalah nilai dengan range maksimal 100 untuk menggambarkan hasil pelayanan. Nilai survei berdasarkan angka indeks skoring dikalikan dengan interval.

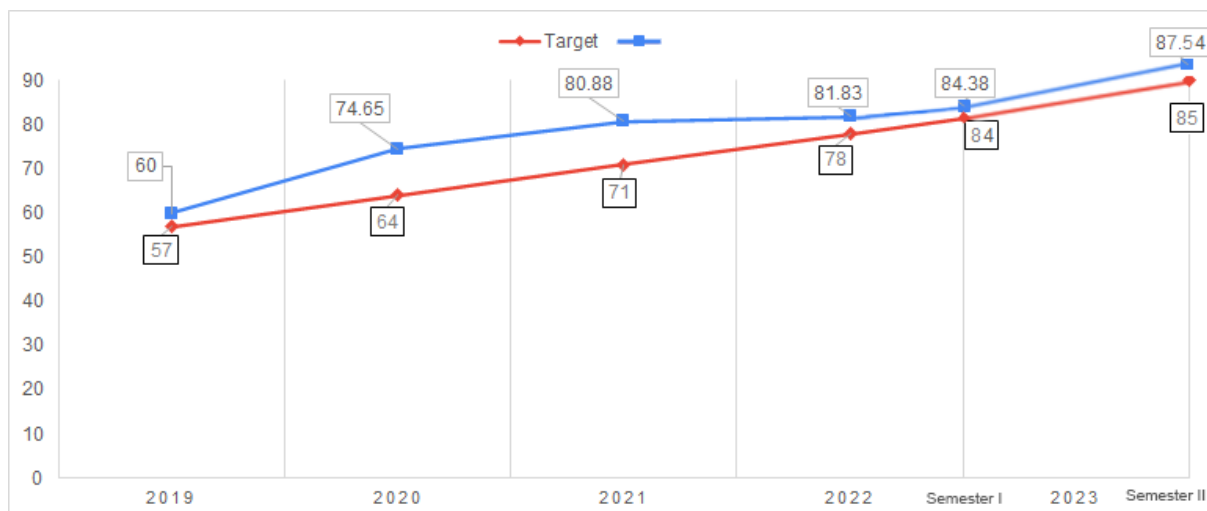
Pengelolaan penghitungan survei dilakukan mengacu pada rumus dan formula yang telah diatur dalam regulasi PermenPAN RB dimaksud. Penilaian atau skoring tersebut sebagaimana tabel 7. Sedangkan untuk menerjemahkan apakah indeks dan nilai survei kepuasan masyarakat bisa dikategorikan baik dan kurang baik, maka dilihat dari tabel interval dan konversi sebagai berikut :

Table 4 Pembagian kategorisasi angka hasil survei

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

## 5.2. Hasil Survei Sebelumnya

Setiap tahun, target akan berubah sebagaimana dalam tabel. Hasil dan target pada tahun sebelumnya tercantum dalam table sebagaimana di bawah ini.



Grafik 14 Target Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setiap tahun

Pada tahun 2023 semester I kami juga sudah melakukan survei terkait IKM dengan hasil akhir **84,38**. Apabila dibandingkan dengan semester sebelumnya hasil survei mengalami kenaikan menjadi **87,54**.

### 5.3. Hasil dan Analisis Survei Semester II Tahun 2023

Survei tahun 2023 Semester II dapat dijabarkan secara singkat sebagai berikut :

- Unsur 1 Persyaratan mendapat layanan = 3,45
- Unsur 2 Prosedur layanan = 3,48
- Unsur 3 Waktu mendapat informasi komunikasi = 3,45
- Unsur 4 Biaya mendapat informasi komunikasi = 3,68
- Unsur 5 Produk layanan informasi komunikasi = 3,61
- Unsur 6 Kompetensi petugas Informasi Komunikasi = 3,57
- Unsur 7 Perilaku pelaksana informasi komunikasi = 3,47
- Unsur 8 Sarana prasarana pendukung = 3,43
- Unsur 9 Penanganan Pengaduan = 3,40

**Table 5 Hasil Survei Indeks dan Nilai Kepuasan Masyarakat**

No. Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
	1475	1490	1478	1577	1546	1526	1484	1469	1424	1484	1460
	3.45	3.481308	3.453271	3.684579	3.61215	3.565421	3.46729	3.432243	3.327103	3.46729	3.411215
INDEKS setiap UNSUR	3.45	3.481308	3.453271	3.684579	3.61215	3.565421	3.46729	3.432243		3.401869159	
NRR tertimbang/Unsur (x 0,111 bobot)	0.38	0.386425	0.383313	0.408988	0.400949	0.395762	0.384869	0.380979		0.377607477	
NRR tertimbang = total Indeks = $\sum$ NRR tertimbang/unsur	<b>3.50142757</b>										
IKM unit pelayanan = total indeks x interval 25	<b>87.53568925</b>										
KATEGORI	<b>BAIK</b>										

Dari hasil penghitungan didapatkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi dan komunikasi publik pada Semester II tahun 2023, yaitu 87,54% atau sama dengan indeks 3.50. Berdasarkan hasil tersebut indeks kepuasan masyarakat dan nilai survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi dan komunikasi publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah berada dalam kategori BAIK. Capaian tersebut meningkat jika di bandingkan dengan capaian pada semester I tahun 2023 lalu.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan ada sedikit catatan yang harus diperhatikan diantaranya masyarakat di Jawa Tengah saat ini sangat memperhatikan informasi terkait politik dan hukum. Salah satu faktor pendukungnya adalah semakin dekatnya penyelenggaraan pemilihan umum di Indonesia. Selain itu informasi terkait ekonomi juga masih cukup tinggi. Hal ini dikarenakan informasi

harga bahan-bahan pokok, KUR, bantuan ekonomi masih sangat dibutuhkan oleh masyarakat Jawa Tengah.

Di bidang Sarana dan Prasarana, dialog interaktif dalam bentuk *workshop*, seminar, dan sebagainya sangat diminati oleh masyarakat Jawa Tengah. Dengan adanya *workshop* masyarakat dapat meningkatkan kemampuan mereka sebagai bekal di dunia kerja. Selain itu *workshop* dan seminar juga sangat bermanfaat bagi organisasi Diskominfo untuk memberikan informasi secara langsung kepada masyarakat. Dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi kegiatan tersebut juga kini dapat dilakukan dengan cara daring maupun luring. Selain *workshop* masyarakat di Jawa Tengah juga mengharapkan peningkatan akses telekomunikasi seperti jaringan internet dan akses *wi-fi*. Dimana seringkali di beberapa bagian wilayah pedesaan di Jawa Tengah masih memiliki akses telekomunikasi yang kurang memadai.

Salah satu media tradisional yang paling diinginkan oleh masyarakat di Jawa Tengah adalah pidato / komentar dari Gubernur, Wagub, Pejabat Pemprov. Jateng. Seperti yang diketahui bahwa di Provinsi Jawa Tengah baru saja melakukan pergantian gubernur. Oleh karenanya masyarakat di Jawa Tengah menginginkan adanya penyampaian informasi dan sosialisasi yang lebih aktif dari gubernur Jawa Tengah. Sedangkan untuk media konvensional, masyarakat di Jawa Tengah menganggap publikasi via media sosial dan *Website* menjadi hal yang menarik. Menurut beberapa responden pembuatan konten di media sosial dan *Website* harus sangat diperhatikan dan lebih ditingkatkan lagi. Karena semakin menarik dan informatif konten yang dibuat maka informasi dapat lebih mudah untuk tersampaikan kepada masyarakat.

## BAB 6

# PENUTUP

Survei ini menghasilkan indikasi capaian BAIK. Namun beberapa lini perlu adanya evaluasi dan perbaikan.

### 6.1. Kesimpulan

Secara ringkas kesimpulan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi dan komunikasi publik sebagai berikut :

- 1) Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi dan komunikasi publik pada Semester II tahun 2023 mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 3.50 dan nilai survei kepuasan masyarakat sebesar 87,54 yang termasuk dalam kategori BAIK,
- 2) Hasil survei menunjukkan kemampuan layanan informasi dan komunikasi public telah melampaui target. Dari target nilai survei kepuasan masyarakat sebesar 85 di semester II tahun 2023. Dibandingkan dari survei pada semester I tahun 2023 pada semester II tahun 2023 ini terdapat peningkatan dari 84,38 menjadi 87,54.

### 6.2. Rekomendasi

Terdapat hal-hal yang perlu untuk ditingkatkan pada masa yang akan datang. Rekomendasi dimaksudkan agar layanan informasi dan komunikasi publik ke depan berjalan lebih optimal. Saran tersebut antara lain :

- 1) Akses telekomunikasi perlu ditingkatkan dan diperhatikan karena beberapa daerah di Jawa Tengah masih memiliki akses telekomunikasi yang kurang memadai. Selain akses telekomunikasi, masyarakat juga membutuhkan kegiatan penyampaian informasi dalam bentuk *workshop* maupun seminar untuk meningkatkan kemampuan masyarakat Jawa Tengah di dunia kerja.
- 2) Karena di Provinsi Jawa Tengah baru saja terjadi pergantian Gubernur, masyarakat menginginkan penyampaian informasi dan kebijakan yang lebih

aktif dari Gubernur Jawa Tengah yang baru. Selain itu penyampaian informasi melalui konten media sosial harus terus ditingkatkan mengingat saat ini masyarakat di Jawa Tengah sangat aktif dalam membuka dan berkomentar di media sosial.

- 3) Survei kepuasan merupakan hal yang fluktuatif mengingat apa yang diukur dalam survei adalah dinamika masyarakat. Ke depan agar survei dan hasilnya lebih objektif, maka sampel dan perbandingan dengan survei pihak lain juga diperlukan.

Demikian simpulan dan rekomendasi ini merupakan bagian dari hasil survei yang perlu disempurnakan pada penelitian lanjutan. Beragam unsur hasil survei menarik untuk diteliti lebih dalam pada penelitian lain.

## DAFTAR PUSTAKA

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP).

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Permenkominfo Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Konkuren Bidang Komunikasi dan Informatika

Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 3 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan, pengembangan dan Pemberdayaan Lembaga Komunikasi Sosial di Provinsi Jawa Tengah.

Cristian I. R. Rengkung, Gustaaf B. Tampi, & Very Y. Londa. (2021). Komunikasi Publik Pemerintah Kota Manado Dalam Penanganan Covid-19. *JAP*, VII, 26–36.

Dardha, V. (, & Ndou, ). (2004). E-Government For Developing Countries: Opportunities And Challenges. In *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries* (Vol. 18). <http://www.ejisdc.org>

Febrianingsih, N. (2012). *Keterbukaan Informasi Publik Dalam Pemerintahan Terbuka Menuju Tata Pemerintahan Yang Baik (Public Informa on Disclosure in Open Government Towards Good Governance)*. [www.article19.org](http://www.article19.org).

Masrizal, M. (2012). Mixed Method Research. *Urnal Kesehatan Masyarakat Andalas* 6.2, 53–56.

Muharam, R. S., Melawati, F., Publik, I. A., & Cimahi, S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. In *Jurnal Administrasi Publik* (Vol. 1, Issue 1).

Siti, N., Program, M., Bisnis, S. A., & Kridatama Bandung, P. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. In *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi: Vol. VI* (Issue 1).

Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur (1). *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(22), 13–22.

Suherry, Billy Jenawi, Rendra Setyadihardja, Zamzami A. Karim, Firman Setiawan, & RanyAngraini. (2020). *Survey Kepuasan Masyarakat (Skm) Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bintan*. 19.

Widodo, A., & Permatasari, D. A. (2020). Strategi Komunikasi dalam Program Bekasi Smart City. *ETTISAL : Journal of Communication*, 5(1). <https://doi.org/10.21111/ejoc.v5i1.3454>

## Lampiran

### Dokumentasi Responden







