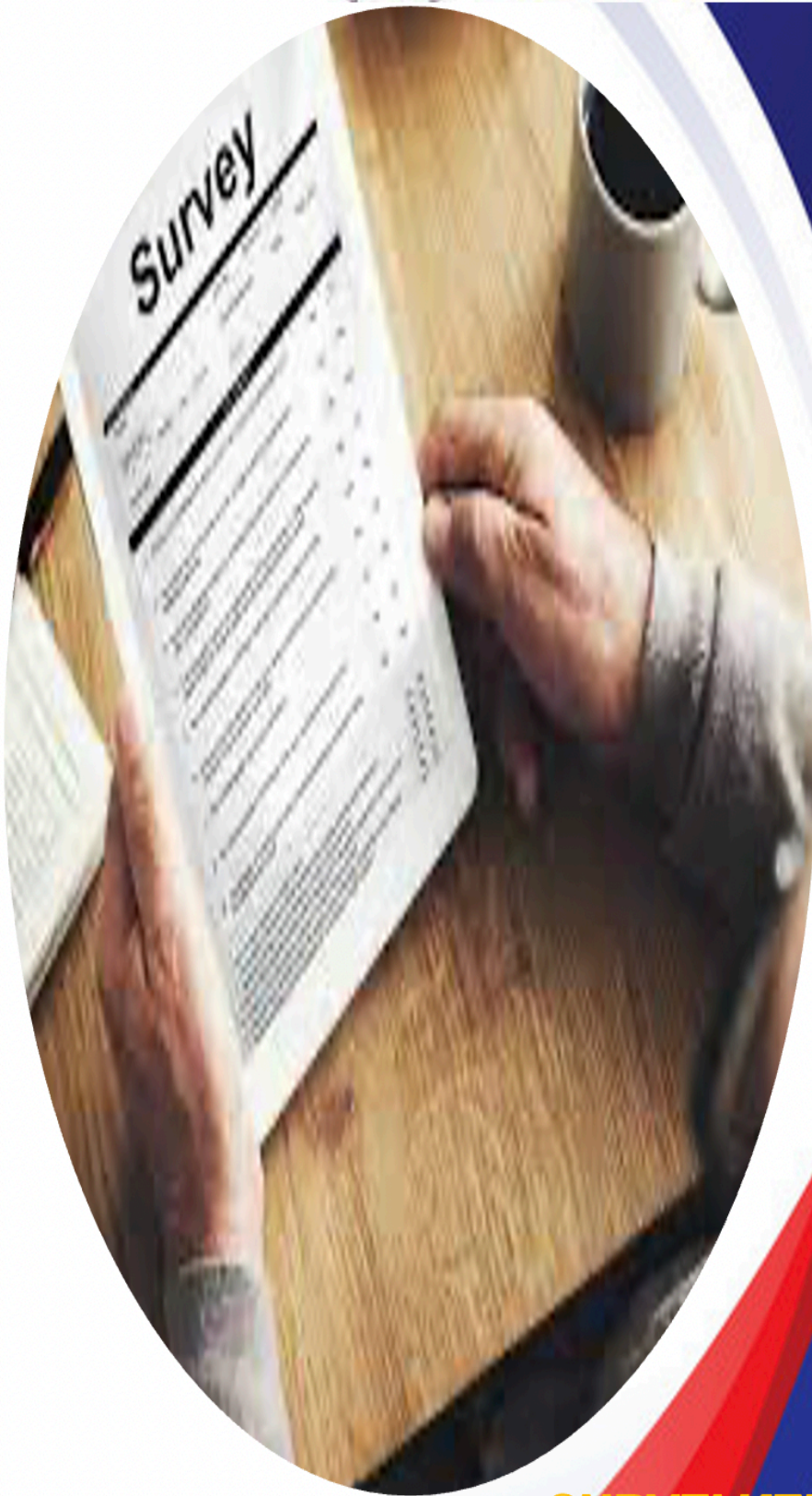




Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Tengah

KOMINFO JATENG



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
LAYANAN INFORMASI &
KOMUNIKASI PUBLIK
Semester I - 2023**

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



Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Tengah
KOMINFO JATENG

QRCBN



62-991-4581-026

Penerbit
CV. NGESTI WIBOWO

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

Penasihat

Riena Retnaningrum, SH

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah

Penanggung Jawab

Agung Hariyadi, SE., MM

Kabid Informasi dan Komunikasi Publik Pengarah

1. *Dicky Adinurwanto, S.Sos., MM - 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 AP, S.I.Kom., M.I.Kom*
2. *Abdul Ghofar, S.Kom*
3. *Aditya Asnanto*

Cetakan tahun 2023

QRCBN : 62-991-4581-026

Diterbitkan oleh

CV. NGESTI WIBOWO

Daftar Isi

Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vi
Daftar Grafik	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	3
BAB 2 KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN	4
2.1 Kajian Pustaka	4
2.1.1. Pelayanan Informasi dan Komunikasi Publik	4
2.1.2. Survei Kepuasan PemenPAN 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
BAB 3 PROFIL RESPONDEN	16
3.1. Responden	16
3.2. Jumlah Responden	16
3.3. Responden Berdasarkan Kelompok Umur	17
3.4. Responden Berdasarkan Pendidikan	17
3.5. Profesi Responden	18
BAB 4 INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK DI JAWA TENGAH	19
4.1. Aduan masyarakat	19
4.2. Saluran yang Digunakan Untuk Melakukan Aduan	20
4.3. Cara Masyarakat Mengakses Informasi	21
4.4. Informasi yang Paling Banyak Diterima Masyarakat	23
4.5. Komunikator Utama	24
4.6. Peningkatan yang Dibutuhkan Untuk Akses Informasi	25
4.7. Bentuk Layanan Informasi dan Komunikasi Publik	26
4.7.1. Analisis Informasi Publik	26
4.7.2. Publikasi Media Konvensional	28
4.7.3. Publikasi Media Tradisional dan Interpersonal	29

BAB 5 KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK	31
5.1. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	31
5.2. Hasil Survei Sebelumnya	32
5.3. Hasil dan Analisis Survei Semester I Tahun 2022	33
BAB 6 PENUTUP	36
6.1. Kesimpulan.....	36
6.2. Rekomendasi	36
DAFTAR PUSTAKA	38
Lampiran	40
Dokumentasi Responden	40

Daftar Tabel

TABLE 1 UNSUR ATAU INDIKATOR SURVEI PELAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI	7
TABLE 2 RESPONDEN BERDASARKAN USIA	17
TABLE 3 CARA PENGHITUNGAN SURVEI	31
TABLE 4 PEMBAGIAN KATEGORISASI ANGKA HASIL SURVEI.....	32
TABLE 5 HASIL SURVEI INDEKS DAN NILAI KEPUASAN MASYARAKAT	34

Daftar Gambar

GAMBAR 1. CARA MEMADUKAN DATA KUALITATIF DAN KUANTITATIF MENURUT CRESSWELL DAN CLARK	13
--	----

Daftar Grafik

GRAFIK 1 RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN	18
GRAFIK 2 PROFESI RESPONDEN	18
GRAFIK 3 FREKUENSI MASYARAKAT DALAM MENYAMPAIKAN ADUAN PUBLIK/KRITIK MELALUI	20
GRAFIK 4 SALURAN YANG DIGUNAKAN UNTUK MELAKUKAN ADUAN	21
GRAFIK 5 PERSENTASE MEDIA YANG DIAKSES MASYARAKAT	22
GRAFIK 6 PERSENTASE MEDIA YANG PALING DISUKAI OLEH MASYARAKAT UNTUK MENGAkses INFORMASI PUBLIK.....	22
GRAFIK 7 JENIS INFORMASI YANG SERING DIAKSES OLEH MASYARAKAT	23
GRAFIK 8 JENIS INFORMASI YANG DIBUTUHKAN MASYARAKAT	24
GRAFIK 9 KOMUNIKATOR UTAMA YANG PALING DIGEMARI MASYARAKAT	25
GRAFIK 10 PENINGKATAN AKSES INFORMASI YANG DIBUTUHKAN PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH	25
GRAFIK 11 PENILAIAN MASYARAKAT TERHADAP KEGIATAN ANALISIS INFORMASI.....	27
GRAFIK 12 PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP KEGIATAN PUBLIKASI DI MEDIA	29
GRAFIK 13 PENDAPAT MASYARAKAT TERHADAP PUBLIKASI MELALUI MEDIA TRADISIONAL DAN INTERPERSONAL.....	30
GRAFIK 14 TARGET NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SETIAP TAHUN	33

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang terjadi saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat. Dalam revolusi industri 4.0 banyak sekali hal yang sangat berdampak bagi masyarakat khususnya warga negara Indonesia. Banyak sektor dalam yang ikut berkembang dengan adanya revolusi industri 4.0 seperti dalam sektor ekonomi, budaya, politik dan sebagainya. Diantara sektor yang berkembang tersebut salah satu yang berkembang dengan pesat adalah sektor teknologi informasi dan komunikasi. Bahkan negara Indonesia sendiri menjadi negara no. 4 di dunia dalam penggunaan Telepon/*Smartphone*¹.

Berkembangnya teknologi dan informasi juga berdampak pada pemerintahan di Indonesia khususnya dalam hal pelayanan Publik. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di dalam memberikan pelayanan publik, para penyelenggara pelayanan publik ini dapat menggunakan perkembangan sistem informasi yang pada akhirnya nanti harus dapat menciptakan *good governance* dan *clean governance*. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 dalam Pasal 1 Ayat 9 menjelaskan bahwa Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan/ atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun

¹ <https://dataindonesia.id/digital/detail/pengguna-smartphone-indonesia-terbesar-keempat-dunia-pada-2022>

elektronik. Hal ini berarti bahwa perkembangan sistem informasi sangat membantu terwujudnya *e-government*.

Pada dasarnya *e-government* adalah pelayanan publik yang berbasis jaringan internet yang diharapkan akan semakin mendekatkan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat sebagai pengguna atau konsumen pelayanan publik (Hadi Saputro, 2021). Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Jawa Tengah sebagai salah satu instansi pemerintah memiliki fungsi salah satunya melakukan pengelolaan terhadap pelayanan informasi dan komunikasi publik di Provinsi Jawa Tengah². Oleh sebab itu Diskominfo Provinsi Jawa Tengah tentunya harus ikut serta dalam mewujudkan *e-government*.

Pelayanan publik yang baik dapat menjadi tolok ukur dalam keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintahan melalui birokrasi (Siti et al., 2016). Suatu pelayanan publik dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Kholifah & Setiyono, n.d.). Sedangkan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan dan kebutuhan dari masyarakat tentu akan menimbulkan citra negatif bagi instansi pemerintah (Suandi, 2019). Untuk mendapatkan *feedback*/Umpan balik dari masyarakat terhadap kinerja pelayanan informasi publik yang telah diberikan pemerintah salah satu caranya adalah dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Menurut PermenPAN RB no. 14 tahun 2017 pengertian dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di dalam PermenPAN RB no. 14 tahun 2017 juga dijelaskan bahwa terdapat 9 unsur yang diukur dalam pembuatan survei kepuasan masyarakat. Seluruh unsur tersebut dapat disesuaikan dengan pertanyaan pada kuesioner. Unsur tersebut antara lain 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 dari survei nantinya akan berupa angka dan grafik yang dapat diolah sebagai bahan evaluasi pelayanan informasi dan komunikasi publik Diskominfo Provinsi Jawa Tengah.

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

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 I, 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 sebagai pengguna layanan publik untuk menilai penyelenggara layanan informasi dan komunikasi publik Dinas Informasi dan Komunikasi Publik Provinsi Jawa Tengah
3. Mendapatkan feedback/umpan balik dari masyarakat terhadap mutu dan kualitas kinerja pelayanan informasi dan komunikasi publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah.
4. Sebagai evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan informasi dan komunikasi publik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah untuk dapat melakukan perbaikan dan terus meningkatkan layanan yang di berikan kepada masyarakat.

BAB 2

KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1. Pelayanan Informasi dan Komunikasi Publik

Menurut Gabriel Roth (1991: 3) pelayanan merupakan “*any service available to the public whether provided publicly (as a museum) or privately (as is a restaurant meal)*”. Menurut Roth pelayanan merupakan bentuk kegiatan pelayanan organisasi atau individu berupa jasa, barang kepada masyarakat baik kelompok maupun individu atau organisasi. Saefullah (2007:11) mendefinisikan pelayanan public sebagai kegiatan yang dilakukan pejabat, lembaga untuk memberikan pelayanan public, baik sifatnya langsung maupun tidak langsung. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. 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. Undang-undang tentang keterbukaan informasi publik tersebut memberikan jaminan terhadap semua orang untuk memperoleh informasi publik dalam rangka mewujudkan serta meningkatkan peran serta aktif masyarakat dalam penyelenggaraan negara, baik pada tingkat pengawasan, pelaksanaan, penyelenggaraan negara maupun pada tingkat pelibatan masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan 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). Tidak ada yang terkecuali dari berkomunikasi. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya komunikasi bagi manusia secara individu, kelompok maupun organisasi. Komunikasi terjadi apabila seseorang menciptakan pesan, kemudian yang lain menafsirkan, menjadi sebuah pertunjukan dan menciptakan pesan baru (Stalone Reven Sumual et al., 2020).

Pengelolaan 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 di perlukan 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 PemenPAN RB No. 16/2014

Pelayanan prima yang berkualitas, bermutu tinggi menjadi fokus perhatian pemerintah (Muharam et al., 2019). Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan dan kebutuhan dari masyarakat tentu akan menimbulkan citra negatif bagi instansi pemerintah (Suandi, 2019). Untuk itu perlu adanya pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi dan komunikasi publik pemerintah.

Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi dan komunikasi publik 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).

Survei Kepuasan Masyarakat (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.

Unsur-unsur yang termasuk dalam penilaian pada SKM ini berpedoman pada Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Unsur tersebut meliputi :

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
 - Instagram ganjarpranowo
 - Twitter ganjarpranowo
 - 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 menggunakan *mix* metode melalui penyebaran kuesioner secara *online* dengan *form* elektronik dan secara *offline* (penyebaran kuesioner secara langsung kepada masyarakat).

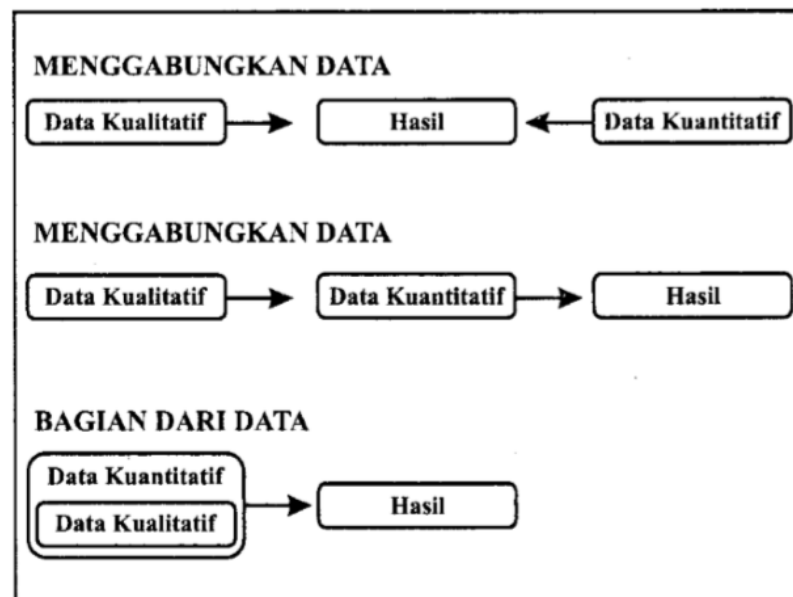
2.2.1. *Mixed Method Research* (MMR)

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.

Nantinya tiap-tiap pertanyaan pada kuesioner tersebut akan dianalisis menggunakan pendekatan yang sesuai yaitu 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).

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 yaitu 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 dan juga menyiapkan form elektronik untuk dapat di sebarakan kepada seluruh masyarakat Provinsi Jawa Tengah.
2. Tahap proses yaitu membagikan kuesioner pada responden/masyarakat secara langsung dan elektronik diikuti dengan reward berupa souvenir bagi yang telah mengisi kuisisioner. Pembagian form survei elektronik 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.
4. Tahap analisis dan evaluasi 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.

2.2.3. Analisis

Dalam survei, pengukuran menggunakan skala *Linkert*, baik 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 partisipan yang menentukan hasil sebuah survei. Karakter responden mewarnai setiap hasil survei.

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 I Tahun 2023 telah mencapai total 428 orang. 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. Dari total 428 kuesioner yang telah diisi terdapat 2 responden tidak menyampaikan usia responden.

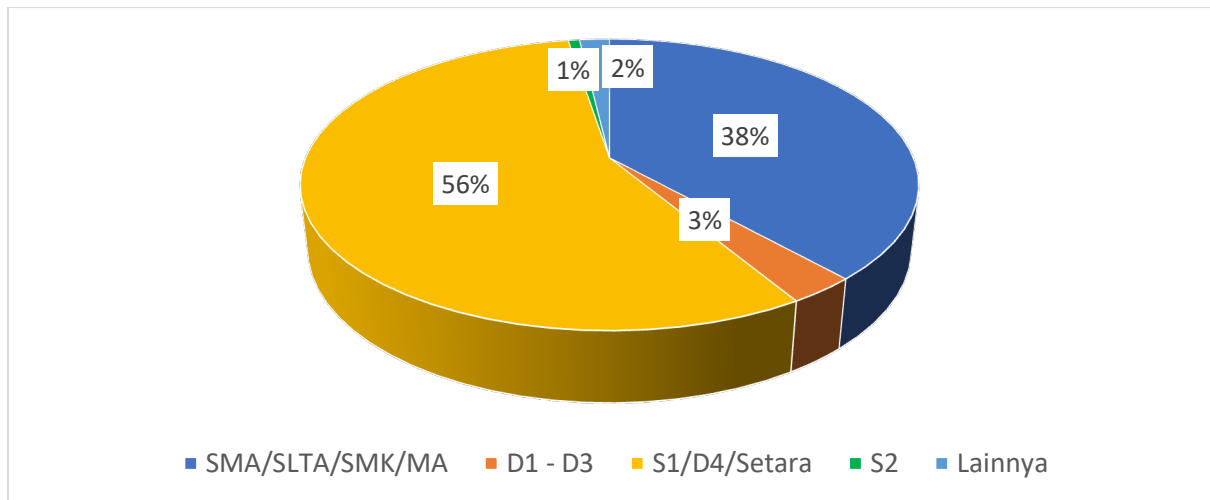
Table 2 Responden Berdasarkan Usia

No	Usia Responden (Tahun)	Jumlah
1	< 17	2
2	17 - 20	28
3	21 - 29	120
4	30 - 39	130
5	40 - 49	127
6	50 - 59	19
7	> 60	2

Dari seluruh total responden terbagi menjadi 171 laki-laki dan 257 orang responden perempuan.

3.4. Responden Berdasarkan Pendidikan

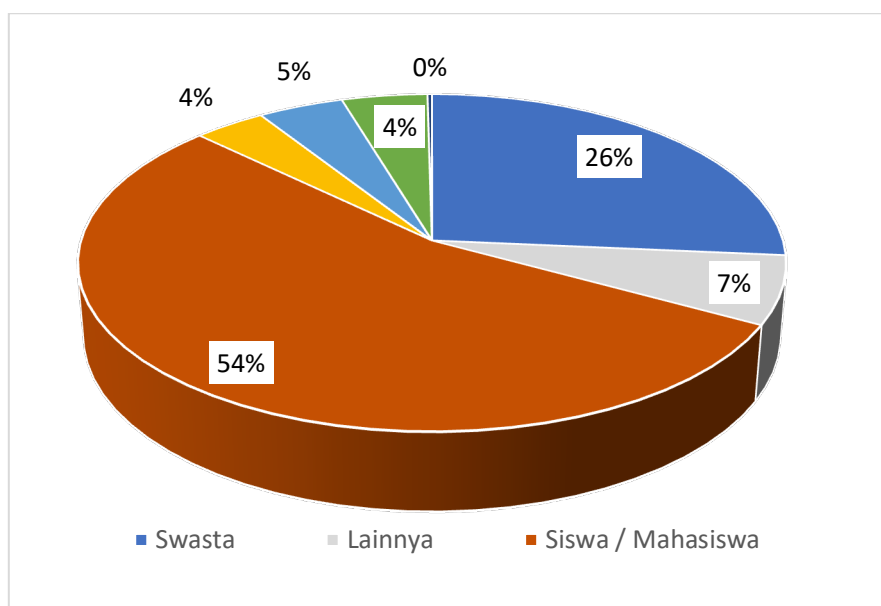
Mayoritas Responden Berpendidikan SLTA dengan presentase sebanyak 38,32 %. Responden dengan pendidikan D1 – D3 Sebanyak 3,03 %, Responden dengan pendidikan S1/D4 sebanyak 56,07 %, Responden dengan pendidikan S2 sebanyak 0,7 %, dan Responden dengan lulusan SMP, SD, maupun tidak sekolah 1,87 %



Grafik 1 Responden Berdasarkan Pendidikan

3.5. Profesi Responden

Profesi Responden terbagi menjadi 7 kategori profesi. Responden paling banyak adalah pelajar atau mahasiswa dengan presentase sebesar 54,21 % dengan jumlah 232 responden, Untuk profesi responden di sektor swasta menempati peringkat ke dua dengan 38,32 %. Profesi Ibu Rumah Tangga (IRT), *Freelance*, dan Pekerjaan lainnya mencapai 6,54%. Responden yang bekerja sebagai ASN (Aparatur Sipil Negara) dan Petani / Nelayan sebesar 4,43 %. Responden yang memiliki usaha di bidang swasta sebanyak 3,74 %. Dan yang bekerja sebagai dosen atau guru memiliki presentase terkecil yaitu 0,23 %



Grafik 2 Profesi Responden

BAB 4

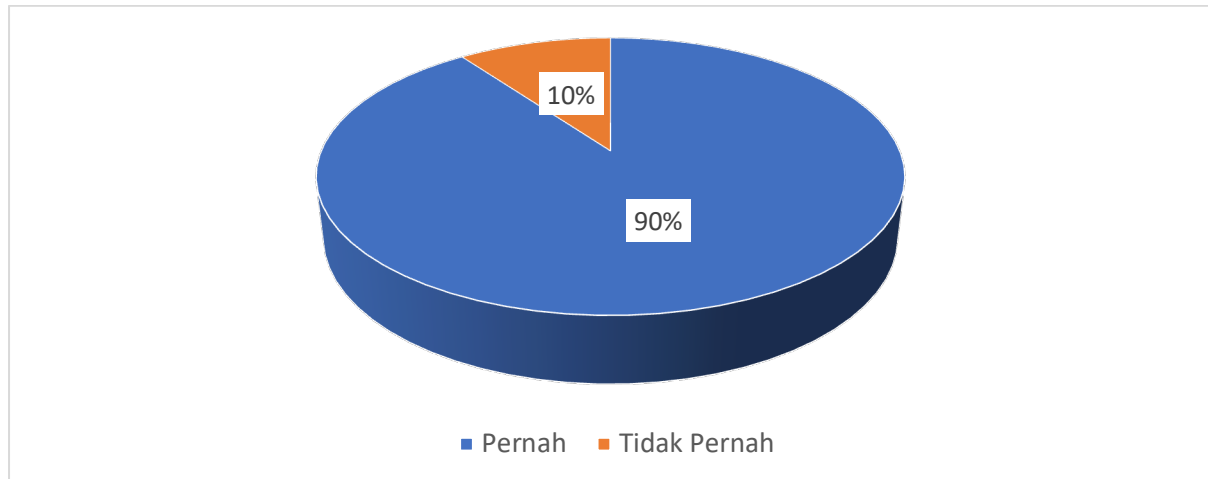
INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK DI JAWA TENGAH

Selain sebagai bahan evaluasi, tujuan diadakan survei adalah sebagai langkah strategis untuk mengetahui perbaikan terhadap layanan informasi publik yang akan dikembangkan 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 atau masukan dari masyarakat sangatlah penting untuk menunjang keberhasilan dari pelayanan yang dilakukan pemerintah kepada publik. Dengan banyaknya aduan yang masuk maka semakin mudah pula pemerintah untuk dapat mengevaluasi dan memberikan perbaikan terhadap layanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Aduan juga menjadi salah satu ciri dalam pelaksanaan pemerintahan yang demokratis. Dengan adanya media teknologi digital sekarang ini, aduan yang diberikan oleh masyarakat menjadi lebih cepat dan mudah. Tersedia berbagai macam platform yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk melakukan aduan kepada pemerintah provinsi Jawa Tengah seperti website Laporgub, instagram gubernur, *email*/surat elektronik kepada dinas terkait, dan sebagainya.

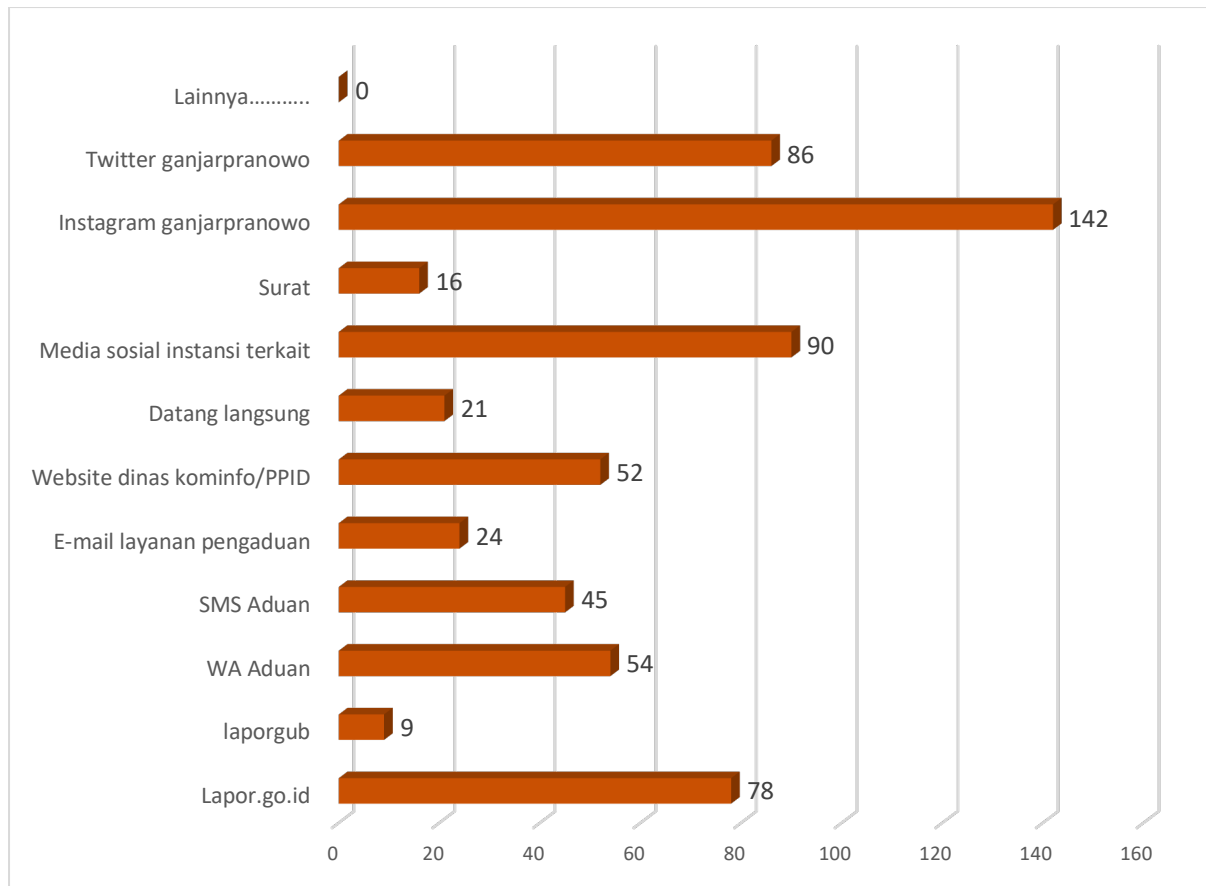
Pada sruvey yang telah dilakukan tercatat terdapat 90 % dengan total 385 responden yang pernah melakukan aduan kepada pemerintah. Sedangkan sebanyak 10 % atau total 43 responden mengaku belum pernah melakukan aduan kepada pemerintah.



Grafik 3 Frekuensi masyarakat dalam menyampaikan aduan publik/kritik melalui

4.2. Saluran yang Digunakan Untuk Melakukan Aduan

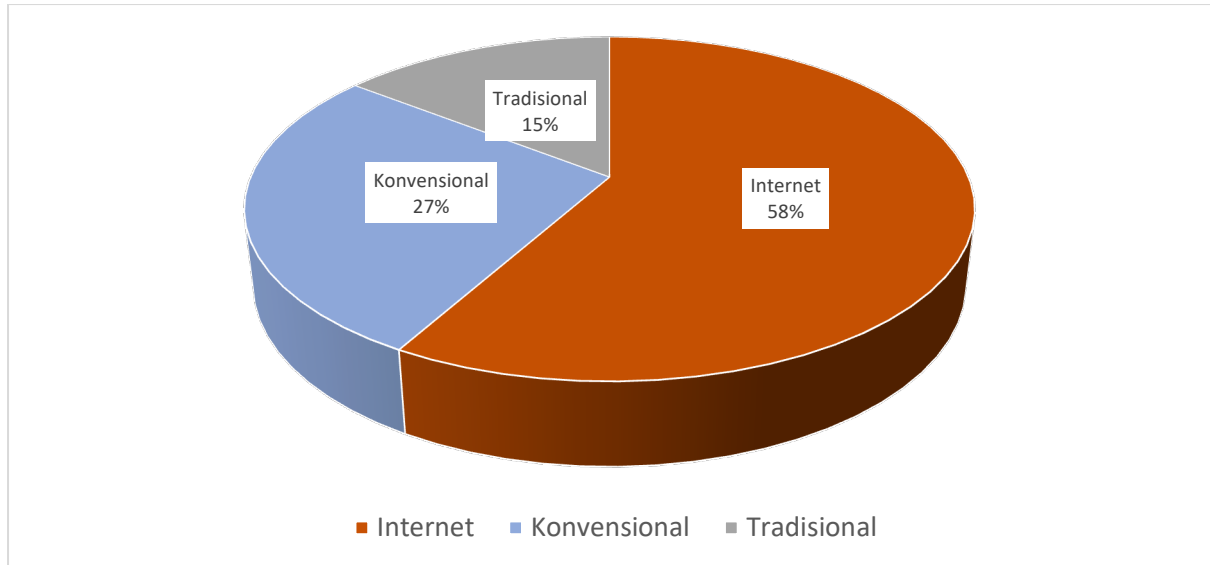
Terdapat berbagai macam media yang digunakan responden untuk melakukan aduan. Secara garis besar terbagi menjadi 2 yaitu melalui saluran *offline* dan *online*. Dalam survei yang telah dilakukan memperlihatkan bahwa saluran *online* lebih banyak digunakan untuk melakukan aduan daripada saluran *offline*. Saluran online yang di gemari responden antara lain akun Instagram Gubernur Jawa Tengah sebanyak 142 responden, Media Sosial Dinas terkait sebanyak 90 responden, Twitter Gubernur Jawa Tengah sebanyak 86 responden, dan situs Lapor.go.id sebanyak 78 responden.



Grafik 4 Saluran yang Digunakan Untuk Melakukan Aduan

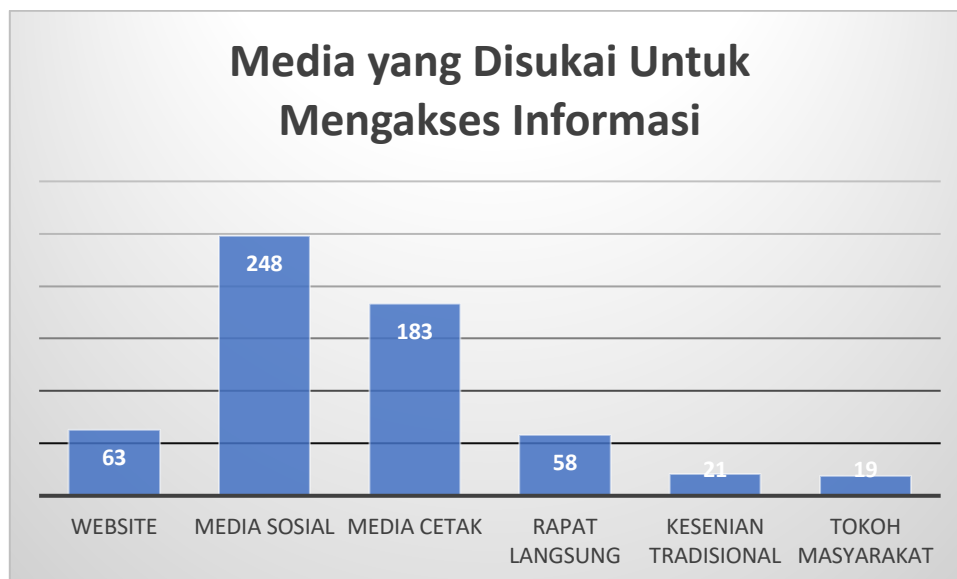
4.3. Cara Masyarakat Mengakses Informasi

Berdasarkan hasil survei, masyarakat yang mengakses informasi masih didominasi menggunakan media internet dengan presentase 57 %. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya media internet masyarakat menjadi lebih dimudahkan dalam mengakses informasi dan layanan publik dari pemerintah. Namun media konvensional juga menjadi pilihan kedua untuk mengakses informasi dengan presentase 27 %. *reklame*, baliho, brosur, mading, dan media konvensional lainnya masih sering di lihat oleh masyarakat yang sedang berada di luar rumah. Terutama saat sedang berada di jalan raya banyak dari masyarakat yang masih memperhatikan media konvensional. Sedangkan media tradisional menjadi media yang paling sedikit diakses oleh masyarakat provinsi Jawa Tengah dengan presentase 16 %.



Grafik 5 Persentase Media yang Diakses Masyarakat

Sedangkan media yang paling disukai masyarakat untuk mengakses informasi yaitu media sosial dengan 236 responden. Media sosial adalah media yang mudah untuk diakses saat ini. Hampir setiap jam masyarakat pasti membuka akun media sosial mereka. Hal ini menjadikan media sosial menjadi pilihan utama untuk mengakses informasi publik pemerintah provinsi Jawa Tengah. Media cetak menjadi media tertinggi kedua dengan 203 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.

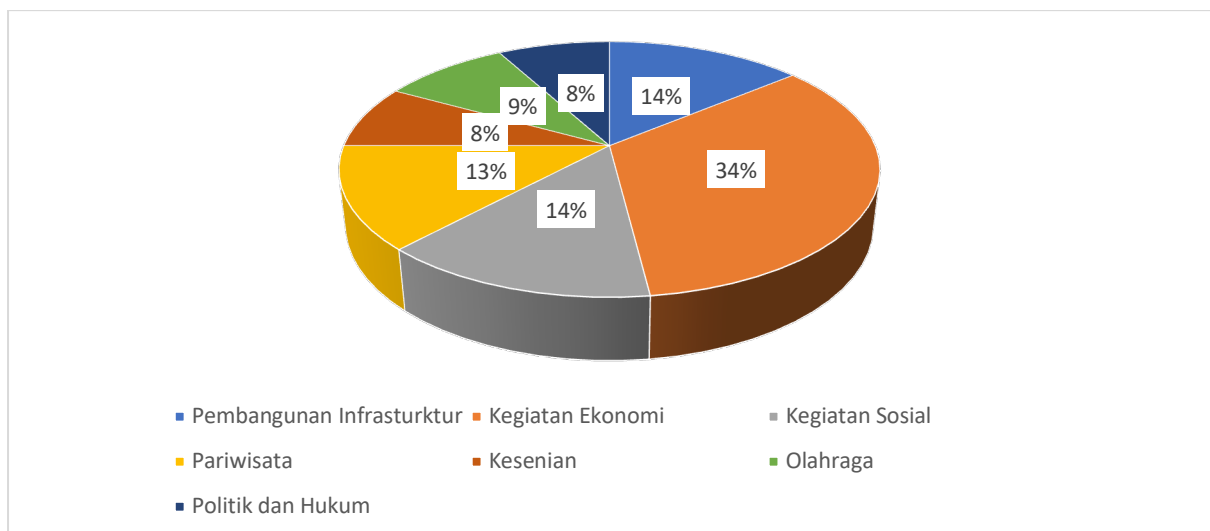


Grafik 6 Persentase media yang paling disukai oleh masyarakat untuk mengakses informasi publik

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.

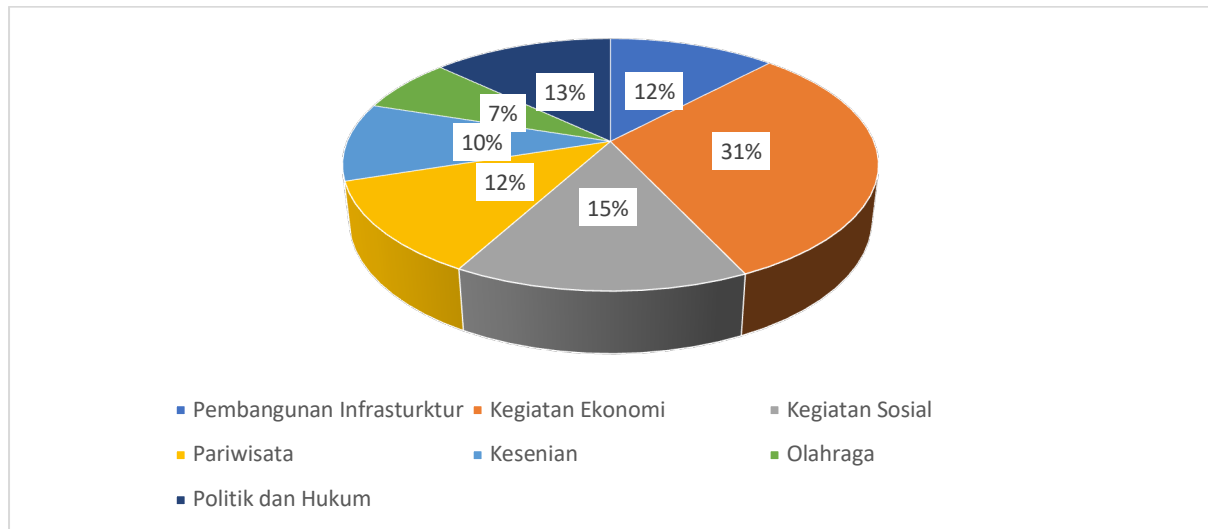
Beberapa responden mengaku sering memperoleh lebih dari satu jenis informasi. Dikarenakan survei yang dilakukan pada saat bulan puasa sehingga beberapa responden seringkali mendapatkan informasi mengenai masalah ekonomi lebih tepatnya harga bahan pokok menjelang hari raya Idul Fitri. Sebanyak 34 persen responden memilih informasi kegiatan ekonomi. Karena pada hari raya Idul Fitri akan ada libur panjang selain kegiatan ekonomi kegiatan pariwisata sebesar 13 persen, sosial sebesar 14 persen juga menjadi informasi yang banyak diterima masyarakat. Masyarakat Jawa Tengah juga sering mendapat informasi mengenai pembangunan infrastruktur dari pemerintah dengan presentase 14 persen. Dilanjutkan dengan informasi kegiatan olahraga dengan 9 persen lalu politik dan kesenian mendapatkan masing-masing presentase 8 persen sebagai informasi yang sering didapat masyarakat 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 kegiatan ekonomi seperti perijinan usaha, investasi, koperasi, dan lain-lain merupakan informasi yang paling tinggi diakses publik di Jawa Tengah, yaitu sekitar 31 persen. Selain itu, informasi-informasi lainnya seperti kegiatan sosial (15 persen), infrastruktur (13 persen), politik dan hukum (12 persen), pariwisata (12 persen), seni budaya (10 persen), serta olahraga (7 persen), juga menjadi perhatian publik.

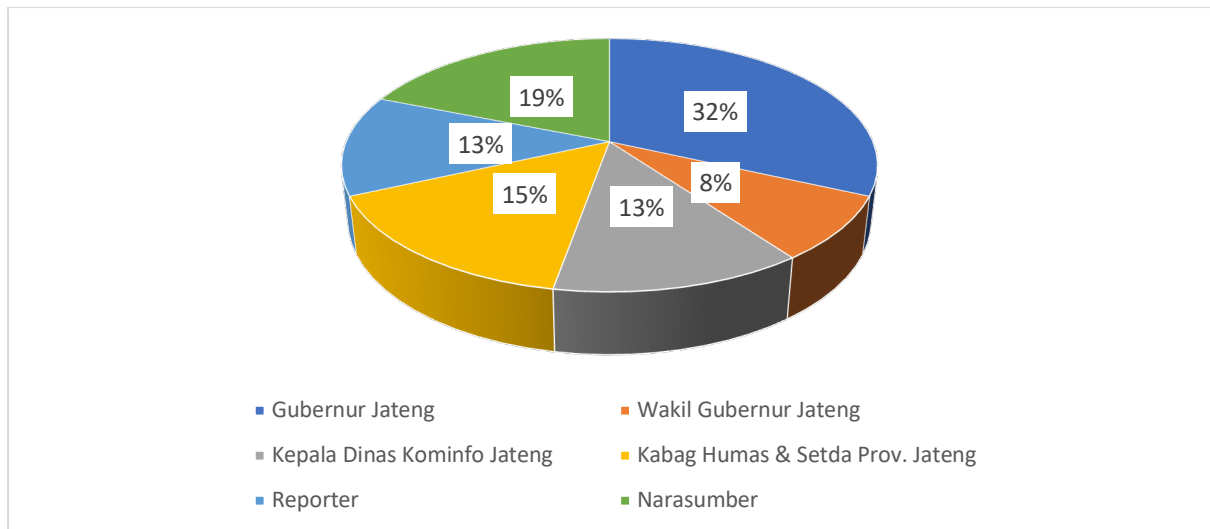


Grafik 8 Jenis Informasi yang Dibutuhkan Masyarakat

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

4.5. Komunikator Utama

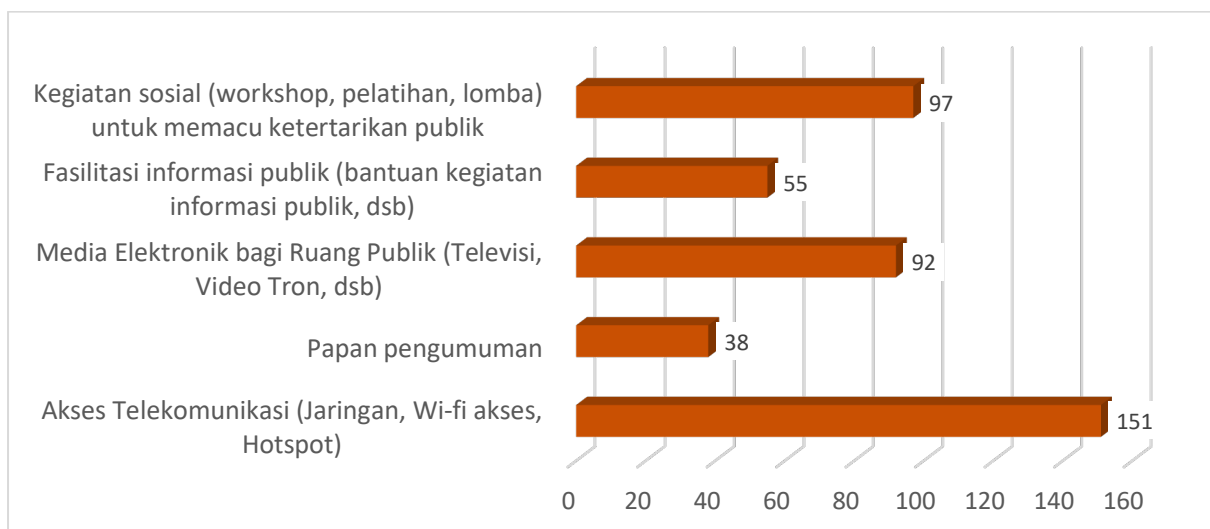
Hasil survei ini juga mengungkap komunikator utama atau narasumber yang paling dinilai informatif serta komunikatif. Gubernur Jawa Tengah, Ganjar Pranowo, menjadi komunikator yang paling dikenal komunikatif oleh para responden dengan nilai 32 persen. Narasumber yang berasal dari akademisi atau tokoh masyarakat dan Reporter atau petugas lapangan menjadi komunikator yang disukai masyarakat pada peringkat kedua dengan presentase mencapai 19 persen. Kemudian Kemudian Kbag Humas dan Setda Prov. Jateng menjadi komunikator yang disukai oleh masyarakat pada peringkat ketiga yaitu mencapai 15 persen. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Riena Retnaningrum) dan Reporter memperoleh proporsi sebesar yaitu 13 persen. Kemudian, Wakil Gubernur, Taj Yasin, menjadi komunikator pemerintah yang juga dikenal oleh masyarakat sebesar 8 persen.



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 151 responden. Karena mayoritas dari responden survei ada seorang pelajar atau mahasiswa sehingga mereka sangat membutuhkan akses telekomunikasi yang baik. Sebanyak 97 responden berpendapat bahwa perlu adanya kegiatan sosial seperti pelatihan, seminar, workshop, dan sebagainya untuk menunjang jenjang karir mereka. Sedangkan media elektronik juga menjadi sorotan responden karena hanya di kota-kota besar saja di Jawa Tengah seperti Semarang dan Surakarta yang banyak dijumpai media-media ini namun di kota-kota kecil seperti Jepara, Pati, Rembang dan lainnya mereka menganggap hal ini masih perlu ditingkatkan lagi.



Grafik 10 Peningkatan Akses Informasi yang Dibutuhkan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah

4.7. Bentuk Layanan Informasi dan Komunikasi Publik

Penggunaan beragam media, dari media tradisional, konvensional, hingga media baru seperti internet, merupakan upaya untuk menyebarkan seluruh informasi yang bermanfaat dan dibutuhkan oleh publik Jawa Tengah. Oleh karena itu, masyarakat Jawa Tengah dapat berinteraksi dengan sejumlah informasi yang bersifat publik dengan lebih mudah.

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

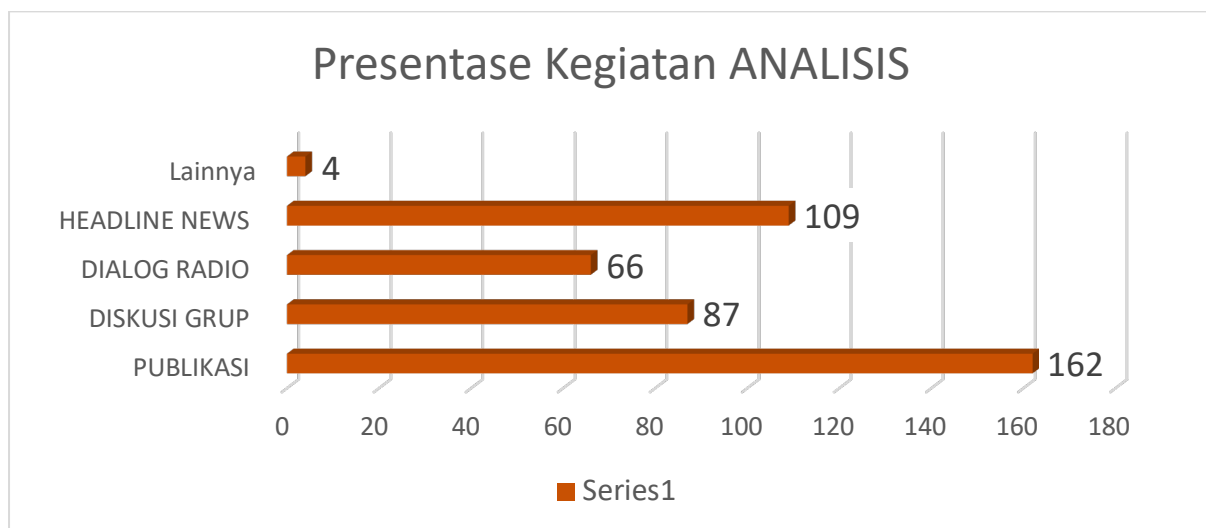
Kegiatan analisis merupakan kegiatan penting yang perlu dilakukan dalam tahap awal siklus komunikasi publik. Kegiatan analisis tersebut berasal dari opini publik yang memiliki tiga sub kegiatan yaitu monitoring dan aspirasi publik, informasi dan agenda prioritas, serta manajemen komunikasi krisis. Berdasarkan 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.

Pada satu sisi, kegiatan analisis tidak menghasilkan sesuatu yang bersifat publik. Namun demikian, hasil dari analisis yang berkaitan dengan manajemen komunikasi krisis akan menghasilkan rekomendasi yang 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 162 orang memilih Publikasi. Hal ini karena banyaknya responden adalah seorang pelajar, mahasiswa dan akademisi dimana mereka sering memanfaatkan data yang berasal dari publikasi guna menyelesaikan tugas-tugas mereka.



Grafik 11 Penilaian masyarakat terhadap kegiatan analisis informasi

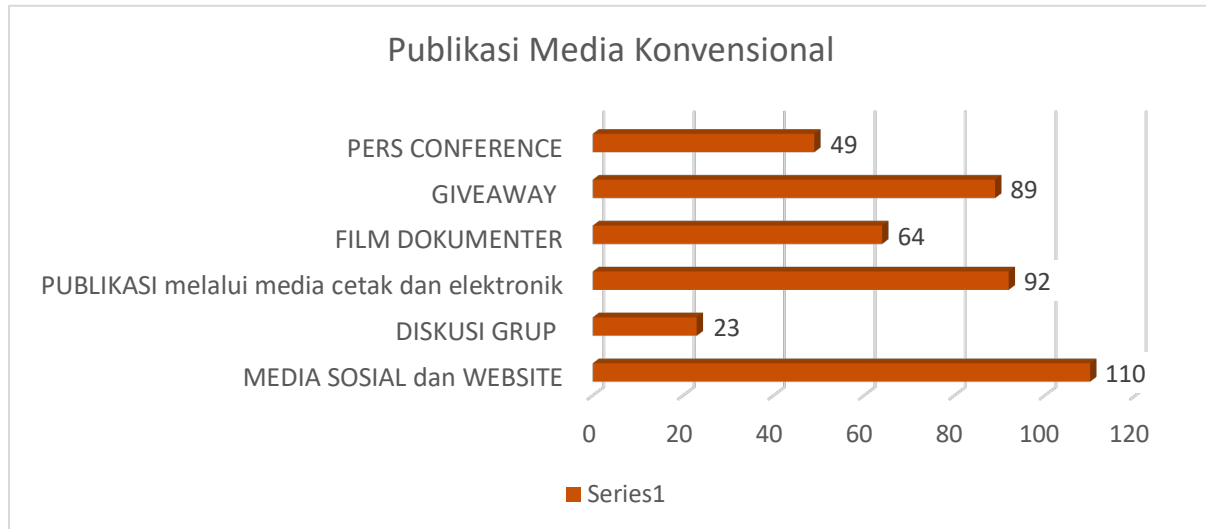
4.7.2. Publikasi Media Konvensional

Media konvensional atau media yang dianggap umum 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. Selain itu film dokumenter juga dapat menjadi arsip yang sewaktu-waktu dapat di tayangkan kembali dalam media-medi pemutar film. Selain itu, kerjasama dengan sejumlah pengelola media massa ditingkatkan untuk memudahkan pelaksanaan siaran langsung kegiatan pemerintah, relay siaran, dan pemasangan *Reklame*. *Reklame* atau baliho, yang disebut sebagai bagian dari media promosi yang cukup tua masih digunakan, karena memiliki keunikan serta karakteristik yang masih kuat. Penggunaan media luar ruang ini meliputi 2 unsur yaitu media luar ruang milik pemerintah provinsi dan swasta melalui kerjasama dengan biro iklan komersial, sehingga dapat menjangkau titik-titik pemasangan potensial dan strategis di sejumlah daerah Jawa Tengah. 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.

Dengan banyaknya masyarakat yang hampir setiap jam bahkan menit mereka membuka akun media sosial mereka. Kreasi konten media sosial juga menjadi salah satu media publikasi yang menarik. Dengan adanya kreasi konten digital informasi menjadi mudah tersampaikan karena bentuk informasi dengan konten digital cenderung memiliki bentuk visual yang menarik dan mengandung informasi yang mudah di pahami.

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

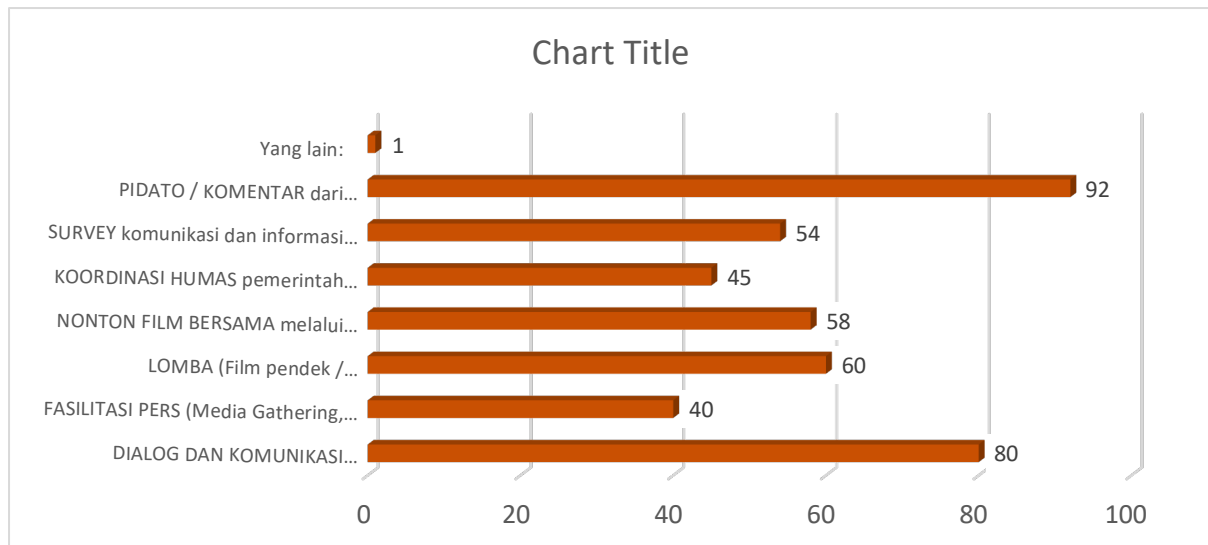
4.7.3. Publikasi Media Tradisional dan Interpersonal

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 145 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 92 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 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.

BAB 5

KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Nilai Survei Kepuasan masyarakat adalah hal yang similar. Keduanya 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
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1										
2										
3										
4										
5										
n = jml kuis terisi	n	n	n	n	n	n	n	n	n	
Σ nilai/unsur	=Σ U1 (dari 1 - dst)	=Σ U2 (dari 1 - dst)	=Σ U3 (dari 1 - dst)	=Σ U4 (dari 1 - dst)	=Σ U5 (dari 1 - dst)	=Σ U6 (dari 1 - dst)	=Σ U7 (dari 1 - dst)	=Σ U8 (dari 1 - dst)	=Σ U9 (dari 1 - dst)	
NRR/unsur (Σ : n)	=Σ U1 / n	=Σ U2 / n	=Σ U3 / n	=Σ U4 / n	=Σ U5 / n	=Σ U6 / n	=Σ U7 / n	=Σ U8 / n	=Σ U9 / n	jumlah NRR tertimbang (Σ NRR tertimbang/unsur) =Σ NRR (U1 - U9)
NRR tertimbang/unsur (x 0,111 bobot)	=Σ U1 / n X 0,111 bobot	=Σ U2 / n X 0,111 bobot	=Σ U3 / n X 0,111 bobot	=Σ U4 / n X 0,111 bobot	=Σ U5 / n X 0,111 bobot	=Σ U6 / n X 0,111 bobot	=Σ U7 / n X 0,111 bobot	=Σ U8 / n X 0,111 bobot	=Σ U9 / n X 0,111 bobot	
IKM unit pelayanan (jumlah NRR tertimbang X 25)					=Σ 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 kuisioner 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.

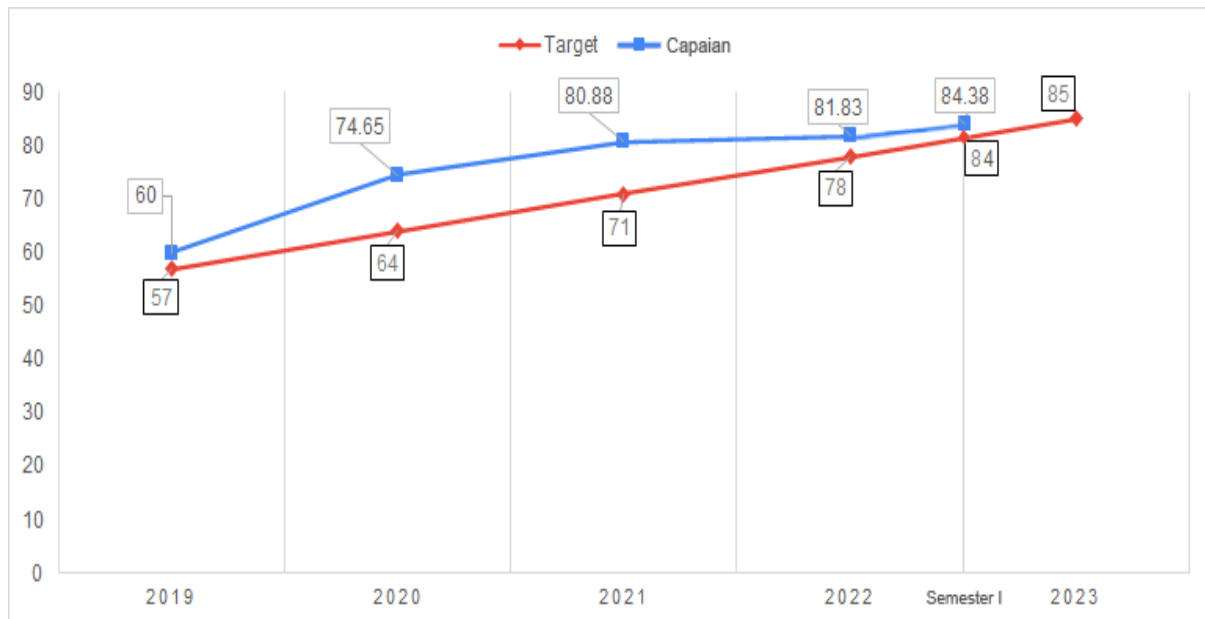
Pengelolaan penghitungan survei dilakukan mengacu pada rumus dan formula yang telah diatur dalam regulasi PermenPAN RB dimaksud. Penilaian atau skoring tersebut sebagaimana tabel 7. Sedangkan untuk menerjemahkan apakah indeks dan nilai survei kepuasan masyarakat bisa dikategorikan baik dan kurang baik, 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 2022 kami juga sudah melakukan survei terkait IKM dengan hasil akhir **81,83**. Apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya hasil survei mengalami kenaikan menjadi **84,38**.

5.3. Hasil dan Analisis Survei Semester I Tahun 2022

Survei tahun 2022 Semester II dapat dijabarkan secara singkat sebagai berikut :

- Unsur 1 Persyaratan mendapat layanan = 3,36
- Unsur 2 Prosedur layanan = 3,37
- Unsur 3 Waktu mendapat informasi komunikasi = 3,33
- Unsur 4 Biaya mendapat informasi komunikasi = 3,52
- Unsur 5 Produk layanan informasi komunikasi = 3,55
- Unsur 6 Kompetensi petugas Informasi Komunikasi = 3,37
- Unsur 7 Perilaku pelaksana informasi komunikasi = 3,36
- Unsur 8 Sarana prasarana pendukung = 3,35
- Unsur 9 Penanganan Pengaduan = 3,29

Table 5 Hasil Survei Indeks dan Nilai Kepuasan Masyarakat

No. Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
	1437	1441	1428	1508	1519	1444	1397	1432	1380	1440	1407
	3.36	3.36682	3.33645	3.52336	3.54907	3.37383	3.26402	3.34579	3.2243	3.36449	3.28738
INDEKS setiap UNSUR	3.36	3.36682	3.33645	3.52336	3.54907	3.37383	3.26402	3.34579	3.292056075		
NRR tertimbang/Unsur (x 0,111 bobot)	0.37	0.37372	0.37035	0.39109	0.39395	0.3745	0.36231	0.37138	0.365418224		
NRR tertimbang = total Indeks = $\sum$ NRR tertimbang/unsur	3.375385514										
IKM unit pelayanan = total indeks x interval 25	84.38463785										
KATEGORI	BAIK										

Dari hasil penghitungan didapatkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi dan komunikasi publik pada Semester I tahun 2023, yaitu 84,38% atau sama dengan indeks 3.38. 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 II tahun 2022 lalu.

Sedikit catatan dari hasil survei tersebut adalah sektor Masyarakat di Jawa Tengah sangat sensitif terhadap perubahan harga yang sangat fluktuatif dari pemerintah. Sehingga masyarakat Jawa Tengah sangat membutuhkan adanya akses terhadap informasi terkait perekonomian (Informasi harga bahan pokok, bantuan ekonomi, KUR, dsb) yang lebih mudah.

Selain Sarana Prasarana, masyarakat di Jawa Tengah menginginkan adanya dialog interaktif dalam bentuk workshop maupun seminar dengan para ahli. Dikarenakan adanya pandemi 2 tahun yang lalu masyarakat yang berdampak dari sisi pelajar merasa sangat membutuhkan adanya ilmu atau *skill* tambahan yang dapat mereka gunakan untuk bekerja. Sedangkan dari sisi pemerintahan dalam hal ini Diskominfo Provinsi Jawa Tengah dengan adanya workshop, pelatihan maupun seminar dapat dimanfaatkan sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat publik. Dengan adanya teknologi internet kegiatan dialog juga tidak harus dilakukan dengan tatap muka melainkan dapat dilakukan secara online juga. Untuk itu beberapa masyarakat yang ada di pedesaan membutuhkan konektivitas internet, *wi-fi* akses, dan hotspot dari pemerintah.

Selain media konvensional masyarakat Jawa Tengah juga menginginkan dan senang dengan adanya media tradisional. Karena untuk beberapa orang di Jawa

Tengah pengaksesan informasi lebih nyaman dengan melakukan tatap muka dengan dinas terkait. Mereka menganggap penyampaian dengan tatap muka lebih cepat dalam penyampaian informasi dan lebih cepat ditanggapi dibandingkan dengan cara menggunakan media online. Sehingga dalam hal ini media interpersonal perlu ditingkatkan. Untuk aduan dari pihak pemerintah, bisa meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menyediakan pelayanan yang cepat dan ramah kepada masyarakat Jawa Tengah.

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 I tahun 2023 mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 3.38 dan nilai survei kepuasan masyarakat sebesar 84,38 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 84 di semester I tahun 2023. Dibandingkan dari survei pada semester II tahun 2022 pada semester I tahun 2023 ini terdapat peningkatan dari 81,83 menjadi 84,38.

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 menjadi salah satu yang dibutuhkan oleh masyarakat Jawa Tengah untuk meningkatkan akses Informasi Pemprov Jawa Tengah. Beberapa akses telekomunikasi seperti internet, *hotspot* gratis, dan papan informasi digital jarang di ditemui di kota-kota kecil di Jawa Tengah.

- 2) Selain akses telekomunikasi masyarakat juga Jawa Tengah juga membutuhkan kegiatan sosial dalam bentuk *workshop*, pelatihan, seminar, dan lomba sebagai sarana peningkatan *skill*/kemampuan, wawasan, dan pengetahuan masyarakat Jawa Tengah. Selain itu adanya kegiatan sosial juga dapat digunakan sebagai media penyampaian informasi dari pemerintah provinsi Jawa Tengah kepada masyarakat.
- 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.
- 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.
- Hadi Saputro, R. (2021). *Tantangan Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi Di Era Revolusi Industri 4.0*. 9, 89–101.
- Kholifah, R. N., & Setiyono, B. (n.d.). *Diponegoro Journal Of Social And Political Tahun 2018, Hal 1-10* <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/SurveyKepuasanMasyarakatTerhadapPelayananE-KTPDiKecamatanTembalangKotaSemarang>. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>
- Masrizal, M. (2012). Mixed Method Research. *Jurnal 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).
- Stalone Reven Sumual, Gustaaf Buddy Tampi, & Novva N. Plangiten. (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Efektivitas Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Palamba Kecamatan Langowan Selatan. *Jurnal Administrasi Publik, Vol. 6*(No. 93 (2020)).

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

Lampiran

Dokumentasi Responden

