

Pengaruh Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Jaringan Internet pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Puncak

Camelia Praestuti

Universitas Satya Wiyata Mandala

*Corresponding author: uswimnabirepapua@yahoo.com

Abstract

The Purpose of this reseach is to find out how the efforts made by the communication and informatics office of the Puncak district in order to increase public satisfaction with the internet network in the Puncak district. To find out what obstacles are faced by the top district communication and information offices in order to increase public satisfaction with the internet network in the Puncak district and to find out the factors that influence the increase in community satisfaction with the internet network in the Puncak district. Based on the results of data analysis using a questionnaire instrument and direct observation in the field, it shows that the influence of the level of community satisfaction with indicators of service procedures, service, security environment, has not been running well as expected. Furthemore, the internet network in the Puncak district has not been running optimally. Internet network in the top district is expected to run well in order to increase the level of community satisfaction as expected.

Keywords: *service procedures, service, environment factors, wifi networks*

Intisari

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana usaha yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Puncak dalam rangka meningkatkan kepuasan Masyarakat terhadap jaringan Internet Pada kabupaten Puncak. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Puncak dalam rangka meningkatkan kepuasan Masyarakat terhadap jaringan Internet pada Kabupaten Puncak dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi dalam meningkatkan kepuasan Masyarakat terhadap jaringan Internet Pada Kabupaten Puncak. Berdasarkan hasil analisa data dengan menggunakan instrumen daftar pertanyaan dan pengamatan langsung di lapangan menunjukkan bahwa Pengaruh Tingkat Kepuasan Masyarakat dengan indikator Prosedur Layanan, Service, Lingkungan Keamanan belum berjalan secara baik seperti yang diharapkan. Selanjutnya mengenai Jaringan Internet di Kabupaten Puncak pun belum berjalan secara maksimal. Jaringan Internet di Kabupaten Puncak di harapkan dapat berjalan dengan baik agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat sesuai dengan yang diharapkan.

Kata kunci: layanan prosedur, layanan, faktor lingkungan, jaringan wifi

Pendahuluan

Pada jaman era globalisasi saat ini sistem komunikasi dan informatika menjadi sangat penting karena sangat berpengaruh terhadap setiap apa yang terjadi dilingkungan sekitar kita baik itu menyangkut pekerjaan, tugas bahkan privasi sekalipun. Hal ini juga sangat penting untuk mengetahui dan mengikuti perkembangan zaman modernisasi yang saat ini secara kenyataannya menjadi suatu perhatian publik.

Teknologi komunikasi dan informatika adalah sebuah payung besar terminologi yang mencakup seluruh peralatan teknis untuk memproses dan menyampaikan informasi. Semakin kita mengetahui dan mengerti secara baik tentang internet atau dunia digitalisasi maka seluruh aktivitas kerja dan kegiatan setiap orang akan merasa lebih gampang dan mudah.

Digitalisasi atau dunia internet juga dipengaruhi oleh sarana dan prasarana yang menunjang dan mendukung sistem tersebut yaitu berupa fasilitas peralatan dan fasilitas jaringan yang cukup dan memadai. Dengan demikian dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten Puncak harus mempunyai eksistensi yang besar sebagai tulang punggung penyelenggaraan di bidang Komunikasi dan Informasi khususnya jaringan internet akan sangat strategis bagi Pemerintah Daerah maupun seluruh lapisan masyarakat yang ada di Kabupaten Puncak.

Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Bagaimanakah usaha yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap jaringan Internet pada Kabupaten Puncak?
- 2) Kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap jaringan Internet pada Kabupaten Puncak?
- 3) Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap jaringan Internet pada Kabupaten Puncak?

Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Kepuasan Masyarakat
- 2) Jaringan Internet
- 3) Perkembangan dan Strategi Jaringan Internet bagi Kepuasan Masyarakat.

Tinjauan Literatur

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat yang dalam hal ini yang dimaksud adalah Kepuasan Konsumen. Menurut Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansah (2017:196) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) dan yang diharapkan.

Jaringan Internet

Menurut Ahmadi dan Hermawan (2013:68) menyatakan bahwa jaringan internet adalah Komunikasi Jaringan

Komunikasi Global yang menghubungkan seluruh komputer di dunia meskipun berbeda sistem operasi dan mesin.

Sedangkan menurut Termas Media Interconnection Network (internet) adalah sistem global dari seluruh jaringan komputer yang saling terhubung. suatu jaringan komunikasi yang menghubungkan satu media elektronik dengan media yang lainnya.

Perkembangan dan Strategi Jaringan Internet bagi Kepuasan Masyarakat.

Sebagai upaya untuk mengetahui perkembangan dan strategi, yang harus dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat dunia digitalisasi maka terdapat beberapa hal teknis yang perlu diperhatikan yaitu:

- a) **Prosedur Layanan**
Adalah satu urutan langkah-langkah pemrosesan data atau urutan kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam satu organisasi atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap suatu transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.
- b) **Layanan**
Pengertian maksud dari kata layanan yaitu suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan untuk mengawali suatu permainan.
- c) **Faktor Lingkungan**
Lingkungan merupakan tempat kita hidup saat ini, dimana kita pun berada kita pasti terdapat di sekeliling lingkungan. Lingkungan juga sebagai tempat pendukung kelangsungan kehidupan manusia. Tanpa adanya lingkungan, manusia akan binasa dan

tidak bisa hidup seperti yang kira rasakan saat ini. Pengertian kenyamanan adalah suatu kondisi perasaan seseorang yang merasa nyaman berdasarkan persepsi masing-masing individu. Sedangkan nyaman merupakan suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual akibat beberapa faktor yang juga dapat disebabkan karena kondisi lingkungan.

d) **Jaringan Wi-Fi**

Wi-Fi (kalau dibaca / waifai/, juga ditulis Wifi atau Wi-Fi adalah sebuah teknologi yang memanfaatkan peralatan elektronik untuk bertukar data secara nirkabel (menggunakan gelombang radio) melalui sebuah jaringan komputer termasuk koneksi internet berkecepatan tinggi. Wi-Fi menyediakan layanan di rumah pribadi, jalanan besar dan pertokoan serta ruang publik melalui hotspot Wi-Fi yang dipasang gratis atau berbayar. Organisasi dan bisnis seperti bandara, hotel, dan restoran biasanya menyediakan hotspot gratis untuk menarik pengunjung. Pengguna yang antusias atau otoritas yang ingin memberi layanan atau bahkan memperomosisikan bisnis di tempat-tempat tertentu kadang menyediakan akses Wi-Fi gratis.

Metode Penelitian

Objek penelitian penulisan ini adalah Pengaruh Kepuasan Masyarakat terhadap Jaringan Internet Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Puncak. Data yang digunakan adalah data-data yang diperoleh dari lapangan secara langsung. Metode pengumpulan data adalah pengamatan langsung ke lapangan

tentang Pengaruh Kepuasan Masyarakat terhadap Jaringan Internet Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Puncak dengan menggunakan catatan-catatan berupa tanya jawab dan wawancara sehubungan dengan masalah-masalah yang dipecahkan.

Pembahasan

Setelah melihat dan mensurvey langsung hasil pengamatan dan penelitian penulis tentang kepuasan Masyarakat terhadap Jaringan Internet yang di mulai dengan Layanan Prosedur yang digunakan apakah sudah sesuai dengan prosedur serta sesuai dengan tugas dan fungsinya maka dari hasil penelitian bahwa semua yang dilakukan sehubungan dengan Jaringan Internet sudah sesuai, selain itu penerapan atas layanan Prosedur yang ada hubungannya dengan Jaringan Internet dan Masyarakat hasilnya juga menunjukkan bahwa sudah sesuai dengan prosedur yang ada, namun apabila dilihat dari respon masyarakat terhadap Layanan Prosedur yang ada maka hasilnya menunjukkan bahwa Masyarakat kurang senang dengan layanan prosedur tersebut.

Selain Layanan Prosedur yang ada penulis juga mengamati dan melakukan penelitian terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Puncak kepada masyarakat hasilnya menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan layanan yang diberikan, selain itu sarana prasarana yang disediakan yang berkaitan dengan pemberian service juga menunjukkan bahwa ikut menunjang didalam pemberian service tersebut, namun jika dilihat dari Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan layanan yang diberikan maka hasilnya menunjukkan bahwa masyarakat

kurang puas, hal itu disebabkan oleh masih terhambat dengan fasilitas yang ada yang juga ikut menunjang akan pelayanan Jasa Internet.

Faktor Lingkungan juga ikut mempengaruhi didalam Pelayanan Jaringan Internet tersebut. Dari hasil pengamatan dan penelitian penulis bahwa masyarakat merasa kurang nyaman dengan lingkungan yang ada disebabkan karena adanya faktor lain yang diluar dugaan manusia dapat terjadi seperti faktor alam, adanya gangguan keamanan sehingga masyarakat merasa terganggu atau tidak nyaman dalam penggunaan jaringan internet tersebut.

Hal terakhir yang penulis lakukan dalam mengamati dan melakukan penelitian terhadap kepuasan masyarakat terhadap jaringan internet adalah mengenai jaringan Wi-Fi. Dari hasil pengamatan didapati bahwa jaringan Wi-Fi yang ada tidak semua masyarakat dapat merasakan akses jaringan tersebut, hal itu disebabkan karena masih kurangnya daya serap atau daya tangkap masyarakat akan jaringan internet tersebut karena jarak tempat/lokasi perumahan yang agak jauh dari sentral atau *server* jaringan internet tersebut.

Simpulan

Kepuasan Masyarakat atau dalam hal ini masyarakat sebagai konsumen bersifat dinamis artinya bahwa ekspektasi masyarakat terhadap suatu produk yang dalam hal ini adalah jaringan internet akan mengalami perubahan seiring dengan waktu. Ada begitu banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan Masyarakat atau konsumen dalam mengkonsumsi atau menggunakan produk jasa internet itu sendiri. Untuk itu perlu

adanya pengetahuan dan keahlian khusus tentang keahlian dibidang informasi teknologi (IT) serta harus adanya sumber daya manusia yang juga ikut menunjang serta faktor geografis yang baik di dalam pelayanan jasa internet tersebut.

Saran

Saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Layanan Prosedur yang telah ada dan yang telah diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Puncak agar terus bisa di pergunakan dengan baik sesuai dengan prosedur yang tepat dan benar.
2. Bentuk Pelayanan layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Puncak kepada masyarakat tetap terus dapat dipertahankan bila perlu ditingkatkan bentuk pelayanannya dengan semakin lebih baik.
3. Faktor Lingkungan juga ikut mempengaruhi didalam fasilitas jaringan internet yang tersedia, oleh karena itu di harapkan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Puncak untuk lebih cermat dan bisa menyikapi semua bentuk kenyamanan dan keamanan yang ada sehingga masyarakat bisa lebih puas dan nyaman dalam menikmati fasilitas internet yang telah ada.
4. Jaringan Wi-Fi yang ada di Kabupaten Puncak agar terus ditingkatkan kekuatan kapasitasnya sehingga jaringan ini tetap terus dapat di nikmati oleh seluruh lapisan masyarakat yang ada di Kabupaten Puncak.

Referensi

- A. Hasibuan, Zainal. Electronic Government for Good Governance Studi, Dalam *Jurnal Sistem Informasi dan Komunikasi*.
- Arifin, Huznul. (2008). *Menjadi Tekhnisi Komputer dan jaringan*.
- Arifin, Huznul. (2011). *Jaringan Komputer dan Internet*
- As' ad Moh. (2004). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Graha Ilmu: Jogjakarata
- KepmenPan No.KEP/25.M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Unit Pelayanan Instansi*
- Lovelock, C dan John Wirtz. (2011). *Pemasaran jasa Perspektif Edsi 7*, Jakarta: Erlangga.
- Onno, Purbo dan Aang. (2011). *Mengenal E-Commerce PT. Welex Mediakomputindo*, Jakarta
- Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi
- PT. Elex Media Comperindo (2009). *Membuat Jaringan Internet dan Wireles tanpa bantuan Tekhnisi*, Jakarta
- Sari Kartika Dewi. (2013). *Pengaruh Penerapan E-Goverment terhadap Pelaksanaan Tata kelola pemerintahan*
- Sihotang. (2007). *Manajemen Sumberdaya Manusia. cetakan pertama*, Jakarta: PT Pradya Paramitha.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.