



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR



# LAPORAN AKHIR

# SURVEI

LAYANAN PUBLIK  
DI PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

**LAPORAN JASA KONSULTASI  
BERORIENTASI LAYANAN-JASA SURVEI  
(SURVEI LAYANAN PUBLIK DI PROVINSI KALIMANTAN TIMUR)**

**Naskah:**

Bidang Statistik

**Penyunting:**

Bidang Statistik

**Desain Cover:**

Bidang Statistik

**Ilustrasi Bersumber Dari:**

[www.canva.com](http://www.canva.com)

**Diterbitkan oleh:**

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur

**Ukuran Buku:**

A4

**Jumlah Halaman:**

x + 73

Dilarang mengumumkan, mendistribusikan, mengkomunikasikan, dan atau menggandakan sebagian atau seluruh isi tujuan komersial tanpa izin tertulis dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur

## TIM PENYUSUN

### **Pengarah**

H. Muhammad Faisal, S.Sos., M.Si.  
(Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur)

### **Penanggung Jawab**

H. M. Adrie Dirga Sagita, S.Sos., M.Si.  
(Kepala Bidang Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika  
Provinsi Kalimantan Timur)

### **Penulis**

H. M. Adrie Dirga Sagita, S.Sos., M.Si.  
Ika Wahyuni, S.E.  
Untung Maryono, S.T., M.M.  
Nazarrudin, S.Kom.  
Nadia Paramitha Namzah, S.T.

### **Penyunting**

Irfan Fadil, S.Stat.  
Iis Yustiani, S.Stat.

### **Pengolahan Data**

Khairina Zulfathana Mahmuda, S.Stat.  
Dwi Ayu Anggraini, S.Stat.  
Hari Adam Suharto  
Eka Indah Justisiani, S.I.Kom.

### **Desain Sampul dan Tata Letak**

Febri Irawan, S.E.  
Rizmalani Syawiti, S.Sos.  
Vebi Regina, S.E.

### **Penerbit**

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur

### **Alamat Redaksi**

Bidang Statistik  
Jalan Basuki Rahmat Nomor 41, Kelurahan Sungai Pinang Luar, Kecamatan  
Samarinda Kota, Samarinda, Kalimantan Timur, 75121.

*Website* : <https://diskominfo.kaltimprov.go.id>

*Email* : [diskominfo@kaltimprov.go.id](mailto:diskominfo@kaltimprov.go.id)

*Telp/Fax* : 0541-731963

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan Laporan Akhir “Survei Layanan Publik di Provinsi Kalimantan Timur” dapat diselesaikan.

Survei ini disusun sebagai bentuk tanggapan terhadap perkembangan teknologi digital yang telah memberikan dampak signifikan pada sektor Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), yang kini menjadi elemen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pemerintah Indonesia telah menetapkan kebijakan melalui Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE, yang mendorong pemanfaatan TIK dalam pelayanan publik. Di Provinsi Kalimantan Timur, implementasi SPBE mencakup berbagai layanan dan aplikasi digital yang memungkinkan interaksi masyarakat dengan pemerintah secara *online*, seperti pembayaran pajak, pengurusan izin, serta akses informasi publik.

Kami berharap hasil survei ini dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi yang relevan bagi pemerintah daerah dan pemangku kebijakan. Temuan dari survei ini diharapkan dapat membantu optimalisasi penerapan SPBE dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan publik serta mendorong tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung penyusunan survei ini. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan pelayanan publik di Indonesia, khususnya di Provinsi Kalimantan Timur.

Samarinda, November 2024

Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

<b>TIM PENYUSUN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	2
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Maksud dan Tujuan .....	2
1.3 Sasaran.....	3
1.4 Ruang Lingkup.....	3
<b>BAB II. GAMBARAN UMUM</b> .....	5
2.1 Gambaran Umum Provinsi Kalimantan Timur .....	5
<b>BAB III. METODOLOGI SURVEI</b> .....	9
3.1 Rancangan Penelitian, Lokasi, dan Waktu Penelitian.....	9
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	9
3.3 Langkah-langkah Survei .....	10
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	11
3.5 Metode Analisis dan Formula .....	13
3.5.1 Statistika Deskriptif.....	13
3.5.2 Metode Perhitungan Nilai Rata-rata Tertimbang.....	14
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	16
4.1 Distribusi Responden Seluruh Kabupaten/Kota di Kalimantan Timur .....	16
4.2 Hasil Survei Layanan Publik di Kota Bontang.....	17
4.2.1 Profil Responden .....	17
4.2.2 Penggunaan Layanan Publik <i>Online</i> .....	18
4.2.3 Kualitas Informasi Layanan Publik <i>Online</i> .....	20
4.2.4 Kualitas Sistem Layanan Publik <i>Online</i> .....	22
4.2.5 Kualitas Layanan Publik <i>Online</i> .....	24
4.2.6 Kualitas <i>Helpdesk</i> .....	25
4.3 Hasil Survei Layanan Publik di Kota Samarinda.....	28
4.3.1 Profil Responden .....	28
4.3.2 Penggunaan Layanan Publik <i>Online</i> .....	29
4.3.3 Kualitas Informasi Layanan Publik <i>Online</i> .....	31



4.3.4	Kualitas Sistem Layanan Publik <i>Online</i> .....	33
4.3.5	Kualitas Layanan Publik <i>Online</i> .....	35
4.3.6	Kualitas <i>Helpdesk</i> .....	36
4.4	Hasil Survei Layanan Publik di Kota Balikpapan .....	39
4.4.1	Profil Responden .....	39
4.4.2	Penggunaan Layanan Publik <i>Online</i> .....	40
4.4.3	Kualitas Informasi Layanan Publik <i>Online</i> .....	42
4.4.4	Kualitas Sistem Layanan Publik <i>Online</i> .....	44
4.4.5	Kualitas Layanan Publik <i>Online</i> .....	46
4.4.6	Kualitas <i>Helpdesk</i> .....	47
4.5	Hasil Survei Layanan Publik di Provinsi Kalimantan Timur .....	50
4.5.1	Profil Responden .....	50
4.5.2	Penggunaan Layanan Publik <i>Online</i> .....	51
4.5.3	Kualitas Informasi Layanan Publik <i>Online</i> .....	53
4.5.4	Kualitas Sistem Layanan Publik <i>Online</i> .....	55
4.5.5	Kualitas Layanan Publik <i>Online</i> .....	57
4.5.6	Kualitas <i>Helpdesk</i> .....	58
<b>BAB V. PENUTUP</b> .....		62
5.1	Kesimpulan .....	62
5.2	Rekomendasi.....	62

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1	Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Informasi Layanan Publik <i>Online</i> .....	20
Tabel 4. 2	Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Informasi Layanan Publik <i>Online</i> di Kota Bontang .....	22
Tabel 4. 3	Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Sistem Layanan Publik <i>Online</i> .....	22
Tabel 4. 4	Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Sistem Layanan Publik <i>Online</i> di Kota Bontang .....	24
Tabel 4. 5	Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Layanan Publik <i>Online</i> di Kota Bontang .....	24
Tabel 4. 6	Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Layanan Publik <i>Online</i> di Kota Bontang.....	25
Tabel 4. 7	Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas <i>Helpdesk</i> di Kota Bontang .....	26
Tabel 4. 8	Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas <i>Helpdesk</i> di Kota Bontang.....	27
Tabel 4. 9	Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Informasi Layanan Publik <i>Online</i> .....	31
Tabel 4. 10	Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Informasi Layanan Publik <i>Online</i> di Kota Samarinda .....	33
Tabel 4. 11	Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Sistem Layanan Publik <i>Online</i> .....	33
Tabel 4. 12	Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Sistem Layanan Publik <i>Online</i> di Kota Samarinda .....	35
Tabel 4. 13	Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Layanan Publik <i>Online</i> di Kota Samarinda .....	35
Tabel 4. 14	Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Layanan Publik <i>Online</i> di Kota Samarinda.....	36
Tabel 4. 15	Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas <i>Helpdesk</i> di Kota Samarinda.....	37
Tabel 4. 16	Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas <i>Helpdesk</i> di Kota Samarinda	38
Tabel 4. 17	Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Informasi Layanan Publik <i>Online</i> .....	42
Tabel 4. 18	Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Informasi Layanan Publik <i>Online</i> di Kota Balikpapan.....	44

Tabel 4. 19	Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Sistem Layanan Publik <i>Online</i> .....	44
Tabel 4. 20	Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Sistem Layanan Publik <i>Online</i> di Kota Balikpapan .....	46
Tabel 4. 21	Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Layanan Publik <i>Online</i> di Kota Balikpapan.....	46
Tabel 4. 22	Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Layanan Publik <i>Online</i> di Kota Balikpapan .....	47
Tabel 4. 23	Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas <i>Helpdesk</i> di Kota Balikpapan .....	48
Tabel 4. 24	Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas <i>Helpdesk</i> di Kota Balikpapan	49
Tabel 4. 25	Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Informasi Layanan Publik <i>Online</i> .....	53
Tabel 4. 26	Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Informasi Layanan Publik <i>Online</i> di Provinsi Kalimantan Timur .....	55
Tabel 4. 27	Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Sistem Layanan Publik <i>Online</i> .....	55
Tabel 4. 28	Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Sistem Layanan Publik <i>Online</i> di Provinsi Kalimantan Timur .....	57
Tabel 4. 29	Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Layanan Publik <i>Online</i> di Provinsi Kalimantan Timur .....	57
Tabel 4. 30	Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Layanan Publik <i>Online</i> di Provinsi Kalimantan Timur .....	58
Tabel 4. 31	Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas <i>Helpdesk</i> di Provinsi Kalimantan Timur .....	59
Tabel 4. 32	Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas <i>Helpdesk</i> di Provinsi Kalimantan Timur .....	60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Peta Provinsi Kalimantan Timur.....	6
Gambar 4. 1	Distribusi Responden di 3 Kota Besar di Provinsi Kalimantan Timur .....	16
Gambar 4. 2	Distribusi Responden di Kota Bontang Berdasarkan Jenis Kelamin .....	17
Gambar 4. 3	Distribusi Responden di Kota Bontang Berdasarkan Kelompok Usia.....	17
Gambar 4. 4	Distribusi Responden di Kota Bontang Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan .....	18
Gambar 4. 5	Distribusi Responden di Kota Bontang Berdasarkan Pekerjaan ...	18
Gambar 4. 6	Persentase Layanan Publik <i>Online</i> yang Digunakan di Kota Bontang .....	19
Gambar 4. 7	Persentase Frekuensi Penggunaan Layanan Publik <i>Online</i> di Kota Bontang .....	19
Gambar 4. 8	Distribusi Responden di Kota Samarinda Berdasarkan Jenis Kelamin .....	28
Gambar 4. 9	Distribusi Responden di Kota Samarinda Berdasarkan Kelompok Usia.....	28
Gambar 4. 10	Distribusi Responden di Kota Samarinda Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan .....	29
Gambar 4. 11	Distribusi Responden di Kota Samarinda Berdasarkan Pekerjaan .....	29
Gambar 4. 12	Persentase Layanan Publik <i>Online</i> yang Digunakan di Kota Samarinda .....	30
Gambar 4. 13	Persentase Frekuensi Penggunaan Layanan Publik <i>Online</i> di Kota Samarinda .....	30
Gambar 4. 14	Distribusi Responden di Kota Balikpapan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Gambar 4. 15	Distribusi Responden di Kota Balikpapan Berdasarkan Kelompok Usia.....	39
Gambar 4. 16	Distribusi Responden di Kota Balikpapan Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan .....	40
Gambar 4. 17	Distribusi Responden di Kota Balikpapan Berdasarkan Pekerjaan .....	40

Gambar 4. 18	Persentase Layanan Publik <i>Online</i> yang Digunakan di Kota Balikpapan.....	41
Gambar 4. 19	Persentase Frekuensi Penggunaan Layanan Publik <i>Online</i> di Kota Balikpapan.....	41
Gambar 4. 20	Distribusi Responden di Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Gambar 4. 21	Distribusi Responden di Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan Kelompok Usia .....	50
Gambar 4. 22	Distribusi Responden di Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan .....	51
Gambar 4. 23	Distribusi Responden di Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Gambar 4. 24	Persentase Layanan Publik <i>Online</i> yang Digunakan di Provinsi Kalimantan Timur .....	52
Gambar 4. 25	Persentase Frekuensi Penggunaan Layanan Publik <i>Online</i> di Provinsi Kalimantan Timur.....	52

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Surat Rekomendasi Kegiatan Statistik

Lampiran 2 : Kuesioner

Lampiran 3 : Dokumentasi Kota Bontang

Lampiran 4 : Dokumentasi Kota Balikpapan

Lampiran 5 : Dokumentasi Kota Samarinda

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

# BAB I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah memberikan dampak yang signifikan terhadap sektor Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Hal ini tidak hanya terbatas pada individu, melainkan juga telah merambah ke berbagai organisasi, termasuk instansi pemerintah. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah sebuah konsep yang mencakup pemanfaatan TIK untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah. Di Indonesia, pemerintah telah menetapkan kebijakan yang mendorong penerapan dan pemanfaatan TIK dalam konteks layanan publik, yang tercermin dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mengatur penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.

SPBE melibatkan berbagai layanan dan aplikasi digital yang memungkinkan masyarakat berinteraksi dengan pemerintah secara *online*, seperti pembayaran pajak, permohonan izin, serta akses informasi publik, dan lain sebagainya. Seiring dengan pertumbuhan dan perubahan kebutuhan masyarakat, transformasi digital dalam penyediaan layanan publik menjadi semakin penting, SPBE bukan hanya menjadi alat strategis untuk mendukung pertumbuhan ekonomi, tetapi juga meningkatkan aksesibilitas layanan publik dan meningkatkan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien.

Survei Layanan Publik di Provinsi Kalimantan Timur sangat relevan untuk mengidentifikasi persepsi masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh pemerintah dan mencakup penilaian atas mutu dan efektivitas layanan tersebut. Hasil survei akan menjadi referensi penting bagi pemerintah daerah dan para pemangku kebijakan dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik serta mengoptimalkan penerapan SPBE dalam penyelenggaraan layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur.

## 1.2 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dari Survei Layanan Publik di Provinsi Kalimantan Timur adalah sebagai bahan evaluasi pemerintah dalam mengimplementasikan teknologi digital dalam penyediaan pelayanan publik dalam 3 (Tiga) Kota Besar di Provinsi Kalimantan Timur yaitu Kota Balikpapan, Kota Samarinda, dan Kota

Bontang Sementara, tujuan survei digunakan untuk memenuhi indikator SDGs Dinas Kominfo antara lain untuk mengetahui :

1. Mengumpulkan informasi tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur.
2. Sebagai data dan bahan referensi bagi pemerintah untuk menentukan kebijakan yang tepat dan efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik.
3. Sebagai publikasi produk statistik Dinas Kominfo Provinsi Kalimantan Timur.

### **1.3 Sasaran**

Target/sasaran yang ingin dicapai adalah tersedianya data dan publikasi yang dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan publik di Kalimantan Timur.

### **1.4 Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup Survei Keamanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Provinsi Kalimantan Timur adalah sebagai berikut:

1. Lokasi pekerjaan adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur, Kalimantan Timur.
2. Lokasi sampel yang telah ditentukan adalah 3 Kota Besar di Provinsi Kalimantan Timur, antara lain Kota Bontang, Kota Samarinda, dan Kota Balikpapan.
3. Total responden sejumlah 400 responden yang dihitung dengan persamaan slovin dan diambil dengan teknik *random sampling*.
4. Metode pengambilan sampel ialah dengan wawancara langsung kepada responden.



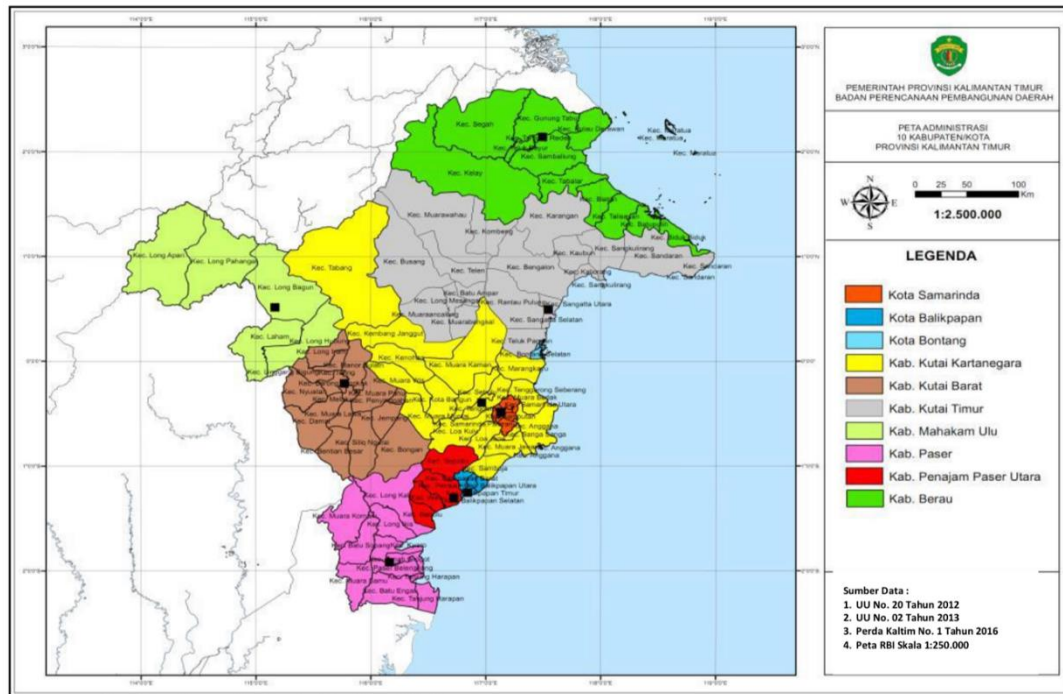
# **BAB II**

# **GAMBARAN**

# **UMUM**

## BAB II. GAMBARAN UMUM

### 2.1 Gambaran Umum Provinsi Kalimantan Timur



Gambar 2. 1 Peta Provinsi Kalimantan Timur

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Kalimantan Timur (2022), Kalimantan Timur adalah salah satu provinsi di Pulau Kalimantan yang memiliki luas wilayah sekitar 127.346,92 km<sup>2</sup>, menjadikannya provinsi terbesar keempat di Indonesia setelah Papua, Kalimantan Tengah, dan Kalimantan Barat. Letaknya secara astronomis berada di antara 113°35'31" hingga 119°12'48" Bujur Timur dan antara 2°34'23" Lintang Utara hingga 2°44'14" Lintang Selatan. Dari segi geografis, Kalimantan Timur berbatasan dengan Kalimantan Utara di utara, Kalimantan Selatan di selatan, Kalimantan Barat dan Kalimantan Tengah di barat, serta Laut Sulawesi dan Selat Makassar di timur.

Kalimantan Timur dikenal sebagai salah satu gerbang utama pembangunan di wilayah Indonesia Timur. Provinsi ini juga memiliki kekayaan alam berupa hutan dan sumber daya tambang yang tersebar di seluruh wilayahnya. Ada ratusan sungai yang melintasi hampir setiap kabupaten dan kota, berfungsi sebagai jalur transportasi penting selain jalur darat. Sungai Mahakam, yang merupakan sungai terpanjang di Kalimantan Timur, mengalir dari wilayah Mahakam Ulu, melewati Kutai Barat, hingga bermuara di Kutai Kartanegara dan Kota Samarinda. Kalimantan Timur beriklim tropis, dengan pola musim kemarau

dan musim hujan yang serupa dengan wilayah-wilayah lain di Indonesia (BPS Prov. Kaltim, 2022).

Menurut data BPS Provinsi Kalimantan Timur (2021), wilayah terluas di provinsi ini adalah Kabupaten Kutai Timur yang mencakup area sebesar 31.051,71 km<sup>2</sup> dan terdiri dari 22 pulau. Sebaliknya, wilayah terkecil adalah Kota Bontang dengan luas 163,14 km<sup>2</sup> serta 17 pulau. Jumlah penduduk terbanyak di provinsi ini tersebar di Kota Samarinda, Kota Balikpapan, dan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Provinsi Kalimantan Timur memiliki tiga kota utama, yaitu Samarinda, Balikpapan, dan Bontang. Ketiga kota ini memiliki karakteristik unik dan berperan penting dalam menopang kegiatan ekonomi dan industri di provinsi tersebut. Mereka juga memainkan peran kunci dalam mendukung interaksi dan distribusi regional maupun nasional.

Balikpapan adalah salah satu kota di Kalimantan Timur yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959. Terletak antara 1,0° LS hingga 1,5° LS dan 116,5° BT hingga 117,0° BT, kota ini berbatasan langsung dengan Kabupaten Kutai Kartanegara di utara, Kabupaten Penajam Paser Utara di barat, dan Selat Makassar di timur dan selatan. Pada awalnya, Kota Balikpapan terdiri dari 5 kecamatan dan 27 kelurahan, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 1996. Namun, setelah adanya perubahan melalui Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2012 tentang Pembentukan Kelurahan dan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pembentukan Kecamatan Balikpapan Kota, jumlah kecamatan bertambah menjadi 6, dengan 34 kelurahan. Kecamatan di kota ini meliputi Balikpapan Selatan, Balikpapan Timur, Balikpapan Utara, Balikpapan Tengah, Balikpapan Barat, dan Balikpapan Kota (BPS Kota Balikpapan, 2022).

Samarinda, ibu kota Provinsi Kalimantan Timur, secara astronomis terletak di antara 0°21'81" hingga 1°9'16" Lintang Selatan dan 116°15'16" hingga 117°24'16" Bujur Timur, tepat di lintasan garis ekuator. Kota ini dikelilingi oleh Kabupaten Kutai Kartanegara dan terdiri dari 10 kecamatan, yakni Palaran, Samarinda Ilir, Samarinda Kota, Sambutan, Samarinda Seberang, Loa Janan Ilir, Sungai Kunjang, Samarinda Ulu, Samarinda Utara, dan Sungai Pinang. Kecamatan terbesar di Samarinda adalah Samarinda Utara, sementara yang terkecil adalah Samarinda Kota. Kota ini berbatasan dengan Kutai Barat di sisi terjauh dan Kutai Kartanegara di sisi terdekat (BPS Kota Samarinda, 2022).

Bontang memiliki posisi strategis karena terletak di jalur trans-Kalimantan dan berbatasan langsung dengan Selat Makassar, yang mendukung interaksi

wilayah kota ini dengan daerah lainnya. Kota Bontang terletak antara 117°23' hingga 117°38' Bujur Timur dan 0°01' hingga 0°12' Lintang Utara, dengan batas wilayah di sebelah utara dan barat oleh Kabupaten Kutai Timur, timur oleh Selat Makassar, dan selatan oleh Kabupaten Kutai Kartanegara. Pada awalnya, Bontang merupakan kota administratif bagian dari Kabupaten Kutai dan kemudian menjadi daerah otonom melalui Undang-Undang No. 47 Tahun 1999. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bontang No. 17 Tahun 2002, kota ini terbagi menjadi tiga kecamatan: Bontang Selatan, Bontang Utara, dan Bontang Barat. Kecamatan Bontang Selatan merupakan yang terluas dengan luas 110,91 km<sup>2</sup>, disusul oleh Bontang Utara (33,03 km<sup>2</sup>), dan Bontang Barat (17,94 km<sup>2</sup>) (BPS Kota Bontang, 2023).

# **BAB III**

## **METODOLOGI**

### **SURVEI**

## BAB III. METODOLOGI SURVEI

### 3.1 Rancangan Penelitian, Lokasi, dan Waktu Penelitian

Metode yang digunakan dalam survei ini adalah penelitian lapangan (*field research*) melalui pemberian kuesioner kepada responden, observasi langsung untuk melihat kondisi secara langsung terkait Survei Layanan Publik di Provinsi Kalimantan Timur. Penelitian lapangan adalah pendekatan yang melibatkan observasi langsung di lokasi untuk menggali informasi terkait permasalahan yang diteliti. Penelitian ini bersifat kualitatif, yakni metode yang meneliti objek dalam kondisi alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Data yang dihasilkan berupa deskripsi dari ucapan, tulisan, atau perilaku orang-orang yang diamati, sehingga peneliti dapat memahami objek dan pengalaman mereka. Data yang diperoleh kemudian dideskripsikan dan dianalisis secara verbal. Penelitian ini dilaksanakan dari 12 Agustus hingga 09 November 2024.

### 3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi (*universe*) adalah keseluruhan subjek pengamatan yang menjadi perhatian pengkaji (Darnah, 2013). Populasi (N) dalam penelitian ini adalah masyarakat di 10 Kabupaten/Kota yang tersebar di Provinsi Kalimantan Timur. Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih yang menjadi sumber data dan dianggap mewakili karakteristik populasi. Sampel dalam penelitian adalah individu, benda atau organisme yang dijadikan sebagai sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Istilah lain yang digunakan untuk menyebut sampel penelitian kualitatif adalah responden, yaitu orang yang memberi respon atas suatu perlakuan yang diberikan. Istilah responden atau disebut sebagai informan, yaitu orang yang memberikan informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Sampel (n) pada penelitian ini adalah sebagian masyarakat di 3 Kota Besar di Provinsi Kalimantan Timur, jumlahnya dihitung menggunakan rumus Slovin berikut:

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

Keterangan :

N = Besar populasi

n = Besar sampel



$d = \text{Sampling error (d)}$  sebesar 5%

Berdasarkan rumus *Slovin*, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 400 rumah tangga. Jumlah populasi dan sampel masyarakat di 5 Kabupaten/Kota yang tersebar di Provinsi Kalimantan Timur, dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Jumlah Sampel berdasarkan Kota

No	Kota	Jumlah (Jiwa)	Proporsi (%)	Jumlah Responden
1	Balikpapan	703.610	0,41	163
2	Samarinda	834.820	0,48	194
3	Bontang	194.482	0,11	43
<b>Total</b>		<b>1.721.590</b>	<b>1</b>	<b>400</b>

\*Sumber: Hasil Perhitungan, 2024

### 3.3 Langkah-langkah Survei

Berikut adalah Langkah-langkah dalam pelaksanaan survei yang dilakukan

1. Persiapan
  - a. Menetapkan pelaksanaan survei.
  - b. Menyiapkan bahan yaitu kuesioner dan kelengkapan peralatan.
  - c. Menetapkan responden berdasarkan lokasi dan waktu pelaksanaan. Lokasi responden yang akan disurvei yaitu di 3 Kota Besar di Provinsi Kalimantan Timur yaitu Kota Balikpapan, Kota Samarinda, dan Kota Bontang
  - d. Melakukan penyusunan rencana pelaksanaan survei.
2. Pengumpulan Data
  - a. Menyusun kuesioner yang jumlah unsur maupun instrumen pertanyaan yang akan disurvei disesuaikan dengan kebutuhan pendataan survei.
  - b. Pengisian kuesioner dilakukan oleh masyarakat di 3 Kota Besar di Provinsi Kalimantan Timur. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan adalah dengan menggunakan kuesioner (angket) yang disebar secara langsung (*offline*).

### 3.4 Definisi Operasional Variabel

Berikut ini disajikan indikator atau unsur penyusun dalam mengukur kesadaran dalam keamanan TIK

Tabel 3. 2 Unsur Terkait Kesadaran dalam Keamanan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Variabel	Definisi	Item Pernyataan
Kualitas Informasi	<p>Merujuk pada informasi/output yang disediakan oleh layanan publik yang terdiri dari beberapa unsur yaitu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevansi informasi</li> <li>• Akses informasi</li> <li>• Kebergunaan informasi</li> <li>• Kemudahan pemahaman</li> <li>• Kelengkapan informasi               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketepatan waktu</li> <li>• Keandalan informasi</li> <li>• Ketepatan informasi</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> sesuai dengan apa yang saya butuhkan</li> <li>• Informasi yang dibutuhkan dari layanan publik <i>online</i> selalu tersedia</li> <li>• Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> (misal disediakan dalam bentuk pdf atau excel sehingga mudah untuk diunduh)</li> <li>• Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> mudah untuk dipahami</li> <li>• Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> memiliki tampilan yang mudah dibaca, jelas dan tersusun dengan baik/rapi</li> <li>• Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> selalu diperbarui</li> <li>• Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> bersifat reliabel (dapat diandalkan/ dipercaya)</li> <li>• Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> ditampilkan secara akurat dan ringkas</li> </ul>
Kualitas Sistem	<p>Merujuk pada kualitas dari sisi teknis (aplikasi) yang disediakan, yang terdiri dari beberapa unsur yaitu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan Penggunaan</li> <li>• Kemudahan Pembelajaran Sistem Layanan               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keandalan Layanan</li> <li>• Personalisasi Layanan</li> <li>• Waktu Respon Layanan</li> </ul> </li> <li>• Interaktivitas Sistem Layanan               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keamanan Layanan</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah mudah untuk digunakan</li> <li>• Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah mudah untuk dipelajari</li> <li>• Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah sesuai dengan kebutuhan masyarakat</li> <li>• Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah memiliki fitur dan fungsi yang penting / diperlukan masyarakat</li> <li>• Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah dapat bekerja dengan seharusnya (misal sistem tersebut dapat berjalan dengan cepat / tidak lambat)</li> <li>• Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah mampu meminimalisir jumlah kolom pengisian (pada formulir) dan memiliki tampilan yang simpel</li> </ul>

Variabel	Definisi	Item Pernyataan
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara keseluruhan, saya percaya dengan keamanan informasi yang ada pada sistem pelayanan publik <i>online</i> ini</li> </ul>
Kualitas Layanan Publik	Merujuk pada kualitas layanan publik yang terdapat di Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara keseluruhan, kualitas layanan publik <i>online</i> yang ada saat ini sudah sesuai dengan ekspektasi / harapan saya</li> <li>• Secara keseluruhan, saya merasakan adanya efektivitas dan kemudahan dari layanan publik <i>online</i></li> <li>• Secara keseluruhan, saya merasakan adanya manfaat dari layanan publik <i>online</i></li> <li>• Secara Keseluruhan, kualitas layanan publik <i>online</i> mudah diakses oleh penyandang disabilitas (ramah disabilitas)</li> </ul>
Kualitas Helpdesk	Merujuk pada interaksi antar individu (masyarakat dan bagian <i>helpdesk/customer service</i> ) oleh layanan publik yang tersedia, yang terdiri dari beberapa unsur yaitu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dukungan Pelanggan</li> <li>• Transparansi Tindakan</li> <li>• Penanganan Keluhan</li> <li>• Kustomisasi Layanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Staf pelayanan publik memberikan informasi kepada masyarakat ketika pelayanan akan dilakukan (Misal memberikan informasi mengenai waktu pelayanan, nomor antrian pelayanan)</li> <li>• Staf pelayanan publik memberikan respon yang cepat kepada masyarakat</li> <li>• Staf pelayanan publik mampu membuat masyarakat percaya dan merasa aman terhadap yang diberikan <i>customer service/helpdesk</i></li> <li>• Staf pelayanan publik melayani masyarakat dengan bersikap ramah dan sopan</li> <li>• Staf pelayanan publik memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan masyarakat</li> <li>• Staf pelayanan publik melayani individu yang memiliki keluhan terhadap layanan publik sampai permasalahan selesai (misal permasalahan keluhan akan diselesaikan hingga tuntas tanpa ada batasan waktu untuk setiap individu)</li> </ul>

### 3.5 Metode Analisis dan Formula

Untuk mencapai tujuan penelitian ini, dilakukan analisis statistika deskriptif dan pengukuran tingkat kesadaran keamanan TIK oleh masyarakat. Metode analisis yang digunakan beserta formula yang digunakan adalah sebagai berikut

#### 3.5.1 Statistika Deskriptif

Menurut Darnah (2013), statistika deskriptif adalah metode untuk menyajikan data dengan tujuan memberikan gambaran atas data tersebut, tanpa melakukan generalisasi atau menyimpulkan untuk populasi yang lebih besar. Dalam analisis statistika deskriptif, data akan disajikan dalam bentuk tabel dan diagram batang.

Tabel adalah bentuk penyajian data yang disusun dalam kolom untuk mempermudah klasifikasi atau pengelompokan data. Tabel dapat berupa tabel numerik atau tabel *tally* (garis lurus). Dalam analisis ini, terdapat dua jenis tabel yang digunakan: tabel satu arah dan tabel dua arah. Tabel satu arah hanya menunjukkan satu kategori atau karakteristik data, sedangkan tabel dua arah menampilkan dua kategori atau karakteristik data.

Diagram adalah cara menyajikan data dalam bentuk visual, seperti diagram lingkaran, diagram batang, atau diagram garis. Data yang disajikan dalam tabel dapat ditampilkan dalam bentuk angka skala, persentase, atau derajat. Dua jenis diagram yang digunakan dalam analisis statistika ini adalah diagram batang dan diagram lingkaran. Diagram batang menggunakan persegi panjang untuk mewakili frekuensi nilai data tertentu, sedangkan diagram lingkaran adalah representasi grafis yang membagi lingkaran menjadi beberapa sektor, di mana sudut sektor menunjukkan proporsi data setelah diakumulasi dan disesuaikan dengan 360°. Adapun formula yang umum digunakan pada statistika deskriptif untuk persentase adalah sebagai berikut

$$\text{Persentase (\%)} = \frac{\text{Jumlah bagian}}{\text{Jumlah keseluruhan}} \times 100$$

### 3.5.2 Metode Perhitungan Nilai Rata-rata Tertimbang

Rata-rata tertimbang digunakan untuk menilai hasil tanggapan responden dengan mempertimbangkan bobot atau tingkat kepentingan dari masing-masing kategori tanggapan. Pada survei ini, kategori tanggapan yang digunakan adalah Sangat Setuju dengan nilai 4, Setuju bernilai 3, Netral bernilai 2, dan Tidak Setuju bernilai 1. Masing-masing kategori memiliki bobot yang mencerminkan intensitas persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap pernyataan survei. Metode rata-rata tertimbang ini dipilih agar analisis dapat memberikan hasil yang lebih akurat dan representatif dalam menggambarkan opini responden. Rumus perhitungan nilai rata-rata tertimbang adalah sebagai berikut :

$$\text{Rata - rata tertimbang} = \frac{\sum(\text{jumlah responden pada kategori} \times \text{bobot kategori})}{\text{Total responden}}$$

Setelah perhitungan rata-rata tertimbang, hasilnya diklasifikasikan menjadi empat kategori: Sangat Baik (3,26-4,00), Baik (2,60-3,25), Cukup (1,76-2,50) dan Buruk (1,00-1,75).

# **BAB IV**

## **HASIL DAN**

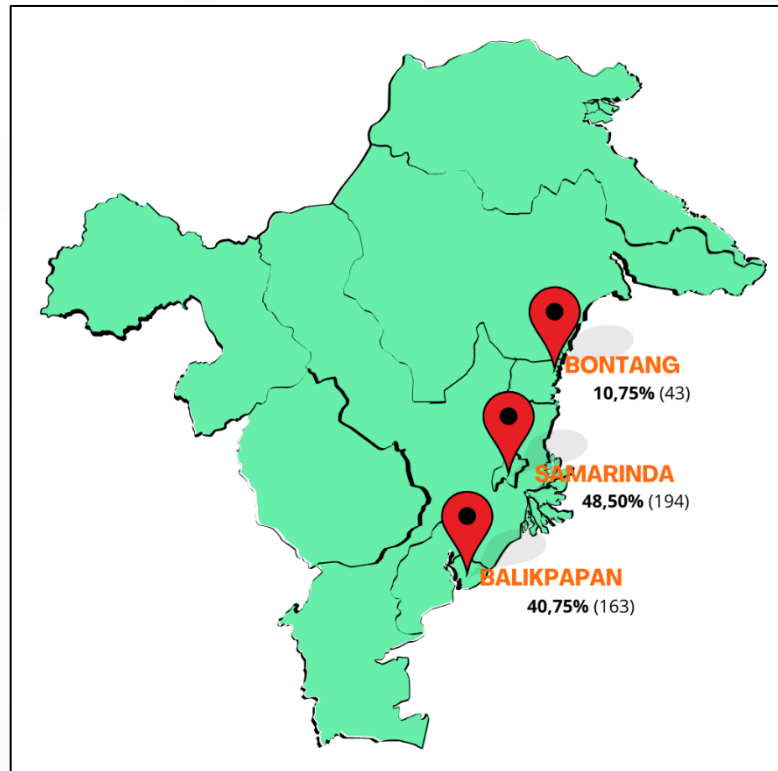
## **PEMBAHASAN**



## BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Distribusi Responden Seluruh Kabupaten/Kota di Kalimantan Timur

Dalam menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin yang telah dibahas sebelumnya. Berikut adalah hasil perhitungannya.



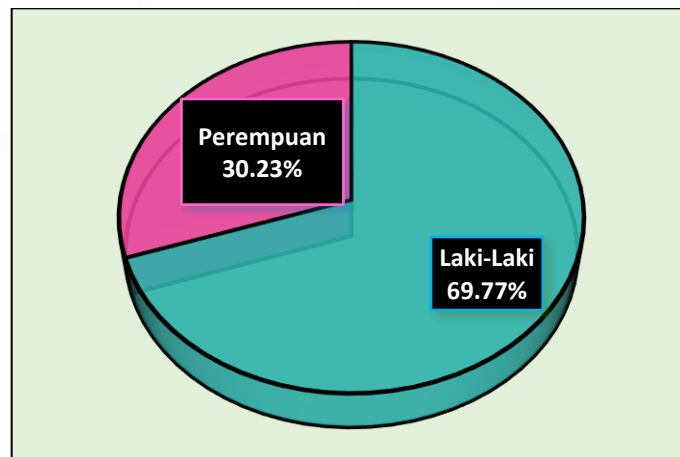
Gambar 4. 1 Distribusi Responden di 3 Kota Besar di Provinsi Kalimantan Timur

Gambar 4.1 menunjukkan persebaran responden di 3 (tiga) kota besar di Provinsi Kalimantan Timur, dengan persentase sebagai berikut: 10,75 persen di Kota Bontang; 48,50 persen di Kota Samarinda; 40,75 persen di Kota Balikpapan.

## 4.2 Hasil Survei Layanan Publik di Kota Bontang

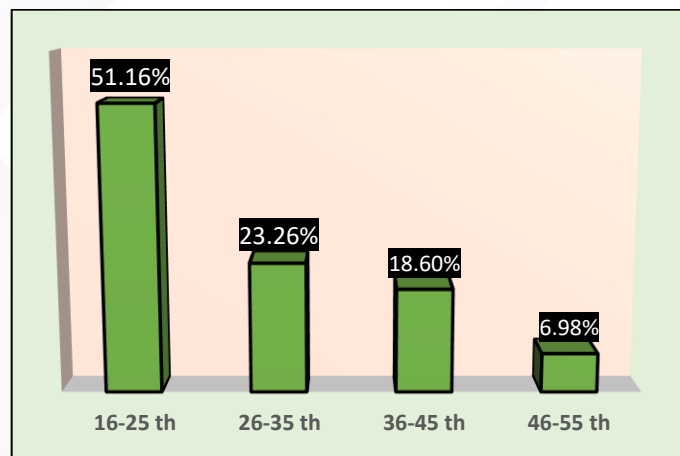
### 4.2.1 Profil Responden

Profil responden dilihat dari beberapa aspek, antara lain jenis kelamin, kelompok usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan yang menjadi dasar untuk mengidentifikasi karakteristik dan latar belakang mereka. Berikut adalah penjelasannya



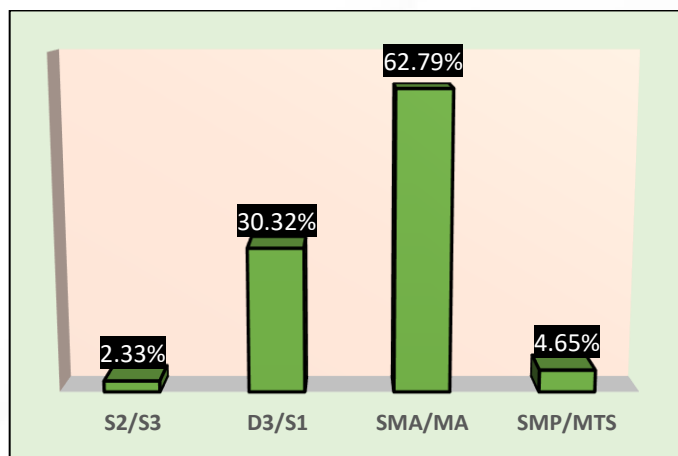
Gambar 4. 2 Distribusi Responden di Kota Bontang Berdasarkan Jenis Kelamin

Menurut data yang tergambar dalam Gambar 4.2, proporsi responden perempuan di Kota Bontang mencapai 30,32 persen, sementara responden laki-laki sebesar 69,77 persen.



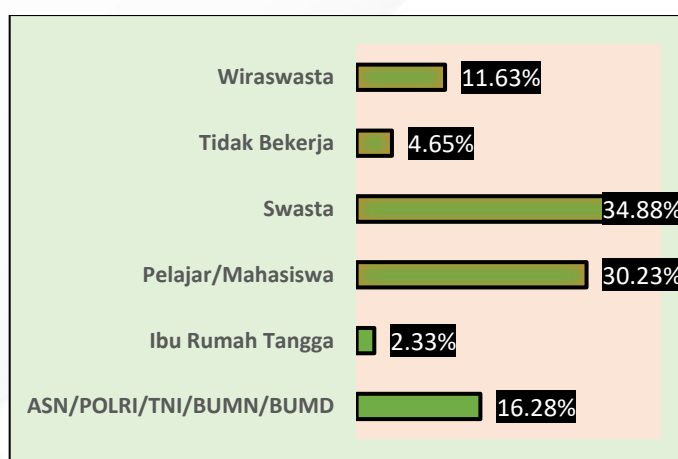
Gambar 4. 3 Distribusi Responden di Kota Bontang Berdasarkan Kelompok Usia

Berdasarkan Gambar 4.3, distribusi responden di Kota Bontang dikategorikan menjadi empat kelompok usia, yaitu 16-25 tahun, 26-35 tahun, 36-45 tahun, dan 46-55 tahun. Terlihat bahwa kelompok usia 16-25 tahun memiliki jumlah responden paling banyak di Kota Bontang, sementara persentase responden paling sedikit terdapat pada kelompok usia 46-55 tahun.



Gambar 4. 4 Distribusi Responden di Kota Bontang Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Berdasarkan Gambar 4.4, terdapat sebesar 62,79 persen responden di Kota Bontang memiliki ijazah SMA/MA.

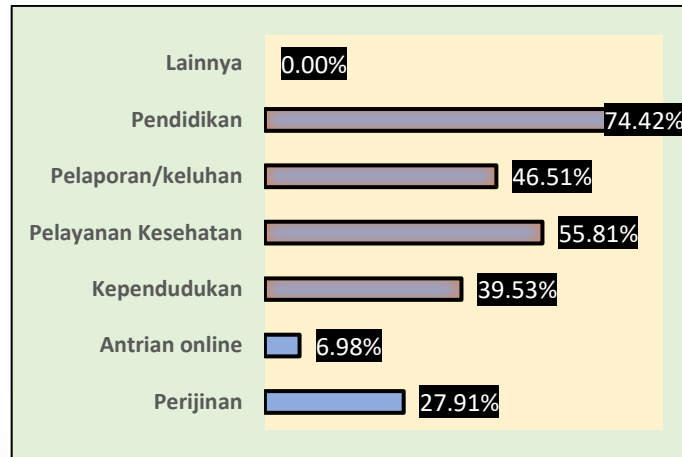


Gambar 4. 5 Distribusi Responden di Kota Bontang Berdasarkan Pekerjaan

Dapat dilihat pada Gambar 4.5, pekerjaan yang paling banyak adalah Swasta, mencapai 34,88 persen, sementara pekerjaan yang paling sedikit adalah Ibu Rumah Tangga, hanya sebesar 2,33 persen. Selain itu, sebanyak 4,65 persen responden tidak memiliki pekerjaan.

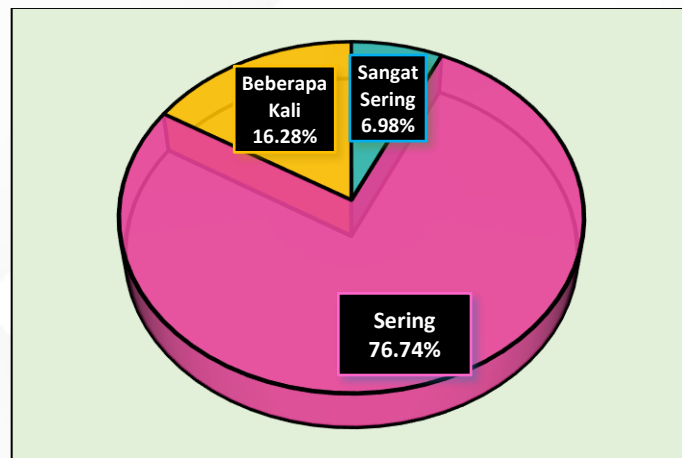
#### 4.2.2 Penggunaan Layanan Publik Online

Pengetahuan masyarakat mengenai layanan-layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah melalui *platform online* sangat penting dalam meningkatkan pemanfaatan. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden telah mengenal layanan publik *online*, namun tingkat penggunaan setiap jenis layanan bervariasi. Penjelasan lebih rinci disajikan berikut ini



Gambar 4. 6 Persentase Layanan Publik Online yang Digunakan di Kota Bontang

Gambar 4.6 menunjukkan persentase penggunaan berbagai jenis layanan publik *online* oleh masyarakat di Kota Bontang. Layanan yang paling sering digunakan adalah Pendidikan dengan persentase 74,42 persen, diikuti oleh Pelayanan Kesehatan sebesar 55,81 persen, Pelaporan/Keluhan sebesar 46,51 persen, Kependudukan sebesar 39,53 persen, Perijinan sebesar 27,91 persen, serta Antrian *Online* digunakan oleh 6,98 persen responden.



Gambar 4. 7 Persentase Frekuensi Penggunaan Layanan Publik Online di Kota Bontang

Berdasarkan Gambar 4.7 diketahui bahwa sebagian besar responden, 76,74 persen, menggunakan layanan publik *online* dengan frekuensi sering. Sebanyak 16,28 persen menggunakannya beberapa kali sementara hanya 6,98 persen responden yang menggunakan layanan publik *online* sangat sering. Data ini menunjukkan bahwa meskipun banyak masyarakat yang telah memanfaatkan layanan *online*, intensitas penggunaan masih relatif terbatas.

### 4.2.3 Kualitas Informasi Layanan Publik Online

Kualitas informasi layanan publik *online* merujuk pada informasi atau *output* yang disediakan oleh layanan publik yang dinilai berdasarkan relevansi, akses, kebergunaan, kemudahan pemahaman, kelengkapan, ketepatan waktu, dan keandalan suatu informasi. Berikut ini adalah hasil analisis untuk kualitas layanan publik *online* di Kota Bontang

Tabel 4. 1 Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Informasi Layanan Publik Online di Kota Bontang

Unsur	Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Relevansi informasi	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> sesuai dengan apa yang saya butuhkan	9,30%	60,47%	23,26%	6,98%
Akses informasi	Informasi yang dibutuhkan dari layanan publik <i>online</i> selalu tersedia	13,95%	62,79%	20,93%	2,33%
Kebergunaan informasi	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> (misal disediakan dalam bentuk pdf atau excel sehingga mudah untuk diunduh)	13,95%	74,42%	11,63%	0,00%
Kemudahan pemahaman	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> mudah untuk dipahami	9,30%	81,40%	9,30%	0,00%
Kelengkapan informasi	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> memiliki tampilan yang mudah dibaca, jelas dan tersusun dengan baik/rapi	16,28%	74,42%	9,30%	0,00%
Ketepatan waktu	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> selalu diperbarui	9,30%	79,07%	11,63%	0,00%
Keandalan informasi	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> bersifat reliabel (dapat diandalkan/dipercaya)	9,30%	67,44%	23,26%	0,00%
Ketepatan informasi	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> ditampilkan secara akurat dan ringkas	20,93%	76,74%	2,33%	0,00%

Berikut adalah rincian interpretasi dari setiap unsur:

#### 1. Relevansi Informasi

Dari segi relevansi, sebanyak 69,77 persen responden merasa bahwa informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mereka, dengan 9,30 persen sangat setuju dan 60,47 persen setuju. Sebagian kecil, yakni 23,26 persen, bersikap netral terhadap relevansi ini, sementara hanya 6,98 persen responden yang tidak setuju.

## 2. Akses Informasi

Sebanyak 76,74 persen responden menyatakan bahwa informasi yang dibutuhkan selalu tersedia melalui layanan publik *online*, dengan rincian 13,95 persen sangat setuju dan 62,79 persen setuju. Meski demikian, 20,93 persen responden memiliki sikap netral dan hanya 2,33 persen merasa akses tidak selalu tersedia.

## 3. Kebergunaan Informasi

Layanan publik *online* dinilai memiliki format informasi yang memudahkan pengguna dalam mengunduhnya, seperti dalam bentuk PDF atau Excel, yang dianggap bermanfaat oleh 88,37 persen responden (13,95 persen sangat setuju, 74,42 persen setuju). Namun, terdapat 11,63 persen yang bersikap netral.

## 4. Kemudahan Pemahaman

Sebanyak 90,70 persen responden merasa informasi mudah dipahami, dengan 9,30 persen menyatakan sangat setuju dan 81,40 persen setuju. Sedangkan 9,30 persen lainnya bersikap netral.

## 5. Kelengkapan Informasi

Mengenai kelengkapan dan keterbacaan informasi, 90,70 persen responden merasa informasi tersebut jelas, rapi, dan mudah dibaca (16,28 persen sangat setuju dan 74,42 persen setuju). Namun, terdapat 9,30 persen responden yang bersikap netral.

## 6. Ketepatan Waktu

Informasi yang selalu diperbarui dinilai penting oleh responden, dengan 88,37 persen menyetujui ketepatan waktu pembaruan informasi (9,30 persen sangat setuju, 79,07 persen setuju), serta sebanyak 11,63 persen bersikap netral.

## 7. Keandalan Informasi

Dari segi keandalan, 76,74 persen responden menyatakan informasi yang disediakan dapat diandalkan (9,30 persen sangat setuju, 67,44 persen setuju), sementara sekitar 23,26 persen bersikap netral.

## 8. Ketepatan Informasi

Mengenai ketepatan, sebanyak 97,67 persen responden menganggap informasi yang disediakan akurat dan ringkas (20,93 persen sangat setuju, 76,74 persen setuju), dan hanya 2,33 persen yang bersikap netral.

Berikut adalah rata-rata tertimbang berdasarkan rasio persentase jawaban untuk setiap unsur:

Tabel 4. 2 Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Informasi Layanan Publik Online di Kota Bontang

Unsur	Rata-rata Tertimbang	Kategori
Relevansi informasi	2,72	Baik
Akses informasi	2,88	Baik
Kebergunaan informasi	3,02	Baik
Kemudahan pemahaman	3,00	Baik
Kelengkapan informasi	3,07	Baik
Ketepatan waktu	2,98	Baik
Keandalan informasi	2,86	Baik
Ketepatan informasi	3,19	Baik
<b>Kualitas Informasi Publik Online</b>	<b>2,97</b>	<b>Baik</b>

Nilai rata-rata tertimbang pada Tabel 4.2 mengindikasikan bahwa kualitas informasi layanan publik *online* berada di angka 2,97 yaitu pada kategori "Baik". Sementara, unsur dengan nilai tertinggi berada pada unsur Ketepatan Informasi (3,19) dan nilai terendah pada Relevansi Informasi (2,72).

#### 4.2.4 Kualitas Sistem Layanan Publik Online

Kualitas informasi layanan publik *online* merujuk pada kualitas dari sisi teknis (aplikasi) yang disediakan yang dinilai berdasarkan kemudahan penggunaan, kemudahan pembelajaran sistem layanan, keandalan layanan, personalisasi layanan, waktu respon layanan, interaktivitas sistem layanan, dan keamanan layanan. Berikut ini adalah hasil analisis untuk kualitas sistem layanan publik *online* di Kota Bontang

Tabel 4. 3 Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Sistem Layanan Publik Online di Kota Bontang

Unsur	Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Kemudahan Penggunaan	Sistem layanan public <i>online</i> yang disediakan pemerintah mudah untuk digunakan	16,28%	65,12%	18,60%	0,00%
Kemudahan Pembelajaran Sistem Layanan	Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah mudah untuk dipelajari	16,28%	69,77%	13,95%	0,00%
Keandalan Layanan	Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah sesuai dengan kebutuhan masyarakat	16,28%	72,09%	11,63%	0,00%
Personalisasi Layanan	Sistem layanan public <i>online</i> yang disediakan pemerintah memiliki fitur dan fungsi yang penting / diperlukan masyarakat	13,95%	72,09%	13,95%	0,00%
Waktu Respon Layanan	Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah dapat bekerja dengan	16,28%	79,07%	4,65%	0,00%



Unsur	Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
	seharusnya (misal sistem tersebut dapat berjalan dengan cepat / tidak lambat)				
Interaktivitas Sistem Layanan	Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah mampu meminimalisir jumlah kolom pengisian (pada formulir) dan memiliki tampilan yang simpel	16,28%	81,40%	2,33%	0,00%
Keamanan Layanan	Secara keseluruhan, saya percaya dengan keamanan informasi yang ada pada sistem pelayanan publik <i>online</i> ini	16,28%	81,40%	2,33%	0,00%

Berikut adalah rincian interpretasi dari setiap unsur:

#### 1. Kemudahan Penggunaan

Sebanyak 81,40 persen responden menilai bahwa sistem layanan publik *online* yang disediakan pemerintah mudah digunakan, dengan rincian 16,28 persen sangat setuju dan 65,12 persen setuju, dan sebanyak 18,60 persen lainnya bersikap netral.

#### 2. Kemudahan Pembelajaran Sistem Layanan

Dari aspek kemudahan dalam mempelajari sistem layanan, 86,05 persen responden merasa sistem ini mudah dipelajari, dengan 16,28 persen sangat setuju dan 69,77 persen setuju. Sebagian kecil, yakni 13,95 persen, bersikap netral.

#### 3. Keandalan Layanan

Sebanyak 88,37 persen responden menilai sistem layanan publik *online* yang disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dengan 16,28 persen sangat setuju dan 72,09 persen setuju. Responden yang bersikap netral berjumlah 11,63 persen.

#### 4. Personalisasi Layanan

Mengenai personalisasi, 86,04 persen responden setuju bahwa sistem layanan memiliki fitur dan fungsi yang penting bagi masyarakat, dengan 13,95 persen sangat setuju dan 72,09 persen setuju, dan sebanyak 13,95 persen bersikap netral.

#### 5. Waktu Respon Layanan

Sebanyak 95,35 persen responden menilai sistem layanan publik *online* bekerja dengan baik dan tidak lambat, dengan 16,28 persen sangat setuju dan 79,07 persen setuju, dan terdapat 4,65 persen responden yang bersikap netral.

## 6. Interaktivitas Sistem Layanan

Sebanyak 97,68 persen responden setuju bahwa sistem layanan publik *online* memiliki tampilan yang simpel dan meminimalisir jumlah kolom pengisian, dengan 16,28 persen sangat setuju dan 81,40 persen setuju. Sedangkan 2,33 persen lainnya bersikap netral.

## 7. Keamanan Layanan

Terkait keamanan, 97,68 persen responden percaya dengan keamanan informasi dalam sistem layanan publik *online*, dengan 16,28 persen sangat setuju dan 81,40 persen setuju, dan sebanyak 2,33 persen bersikap netral.

Berikut adalah rata-rata tertimbang berdasarkan rasio persentase jawaban untuk setiap unsur:

Tabel 4. 4 Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Sistem Layanan Publik Online di Kota Bontang

Unsur	Rata-rata Tertimbang	Kategori
Kemudahan Penggunaan	2,98	Baik
Kemudahan Pembelajaran Sistem Layanan	3,02	Baik
Keandalan Layanan	3,05	Baik
Personalisasi Layanan	3,00	Baik
Waktu Respon Layanan	3,12	Baik
Interaktivitas Sistem Layanan	3,14	Baik
Keamanan Layanan	3,14	Baik
<b>Sistem Layanan Publik Online</b>	<b>3,06</b>	<b>Baik</b>

Nilai rata-rata tertimbang pada Tabel 4.4 mengindikasikan bahwa kualitas sistem layanan publik *online* berada di angka 3,06 yaitu pada kategori "Baik". Sementara, unsur dengan nilai tertinggi berada pada unsur Interaktivitas Sistem Layanan dan Keamanan Layanan, masing-masing bernilai 3,14 dan nilai terendah pada Kemudahan Penggunaan (2,98).

### 4.2.5 Kualitas Layanan Publik Online

Kualitas layanan publik *online* merujuk pada kualitas layanan yang terdapat pada sistem layanan publik *online*. Berikut ini adalah hasil analisis untuk kualitas sistem layanan publik *online* di Kota Bontang

Tabel 4. 5 Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Layanan Publik Online di Kota Bontang

Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Secara keseluruhan, kualitas layanan publik <i>online</i> yang ada saat ini sudah sesuai dengan ekspektasi / harapan saya	13,95%	27,91%	55,81%	2,33%
Secara keseluruhan, saya merasakan adanya efektivitas dan kemudahan dari layanan publik <i>online</i>	20,93%	62,79%	13,95%	2,33%
Secara keseluruhan, saya merasakan adanya manfaat dari layanan publik <i>online</i>	20,93%	60,47%	18,60%	0,00%

Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Secara Keseluruhan, kualitas layanan publik <i>online</i> mudah diakses oleh penyandang disabilitas (ramah disabilitas)	32,56%	67,44%	0,00%	0,00%

Berdasarkan hasil survei mengenai kualitas layanan publik *online*, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mayoritas responden merasa puas dengan layanan yang diberikan. Sebanyak 41,86 persen responden merasa bahwa kualitas layanan sudah sesuai dengan ekspektasi mereka, dengan rincian 13,95 persen sangat setuju dan 27,91 persen setuju, meskipun sebanyak 55,81 persen yang bersikap netral, dan 2,33 persen yang tidak setuju. Dalam hal efektivitas dan kemudahan, 83,72 persen responden merasakan adanya kemudahan dalam menggunakan layanan publik *online*, dengan 20,93 persen sangat setuju dan 62,79 persen setuju, sementara 13,95 persen bersikap netral, dan hanya 2,33 persen yang tidak setuju. Lalu, sebanyak 81,40 persen responden mengakui manfaat dari layanan publik *online*, dengan 20,93 persen sangat setuju dan 60,47 persen setuju. Sebanyak 18,60 persen bersikap netral, dan tidak ada responden yang tidak setuju. Selain itu, dalam hal aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, layanan publik *online*, seluruh responden merasa layanan ini mudah diakses, di mana 32,56 persen sangat setuju dan 67,44 persen setuju.

Tabel 4. 6 Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Layanan Publik Online di Kota Bontang

	Rata-rata Tertimbang	Kategori
<b>Kualitas Layanan Publik Online</b>	<b>2,98</b>	<b>Baik</b>

Secara keseluruhan, layanan publik *online* memiliki nilai rata-rata tertimbang yaitu 2,98 yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan publik *online* secara umum berada pada kategori "Baik".

#### 4.2.6 Kualitas *Helpdesk*

Kualitas informasi layanan publik *online* merujuk pada interaksi antar individu (masyarakat dan bagian *helpdesk* / *customer service*) oleh layanan publik *online* yang dinilai berdasarkan dukungan pelanggan, transparansi tindakan, penanganan keluhan, dan kustomisasi layanan. Berikut ini adalah hasil analisis untuk kualitas sistem layanan publik *online* di Kota Bontang

Tabel 4. 7 Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Helpdesk di Kota Bontang

Unsur	Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Dukungan Pelanggan	Staf pelayanan publik memberikan informasi kepada masyarakat ketika pelayanan akan dilakukan (Misal memberikan informasi mengenai waktu pelayanan, nomor antrian pelayanan)	25,58%	51,16%	23,26%	0,00%
	Staf pelayanan publik memberikan respon yang cepat kepada masyarakat	18,60%	53,49%	27,91%	0,00%
Transparansi Tindakan	Staf pelayanan publik mampu membuat masyarakat percaya dan merasa aman terhadap layanan yang diberikan <i>customer service/helpdesk</i>	25,58%	69,77%	4,65%	0,00%
Penanganan Keluhan	Staf pelayanan publik melayani masyarakat dengan bersikap ramah dan sopan	11,63%	81,40%	6,98%	0,00%
	Staf pelayanan publik memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan masyarakat	11,63%	86,05%	2,33%	0,00%
Kustomisasi Layanan	Staf pelayanan publik melayani individu yang memiliki keluhan terhadap layanan publik sampai permasalahan selesai (misal permasalahan keluhan akan diselesaikan hingga tuntas tanpa ada batasan waktu untuk setiap individu)	25,58%	74,42%	0,00%	0,00%

Berikut adalah rincian dari setiap unsur

#### 1. Dukungan Pelanggan

Sebanyak 76,74 persen responden menyatakan bahwa staf pelayanan publik memberikan informasi yang diperlukan, seperti waktu pelayanan dan nomor antrian, dengan rincian 25,58 persen sangat setuju dan 51,16 persen setuju. Sebanyak 23,26 persen bersikap netral, dan tidak ada responden yang tidak setuju. Selain itu, dalam hal respon yang cepat, 72,09 persen merasa puas dengan kecepatan respons staf, dengan 18,60 persen sangat setuju dan 53,49 persen setuju, serta sebanyak 27,91 persen bersikap netral.

#### 2. Transparansi Tindakan

Sebanyak 95,35 persen responden merasa percaya dan aman dengan layanan yang diberikan staf *customer service/helpdesk*, dengan rincian 25,58 persen sangat setuju dan 69,77 persen setuju. Sementara itu, hanya 4,65 persen bersikap netral.

### 3. Penanganan Keluhan

Dalam aspek pelayanan dengan sikap ramah dan sopan, 93,02 persen responden memberikan penilaian positif, dengan 11,63 persen sangat setuju dan 81,40 persen setuju, sementara 6,98 persen bersikap netral. Terkait pengetahuan staf dalam menjawab pertanyaan masyarakat, 97,68 persen responden merasa puas, dengan 11,63 persen sangat setuju dan 86,05 persen setuju, dan hanya 2,33 persen yang bersikap netral.

### 4. Kustomisasi Layanan

Seluruh responden menyatakan bahwa staf pelayanan publik memberikan layanan hingga permasalahan terselesaikan tanpa batasan waktu, dengan 25,58 persen sangat setuju 74,42 persen setuju.

Berikut adalah rata-rata tertimbang berdasarkan rasio persentase jawaban untuk setiap unsur:

Tabel 4. 8 Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Helpdesk di Kota Bontang

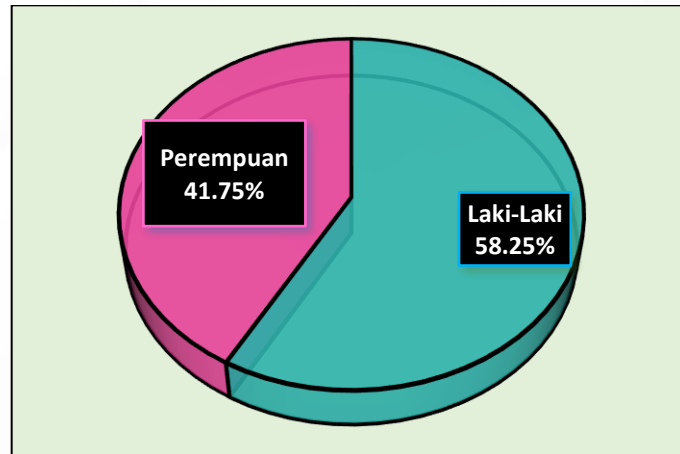
Unsur	Rata-rata Tertimbang	Kategori
Dukungan Pelanggan	2,97	Baik
Transparansi Tindakan	3,21	Baik
Penanganan Keluhan	3,07	Baik
Kustomisasi Layanan	3,26	Baik
<b>Kualitas Helpdesk</b>	<b>3,13</b>	<b>Baik</b>

Nilai rata-rata tertimbang pada Tabel 4.8 mengindikasikan bahwa kualitas *helpdesk* berada di angka 3,13 yaitu pada kategori "Baik". Sementara, unsur dengan nilai tertinggi berada pada unsur Transparansi Tindakan (3,13) dan nilai terendah pada Dukungan Pelanggan (2,97).

### 4.3 Hasil Survei Layanan Publik di Kota Samarinda

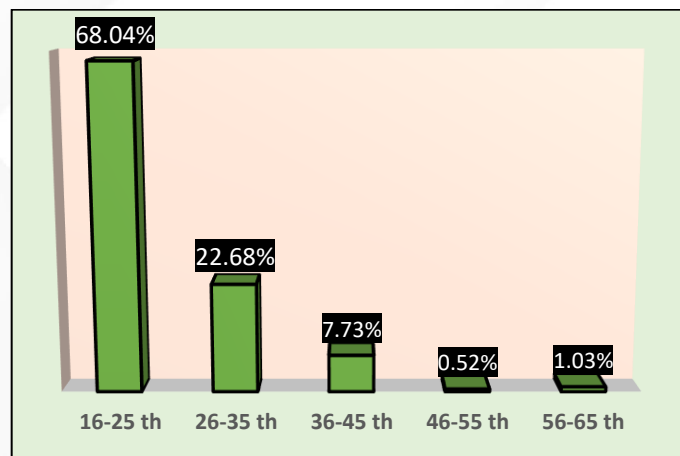
#### 4.3.1 Profil Responden

Profil responden dilihat dari beberapa aspek, antara lain jenis kelamin, kelompok usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan yang menjadi dasar untuk mengidentifikasi karakteristik dan latar belakang mereka. Berikut adalah penjelasannya



Gambar 4. 8 Distribusi Responden di Kota Samarinda Berdasarkan Jenis Kelamin

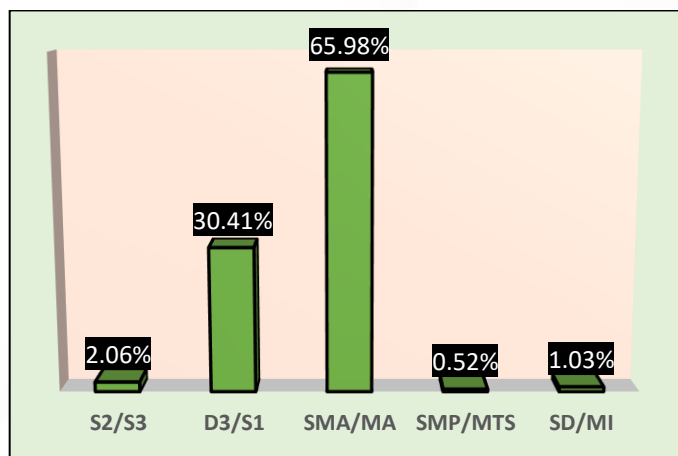
Menurut data yang tergambar dalam Gambar 4.8, proporsi responden perempuan di Kota Samarinda mencapai 41,75 persen, sementara responden laki-laki sebesar 58,25 persen.



Gambar 4. 9 Distribusi Responden di Kota Samarinda Berdasarkan Kelompok Usia

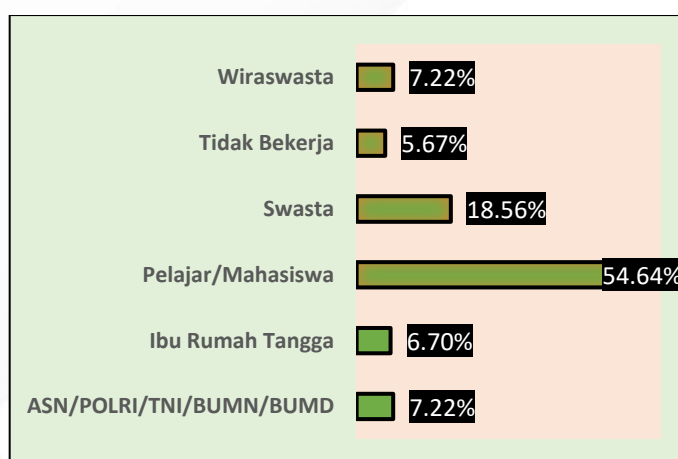
Berdasarkan Gambar 4.9, distribusi responden di Kota Samarinda dikategorikan menjadi lima kelompok usia, yaitu 16-25 tahun, 26-35 tahun, 36-45 tahun, 46-55 tahun, dan 56-65 tahun. Terlihat bahwa kelompok usia 16-25 tahun memiliki jumlah responden paling banyak di Kota Samarinda, sementara persentase responden paling sedikit terdapat pada kelompok usia 46-55 tahun.





Gambar 4. 10 Distribusi Responden di Kota Samarinda Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Berdasarkan Gambar 4.10, terdapat sebesar 65,98 responden di Kota Samarinda memiliki ijazah SMA/MA.



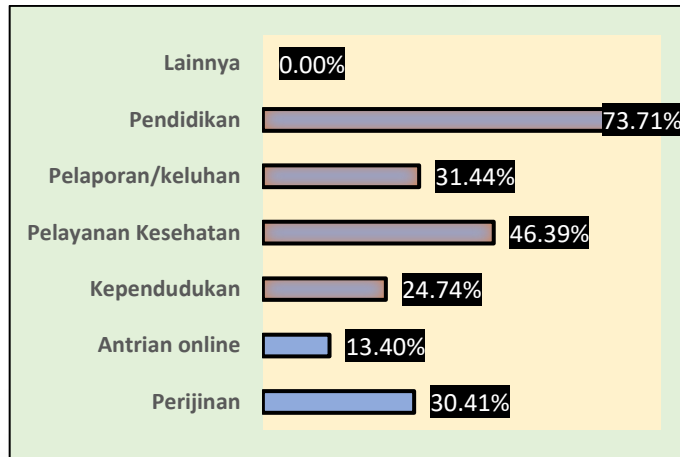
Gambar 4. 11 Distribusi Responden di Kota Samarinda Berdasarkan Pekerjaan

Dapat dilihat pada Gambar 4.11, pekerjaan yang paling banyak adalah Pelajar/Mahasiswa, mencapai 54,64 persen, sementara pekerjaan yang paling sedikit adalah Ibu Rumah Tangga, hanya sebesar 6,70 persen. Selain itu, sebanyak 5,67 persen responden tidak memiliki pekerjaan.

#### 4.3.2 Penggunaan Layanan Publik Online

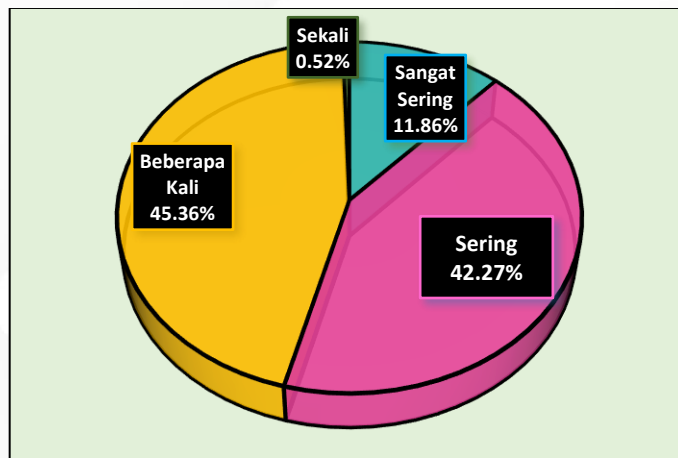
Pengetahuan masyarakat mengenai layanan-layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah melalui *platform online* sangat penting dalam meningkatkan pemanfaatan. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden telah mengenal layanan publik *online*, namun tingkat penggunaan setiap jenis layanan bervariasi. Penjelasan lebih rinci disajikan berikut ini





Gambar 4. 12 Persentase Layanan Publik Online yang Digunakan di Kota Samarinda

Gambar 4.12 menunjukkan persentase penggunaan berbagai jenis layanan publik *online* oleh masyarakat di Kota Samarinda. Layanan yang paling sering digunakan adalah Pendidikan dengan persentase 73,71 persen, diikuti oleh Pelayanan Kesehatan sebesar 46,39 persen, Pelaporan/Keluhan sebesar 31,44 persen, Perijinan sebesar 30,41 persen, Kependudukan sebesar 24,74 persen serta Antrian *Online* digunakan oleh 13,40 persen responden.



Gambar 4. 13 Persentase Frekuensi Penggunaan Layanan Publik Online di Kota Samarinda

Berdasarkan Gambar 4.13 diketahui bahwa sebagian besar responden, 45,36 persen, menggunakan layanan publik *online* beberapa kali. Sebanyak 42,27 persen menggunakannya sering, sementara 0,52 persen hanya menggunakan layanan ini sekali. Hanya 11,86 persen responden yang menggunakan layanan publik *online* sangat sering. Data ini menunjukkan bahwa meskipun banyak masyarakat yang telah memanfaatkan layanan *online*, intensitas penggunaan masih relatif terbatas.

### 4.3.3 Kualitas Informasi Layanan Publik Online

Kualitas informasi layanan publik *online* merujuk pada informasi atau *output* yang disediakan oleh layanan publik yang dinilai berdasarkan relevansi, akses, kebergunaan, kemudahan pemahaman, kelengkapan, ketepatan waktu, dan keandalan suatu informasi. Berikut ini adalah hasil analisis untuk kualitas layanan publik *online* di Kota Samarinda

Tabel 4. 9 Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Informasi Layanan Publik Online di Kota Samarinda

Unsur	Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Relevansi informasi	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> sesuai dengan apa yang saya butuhkan	18,56%	59,79%	21,65%	0,00%
Akses informasi	Informasi yang dibutuhkan dari layanan publik <i>online</i> selalu tersedia	17,01%	63,92%	19,07%	0,00%
Kebergunaan informasi	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> (misal disediakan dalam bentuk pdf atau excel sehingga mudah untuk diunduh)	23,20%	59,79%	17,01%	0,00%
Kemudahan pemahaman	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> mudah untuk dipahami	19,07%	59,28%	21,65%	0,00%
Kelengkapan informasi	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> memiliki tampilan yang mudah dibaca, jelas dan tersusun dengan baik/rapi	16,49%	58,25%	23,20%	2,06%
Ketepatan waktu	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> selalu diperbarui	15,46%	64,95%	18,04%	1,55%
Keandalan informasi	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> bersifat reliabel (dapat diandalkan/dipercaya)	10,31%	37,11%	51,55%	1,03%
Ketepatan informasi	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> ditampilkan secara akurat dan ringkas	22,16%	60,82%	15,98%	1,03%

Berikut adalah rincian interpretasi dari setiap unsur:

#### 1. Relevansi Informasi

Dari segi relevansi, sebanyak 78,35 persen responden merasa bahwa informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mereka, dengan 18,56 persen sangat setuju dan 59,79 persen setuju. Sebagian kecil, yakni 21,65 persen, bersikap netral terhadap relevansi ini, sementara tidak ada responden yang tidak setuju.

#### 2. Akses Informasi

Sebanyak 80,93 persen responden menyatakan bahwa informasi yang dibutuhkan selalu tersedia melalui layanan publik *online*, dengan rincian 17,01

persen sangat setuju dan 63,92 persen setuju. Meski demikian, 19,07 persen responden memiliki sikap netral terkait akses informasi ini.

3. Kebergunaan Informasi

Layanan publik *online* dinilai memiliki format informasi yang memudahkan pengguna dalam mengunduhnya, seperti dalam bentuk PDF atau Excel, yang dianggap bermanfaat oleh 82,99 persen responden (23,20 persen sangat setuju, 59,79 persen setuju). Namun, terdapat 17,01 persen yang bersikap netral.

4. Kemudahan Pemahaman

Sebanyak 78,35 persen responden merasa informasi mudah dipahami, dengan 19,07 persen menyatakan sangat setuju dan 59,28 persen setuju. Sedangkan 21,65 persen lainnya bersikap netral.

5. Kelengkapan Informasi

Mengenai kelengkapan dan keterbacaan informasi, 74,74 persen responden merasa informasi tersebut jelas, rapi, dan mudah dibaca (16,49 persen sangat setuju dan 58,25 persen setuju). Namun, ada 23,20 persen yang bersikap netral dan 2,06 persen yang tidak setuju.

6. Ketepatan Waktu

Informasi yang selalu diperbarui dinilai penting oleh responden, dengan 80,41 persen menyetujui ketepatan waktu pembaruan informasi (15,46 persen sangat setuju, 64,95 persen setuju). Sebanyak 18,04 persen bersikap netral, sementara 1,55 persen merasa tidak setuju.

7. Keandalan Informasi

Dari segi keandalan, 47,42 persen responden menyatakan informasi yang disediakan dapat diandalkan (10,31 persen sangat setuju, 37,11 persen setuju), sementara sekitar setengahnya, yaitu 51,55 persen, bersikap netral, dan 1,03 persen tidak setuju.

8. Ketepatan Informasi

Mengenai ketepatan, sebanyak 82,98 persen responden menganggap informasi yang disediakan akurat dan ringkas (22,16 persen sangat setuju, 60,82 persen setuju). Sebanyak 15,98 persen bersikap netral, dan 1,03 persen tidak setuju.

Berikut adalah rata-rata tertimbang berdasarkan rasio persentase jawaban untuk setiap unsur:

Tabel 4. 10 Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Informasi Layanan Publik Online di Kota Samarinda

Unsur	Rata-rata Tertimbang	Kategori
Relevansi informasi	2,97	Baik
Akses informasi	2,98	Baik
Kebergunaan informasi	3,06	Baik
Kemudahan pemahaman	2,97	Baik
Kelengkapan informasi	2,89	Baik
Ketepatan waktu	2,94	Baik
Keandalan informasi	2,57	Baik
Ketepatan informasi	3,04	Baik
<b>Kualitas Informasi Publik Online</b>	<b>2,93</b>	<b>Baik</b>

Nilai rata-rata tertimbang pada Tabel 4.10 mengindikasikan bahwa kualitas informasi layanan publik *online* berada di angka 2,93 yaitu pada kategori "Baik". Sementara, unsur dengan nilai tertinggi berada pada unsur Kebergunaan Informasi (3,06) dan nilai terendah pada Keandalan Informasi (2,57).

#### 4.3.4 Kualitas Sistem Layanan Publik Online

Kualitas informasi layanan publik *online* merujuk pada kualitas dari sisi teknis (aplikasi) yang disediakan yang dinilai berdasarkan kemudahan penggunaan, kemudahan pembelajaran sistem layanan, keandalan layanan, personalisasi layanan, waktu respon layanan, interaktivitas sistem layanan, dan keamanan layanan. Berikut ini adalah hasil analisis untuk kualitas sistem layanan publik *online* di Kota Samarinda

Tabel 4. 11 Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Sistem Layanan Publik Online di Kota Samarinda

Unsur	Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Kemudahan Penggunaan	Sistem layanan public <i>online</i> yang disediakan pemerintah mudah untuk digunakan	22,16%	51,55%	25,26%	1,03%
Kemudahan Pembelajaran Sistem Layanan	Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah mudah untuk dipelajari	21,13%	57,22%	20,62%	1,03%
Keandalan Layanan	Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah sesuai dengan kebutuhan masyarakat	22,68%	55,15%	20,62%	1,55%
Personalisasi Layanan	Sistem layanan public <i>online</i> yang disediakan pemerintah memiliki fitur dan fungsi yang penting / diperlukan masyarakat	17,01%	57,22%	24,74%	1,03%
Waktu Respon Layanan	Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah dapat bekerja dengan	22,16%	56,70%	20,10%	1,03%

Unsur	Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
	seharusnya (misal sistem tersebut dapat berjalan dengan cepat / tidak lambat)				
Interaktivitas Sistem Layanan	Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah mampu meminimalisir jumlah kolom pengisian (pada formulir) dan memiliki tampilan yang simpel	23,71%	55,67%	20,62%	0,00%
Keamanan Layanan	Secara keseluruhan, saya percaya dengan keamanan informasi yang ada pada sistem pelayanan publik <i>online</i> ini	22,16%	57,73%	16,49%	3,61%

Berikut adalah rincian interpretasi dari setiap unsur:

1. Kemudahan Penggunaan

Sebanyak 73,71 persen responden menilai bahwa sistem layanan publik *online* yang disediakan pemerintah mudah digunakan, dengan rincian 22,16 persen sangat setuju dan 51,55 persen setuju. Sebanyak 25,26 persen lainnya bersikap netral, dan hanya 1,03 persen yang tidak setuju.

2. Kemudahan Pembelajaran Sistem Layanan

Dari aspek kemudahan dalam mempelajari sistem layanan, 78,35 persen responden merasa sistem ini mudah dipelajari, dengan 21,13 persen sangat setuju dan 57,22 persen setuju. Sebagian kecil, yakni 20,62 persen, bersikap netral, dan 1,03 persen tidak setuju.

3. Keandalan Layanan

Sebanyak 77,83 persen responden menilai sistem layanan publik *online* yang disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dengan 22,68 persen sangat setuju dan 55,15 persen setuju. Responden yang bersikap netral berjumlah 20,62 persen, sementara 1,55 persen menyatakan tidak setuju.

4. Personalisasi Layanan

Mengenai personalisasi, 74,23 persen responden setuju bahwa sistem layanan memiliki fitur dan fungsi yang penting bagi masyarakat, dengan 17,01 persen sangat setuju dan 57,22 persen setuju. Sebanyak 24,74 persen bersikap netral, dan hanya 1,03 persen yang tidak setuju.

5. Waktu Respon Layanan

Sebanyak 78,86 persen responden menilai sistem layanan publik *online* bekerja dengan baik dan tidak lambat, dengan 22,16 persen sangat setuju dan 56,70 persen setuju. Ada 20,10 persen responden yang bersikap netral, dan 1,03 persen tidak setuju.

## 6. Interaktivitas Sistem Layanan

Sebanyak 79,38 persen responden setuju bahwa sistem layanan publik *online* memiliki tampilan yang simpel dan meminimalisir jumlah kolom pengisian, dengan 23,71 persen sangat setuju dan 55,67 persen setuju. Sedangkan 20,62 persen lainnya bersikap netral, tanpa responden yang menyatakan ketidaksetujuan.

## 7. Keamanan Layanan

Terkait keamanan, 79,89 persen responden percaya dengan keamanan informasi dalam sistem layanan publik *online*, dengan 22,16 persen sangat setuju dan 57,73 persen setuju. Sebanyak 16,49 persen bersikap netral, sementara 3,61 persen menyatakan tidak setuju

Berikut adalah rata-rata tertimbang berdasarkan rasio persentase jawaban untuk setiap unsur:

Tabel 4. 12 Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Sistem Layanan Publik Online di Kota Samarinda

Unsur	Rata-rata Tertimbang	Kategori
Kemudahan Penggunaan	2,95	Baik
Kemudahan Pembelajaran Sistem Layanan	2,98	Baik
Keandalan Layanan	2,99	Baik
Personalisasi Layanan	2,90	Baik
Waktu Respon Layanan	3,00	Baik
Interaktivitas Sistem Layanan	3,03	Baik
Keamanan Layanan	2,98	Baik
<b>Sistem Layanan Publik Online</b>	<b>2,98</b>	<b>Baik</b>

Nilai rata-rata tertimbang pada Tabel 4.12 mengindikasikan bahwa kualitas sistem layanan publik *online* berada di angka 2,98 yaitu pada kategori "Baik". Sementara, unsur dengan nilai tertinggi berada pada unsur Interaktivitas Sistem Layanan (3,03) dan nilai terendah pada Personalisasi Layanan (2,90).

### 4.3.5 Kualitas Layanan Publik Online

Kualitas layanan publik *online* merujuk pada kualitas layanan yang terdapat pada sistem layanan publik *online*. Berikut ini adalah hasil analisis untuk kualitas sistem layanan publik *online* di Kota Samarinda

Tabel 4. 13 Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Layanan Publik Online di Kota Samarinda

Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Secara keseluruhan, kualitas layanan publik <i>online</i> yang ada saat ini sudah sesuai dengan ekspektasi / harapan saya	7,22%	30,93%	59,28%	2,58%
Secara keseluruhan, saya merasakan adanya efektivitas dan kemudahan dari layanan publik <i>online</i>	11,34%	56,19%	31,44%	1,03%



Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Secara keseluruhan, saya merasakan adanya manfaat dari layanan publik <i>online</i>	10,31%	63,40%	24,23%	2,06%
Secara Keseluruhan, kualitas layanan publik <i>online</i> mudah diakses oleh penyandang disabilitas (ramah disabilitas)	18,56%	62,37%	18,04%	1,03%

Berdasarkan hasil survei mengenai kualitas layanan publik *online*, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mayoritas responden merasa puas dengan layanan yang diberikan. Sebanyak 38,15 persen responden merasa bahwa kualitas layanan sudah sesuai dengan ekspektasi mereka, dengan rincian 7,22 persen sangat setuju dan 30,93 persen setuju, meskipun masih ada 59,28 persen yang bersikap netral, dan 2,58 persen yang tidak setuju. Dalam hal efektivitas dan kemudahan, 67,53 persen responden merasakan adanya kemudahan dalam menggunakan layanan publik *online*, dengan 11,34 persen sangat setuju dan 56,19 persen setuju, sementara 31,44 persen bersikap netral, dan hanya 1,03 persen yang tidak setuju. Lalu, sebanyak 73,71 persen responden mengakui manfaat dari layanan publik *online*, dengan 10,31 persen sangat setuju dan 63,40 persen setuju. Sebanyak 24,23 persen bersikap netral, dan 2,06 persen tidak setuju. Selain itu, dalam hal aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, layanan publik *online*, sebanyak 80,93 persen responden merasa layanan ini mudah diakses, di mana 18,56 persen sangat setuju dan 62,37 persen setuju, sedangkan 18,04 persen bersikap netral, dan 1,03 persen tidak setuju.

Tabel 4. 14 Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Layanan Publik Online di Kota Samarinda

	Rata-rata Tertimbang	Kategori
<b>Kualitas Layanan Publik Online</b>	<b>2,75</b>	<b>Baik</b>

Secara keseluruhan. layanan publik *online* memiliki nilai rata-rata tertimbang yaitu 2,75 yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan publik *online* secara umum berada pada kategori "Baik".

#### 4.3.6 Kualitas *Helpdesk*

Kualitas informasi layanan publik *online* merujuk pada interaksi antar individu (masyarakat dan bagian *helpdesk / customer service*) oleh layanan publik *online* yang dinilai berdasarkan dukungan pelanggan, transparansi tindakan, penanganan keluhan, dan kustomisasi layanan. Berikut ini adalah hasil analisis untuk kualitas sistem layanan publik *online* di Kota Samarinda



Tabel 4. 15 Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Helpdesk di Kota Samarinda

Unsur	Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Dukungan Pelanggan	Staf pelayanan publik memberikan informasi kepada masyarakat ketika pelayanan akan dilakukan (Misal memberikan informasi mengenai waktu pelayanan, nomor antrian pelayanan)	42,27%	37,63%	20,10%	0,00%
	Staf pelayanan publik memberikan respon yang cepat kepada masyarakat	35,05%	37,63%	23,71%	3,61%
Transparansi Tindakan	Staf pelayanan publik mampu membuat masyarakat percaya dan merasa aman terhadap layanan yang diberikan <i>customer service/helpdesk</i>	38,14%	39,18%	21,65%	1,03%
Penanganan Keluhan	Staf pelayanan publik melayani masyarakat dengan bersikap ramah dan sopan	38,14%	38,14%	21,65%	2,06%
	Staf pelayanan publik memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan masyarakat	38,14%	44,85%	15,98%	1,03%
Kustomisasi Layanan	Staf pelayanan publik melayani individu yang memiliki keluhan terhadap layanan publik sampai permasalahan selesai (misal permasalahan keluhan akan diselesaikan hingga tuntas tanpa ada batasan waktu untuk setiap individu)	36,60%	45,36%	15,98%	2,06%

Berikut adalah rincian dari setiap unsur

#### 1. Dukungan Pelanggan

Sebanyak 79,90 persen responden menyatakan bahwa staf pelayanan publik memberikan informasi yang diperlukan, seperti waktu pelayanan dan nomor antrian, dengan rincian 42,27 persen sangat setuju dan 37,63 persen setuju. Sebanyak 20,10 persen bersikap netral, dan tidak ada responden yang tidak setuju. Selain itu, dalam hal respon yang cepat, 72,68 persen merasa puas dengan kecepatan respons staf, dengan 35,05 persen sangat setuju dan 37,63 persen setuju. Sebanyak 23,71 persen bersikap netral, dan 3,61 persen tidak setuju.

#### 2. Transparansi Tindakan

Sebanyak 77,32 persen responden merasa percaya dan aman dengan layanan yang diberikan staf *customer service/helpdesk*, dengan rincian 38,14 persen sangat setuju dan 39,18 persen setuju. Sementara itu, 21,65 persen bersikap netral, dan hanya 1,03 persen yang menyatakan tidak setuju.

### 3. Penanganan Keluhan

Dalam aspek pelayanan dengan sikap ramah dan sopan, 76,28 persen responden memberikan penilaian positif, dengan 38,14 persen sangat setuju dan 38,14 persen setuju, sementara 21,65 persen bersikap netral, dan 2,06 persen tidak setuju. Terkait pengetahuan staf dalam menjawab pertanyaan masyarakat, 82,99 persen responden merasa puas, dengan 38,14 persen sangat setuju dan 44,85 persen setuju, dan hanya 15,98 persen yang bersikap netral, serta 1,03 persen yang tidak setuju.

### 4. Kustomisasi Layanan

Sebanyak 81,96 persen responden menyatakan bahwa staf pelayanan publik memberikan layanan hingga permasalahan terselesaikan tanpa batasan waktu, dengan 36,60 persen sangat setuju dan 45,36 persen setuju. Sebanyak 15,98 persen bersikap netral, sementara 2,06 persen menyatakan tidak setuju.

Berikut adalah rata-rata tertimbang berdasarkan rasio persentase jawaban untuk setiap unsur:

Tabel 4. 16 Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Helpdesk di Kota Samarinda

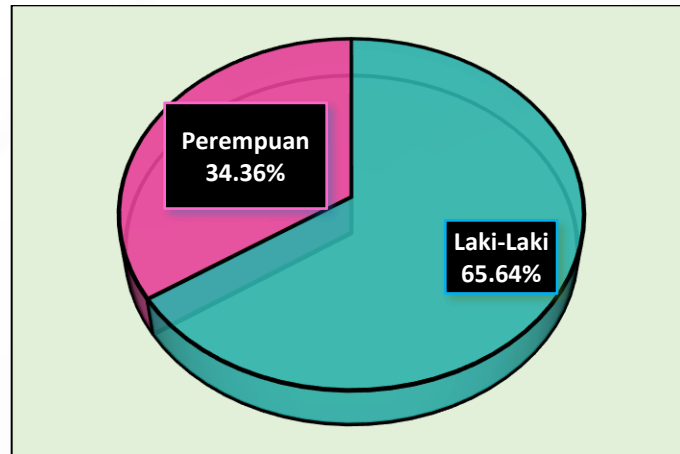
Unsur	Rata-rata Tertimbang	Kategori
Dukungan Pelanggan	3,13	Baik
Transparansi Tindakan	3,14	Baik
Penanganan Keluhan	3,16	Baik
Kustomisasi Layanan	3,16	Baik
<b>Kualitas Helpdesk</b>	<b>3,15</b>	<b>Baik</b>

Nilai rata-rata tertimbang pada Tabel 4.16 mengindikasikan bahwa kualitas *helpdesk* berada di angka 3,15 yaitu pada kategori "Baik". Sementara, unsur dengan nilai tertinggi berada pada unsur Penanganan Keluhan dan Kustomisasi Layanan, masing-masing bernilai 3,16 dan nilai terendah pada Dukungan Pelanggan (3,13).

## 4.4 Hasil Survei Layanan Publik di Kota Balikpapan

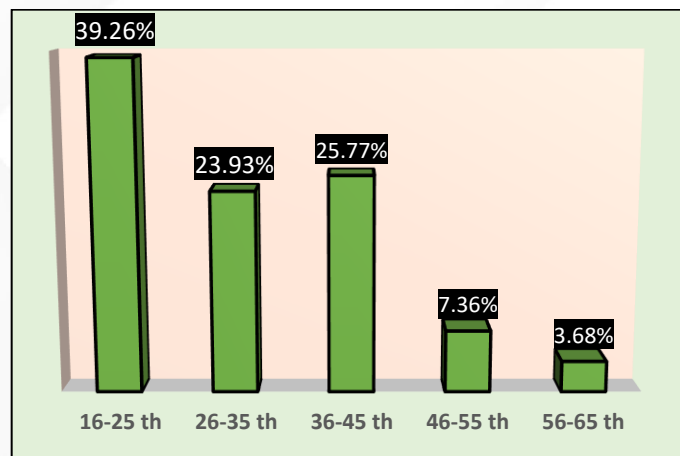
### 4.4.1 Profil Responden

Profil responden dilihat dari beberapa aspek, antara lain jenis kelamin, kelompok usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan yang menjadi dasar untuk mengidentifikasi karakteristik dan latar belakang mereka. Berikut adalah penjelasannya



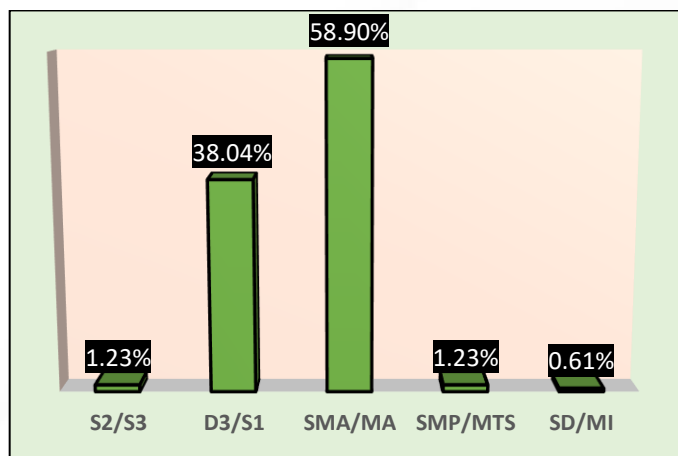
Gambar 4. 14 Distribusi Responden di Kota Balikpapan Berdasarkan Jenis Kelamin

Menurut data yang tergambar dalam Gambar 4.14, proporsi responden perempuan di Kota Balikpapan mencapai 34,36 persen, sementara responden laki-laki sebesar 65,64 persen.



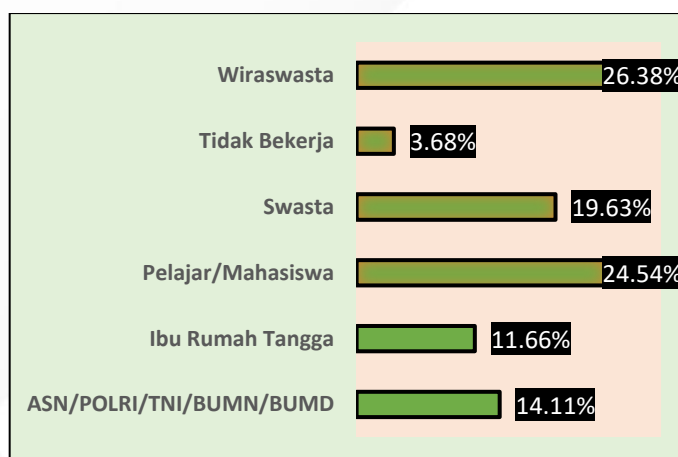
Gambar 4. 15 Distribusi Responden di Kota Balikpapan Berdasarkan Kelompok Usia

Berdasarkan Gambar 4.15, distribusi responden di Kota Balikpapan dikategorikan menjadi lima kelompok usia, yaitu 16-25 tahun, 26-35 tahun, 36-45 tahun, 46-55 tahun, dan 56-65 tahun. Terlihat bahwa kelompok usia 16-25 tahun memiliki jumlah responden paling banyak di Kota Balikpapan, sementara persentase responden paling sedikit terdapat pada kelompok usia 56-65 tahun.



Gambar 4. 16 Distribusi Responden di Kota Balikpapan Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Berdasarkan Gambar 4.16, terdapat sebesar 58,90 responden di Kota Balikpapan memiliki ijazah SMA/MA.

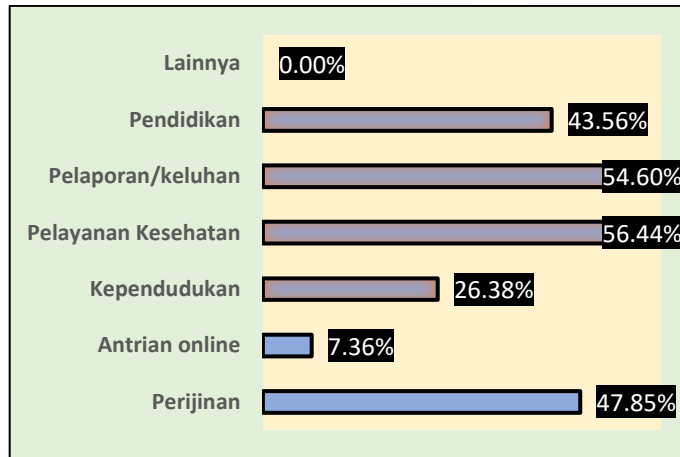


Gambar 4. 17 Distribusi Responden di Kota Balikpapan Berdasarkan Pekerjaan

Dapat dilihat pada Gambar 4.17, pekerjaan yang paling banyak adalah Wiraswasta, mencapai 26,38 persen, sementara pekerjaan yang paling sedikit adalah Ibu Rumah Tangga, hanya sebesar 11,66 persen. Selain itu, sebanyak 3,68 persen responden tidak memiliki pekerjaan.

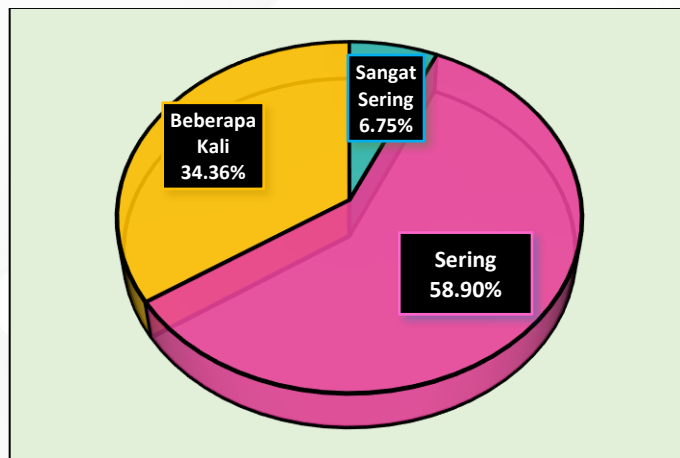
#### 4.4.2 Penggunaan Layanan Publik Online

Pengetahuan masyarakat mengenai layanan-layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah melalui *platform online* sangat penting dalam meningkatkan pemanfaatan. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden telah mengenal layanan publik *online*, namun tingkat penggunaan setiap jenis layanan bervariasi. Penjelasan lebih rinci disajikan berikut ini



Gambar 4. 18 Persentase Layanan Publik Online yang Digunakan di Kota Balikpapan

Gambar 4.18 menunjukkan persentase penggunaan berbagai jenis layanan publik *online* oleh masyarakat di Kota Balikpapan. Layanan yang paling sering digunakan adalah Pelayanan Kesehatan dengan persentase 56,44 persen, diikuti oleh Pelaporan/Keluhan sebesar 54,60 persen, Perijinan sebesar 47,85 persen, Pendidikan sebesar 43,56 persen, Kependudukan sebesar 26,38 persen serta Antrian *Online* digunakan oleh 7,36 persen responden.



Gambar 4. 19 Persentase Frekuensi Penggunaan Layanan Publik Online di Kota Balikpapan

Berdasarkan Gambar 4.19 diketahui bahwa sebagian besar responden, 34,36 persen, menggunakan layanan publik *online* beberapa kali. Sebanyak 58,90 persen menggunakannya sering, sementara hanya 6,75 persen responden yang menggunakan layanan publik *online* sangat sering. Data ini menunjukkan bahwa meskipun banyak masyarakat yang telah memanfaatkan layanan *online*, intensitas penggunaan masih relatif terbatas.

### 4.4.3 Kualitas Informasi Layanan Publik Online

Kualitas informasi layanan publik *online* merujuk pada informasi atau *output* yang disediakan oleh layanan publik yang dinilai berdasarkan relevansi, akses, kebergunaan, kemudahan pemahaman, kelengkapan, ketepatan waktu, dan keandalan suatu informasi. Berikut ini adalah hasil analisis untuk kualitas layanan publik *online* di Kota Balikpapan

Tabel 4. 17 Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Informasi Layanan Publik Online di Kota Balikpapan

Unsur	Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Relevansi informasi	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> sesuai dengan apa yang saya butuhkan	18,40%	62,58%	19,02%	0,00%
Akses informasi	Informasi yang dibutuhkan dari layanan publik <i>online</i> selalu tersedia	15,34%	68,10%	16,56%	0,00%
Kebergunaan informasi	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> (misal disediakan dalam bentuk pdf atau excel sehingga mudah untuk diunduh)	22,70%	69,33%	7,98%	0,00%
Kemudahan pemahaman	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> mudah untuk dipahami	20,86%	58,28%	20,86%	0,00%
Kelengkapan informasi	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> memiliki tampilan yang mudah dibaca, jelas dan tersusun dengan baik/rapi	19,02%	69,33%	10,43%	1,23%
Ketepatan waktu	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> selalu diperbarui	15,95%	70,55%	11,66%	1,84%
Keandalan informasi	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> bersifat reliabel (dapat diandalkan/dipercaya)	3,68%	46,01%	49,08%	1,23%
Ketepatan informasi	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> ditampilkan secara akurat dan ringkas	31,29%	63,19%	5,52%	0,00%

Berikut adalah rincian interpretasi dari setiap unsur:

#### 1. Relevansi Informasi

Dari segi relevansi, sebanyak 80,98 persen responden merasa bahwa informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mereka, dengan 18,40 persen sangat setuju dan 62,58 persen setuju. Sebagian kecil, yakni 19,02 persen, bersikap netral terhadap relevansi ini, sementara tidak ada responden yang tidak setuju.

#### 2. Akses Informasi

Sebanyak 83,44 persen responden menyatakan bahwa informasi yang dibutuhkan selalu tersedia melalui layanan publik *online*, dengan rincian 15,34



persen sangat setuju dan 68,10 persen setuju. Meski demikian, 16,56 persen responden memiliki sikap netral terkait akses informasi ini.

3. Kebergunaan Informasi

Layanan publik *online* dinilai memiliki format informasi yang memudahkan pengguna dalam mengunduhnya, seperti dalam bentuk PDF atau Excel, yang dianggap bermanfaat oleh 92,03 persen responden (22,70 persen sangat setuju, 69,33 persen setuju). Namun, terdapat 7,98 persen yang bersikap netral.

4. Kemudahan Pemahaman

Sebanyak 79,14 persen responden merasa informasi mudah dipahami, dengan 20,86 persen menyatakan sangat setuju dan 58,28 persen setuju. Sedangkan 20,86 persen lainnya bersikap netral.

5. Kelengkapan Informasi

Mengenai kelengkapan dan keterbacaan informasi, 88,35 persen responden merasa informasi tersebut jelas, rapi, dan mudah dibaca (19,02 persen sangat setuju dan 69,33 persen setuju). Namun, ada 10,43 persen yang bersikap netral dan 1,23 persen yang tidak setuju.

6. Ketepatan Waktu

Informasi yang selalu diperbarui dinilai penting oleh responden, dengan 86,50 persen menyetujui ketepatan waktu pembaruan informasi (15,95 persen sangat setuju, 70,55 persen setuju). Sebanyak 11,66 persen bersikap netral, sementara 1,84 persen merasa tidak setuju.

7. Keandalan Informasi

Dari segi keandalan, 49,69 persen responden menyatakan informasi yang disediakan dapat diandalkan (3,68 persen sangat setuju, 46,01 persen setuju), sementara sekitar setengahnya, yaitu 49,08 persen, bersikap netral, dan 1,23 persen tidak setuju.

8. Ketepatan Informasi

Mengenai ketepatan, sebanyak 94,48 persen responden menganggap informasi yang disediakan akurat dan ringkas (31,29 persen sangat setuju, 63,19 persen setuju), dan sebanyak 5,52 persen bersikap netral.



Berikut adalah rata-rata tertimbang berdasarkan rasio persentase jawaban untuk setiap unsur:

Tabel 4. 18 Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Informasi Layanan Publik Online di Kota Balikpapan

Unsur	Rata-rata Tertimbang	Kategori
Relevansi informasi	2,99	Baik
Akses informasi	2,99	Baik
Kebergunaan informasi	3,15	Baik
Kemudahan pemahaman	3,00	Baik
Kelengkapan informasi	3,06	Baik
Ketepatan waktu	3,01	Baik
Keandalan informasi	2,52	Baik
Ketepatan informasi	3,20	Baik
<b>Kualitas Informasi Publik Online</b>	<b>3,00</b>	<b>Baik</b>

Nilai rata-rata tertimbang pada Tabel 4.18 mengindikasikan bahwa kualitas informasi layanan publik *online* berada di angka 3,00 yaitu pada kategori "Baik". Sementara, unsur dengan nilai tertinggi berada pada unsur Kebergunaan Informasi (3,15) dan nilai terendah pada Keandalan Informasi (2,52).

#### 4.4.4 Kualitas Sistem Layanan Publik Online

Kualitas informasi layanan publik *online* merujuk pada kualitas dari sisi teknis (aplikasi) yang disediakan yang dinilai berdasarkan kemudahan penggunaan, kemudahan pembelajaran sistem layanan, keandalan layanan, personalisasi layanan, waktu respon layanan, interaktivitas sistem layanan, dan keamanan layanan. Berikut ini adalah hasil analisis untuk kualitas sistem layanan publik *online* di Kota Balikpapan

Tabel 4. 19 Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Sistem Layanan Publik Online di Kota Balikpapan

Unsur	Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Kemudahan Penggunaan	Sistem layanan public <i>online</i> yang disediakan pemerintah mudah untuk digunakan	26,38%	45,40%	28,22%	0,00%
Kemudahan Pembelajaran Sistem Layanan	Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah mudah untuk dipelajari	27,61%	48,47%	23,93%	0,00%
Keandalan Layanan	Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah sesuai dengan kebutuhan masyarakat	30,67%	56,44%	12,88%	0,00%
Personalisasi Layanan	Sistem layanan public <i>online</i> yang disediakan pemerintah memiliki fitur dan fungsi yang penting / diperlukan masyarakat	17,18%	58,90%	22,70%	1,23%
Waktu Respon Layanan	Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah dapat bekerja dengan	32,52%	58,28%	9,20%	0,00%

Unsur	Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
	seharusnya (misal sistem tersebut dapat berjalan dengan cepat / tidak lambat)				
Interaktivitas Sistem Layanan	Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah mampu meminimalisir jumlah kolom pengisian (pada formulir) dan memiliki tampilan yang simpel	31,90%	58,90%	9,20%	0,00%
Keamanan Layanan	Secara keseluruhan, saya percaya dengan keamanan informasi yang ada pada sistem pelayanan publik <i>online</i> ini	31,29%	62,58%	3,68%	2,45%

Berikut adalah rincian interpretasi dari setiap unsur:

1. Kemudahan Penggunaan

Sebanyak 71,78 persen responden menilai bahwa sistem layanan publik *online* yang disediakan pemerintah mudah digunakan, dengan rincian 26,38 persen sangat setuju dan 45,40 persen setuju, serta sebanyak 28,22 persen lainnya bersikap netral.

2. Kemudahan Pembelajaran Sistem Layanan

Dari aspek kemudahan dalam mempelajari sistem layanan, 76,08 persen responden merasa sistem ini mudah dipelajari, dengan 27,61 persen sangat setuju dan 48,47 persen setuju, serta sebagian kecil, yakni 23,93 persen, bersikap netral.

3. Keandalan Layanan

Sebanyak 87,11 persen responden menilai sistem layanan publik *online* yang disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dengan 30,67 persen sangat setuju dan 56,44 persen setuju. Sementara, responden yang bersikap netral berjumlah 12,88 persen.

4. Personalisasi Layanan

Mengenai personalisasi, 76,08 persen responden setuju bahwa sistem layanan memiliki fitur dan fungsi yang penting bagi masyarakat, dengan 17,18 persen sangat setuju dan 58,90 persen setuju. Sebanyak 22,70 persen bersikap netral, dan hanya 1,23 persen yang tidak setuju.

5. Waktu Respon Layanan

Sebanyak 90,80 persen responden menilai sistem layanan publik *online* bekerja dengan baik dan tidak lambat, dengan 32,52 persen sangat setuju dan 58,28 persen setuju, serta terdapat 9,20 persen responden yang bersikap netral.

## 6. Interaktivitas Sistem Layanan

Sebanyak 90,80 persen responden setuju bahwa sistem layanan publik *online* memiliki tampilan yang simpel dan meminimalisir jumlah kolom pengisian, dengan 31,90 persen sangat setuju dan 58,90 persen setuju. Sedangkan 9,20 persen lainnya bersikap netral, tanpa responden yang menyatakan ketidaksetujuan.

## 7. Keamanan Layanan

Terkait keamanan, 93,87 persen responden percaya dengan keamanan informasi dalam sistem layanan publik *online*, dengan 31,29 persen sangat setuju dan 62,58 persen setuju. Sebanyak 3,68 persen bersikap netral, sementara 2,45 persen menyatakan tidak setuju

Berikut adalah rata-rata tertimbang berdasarkan rasio persentase jawaban untuk setiap unsur:

Tabel 4. 20 Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Sistem Layanan Publik Online di Kota Balikpapan

Unsur	Rata-rata Tertimbang	Kategori
Kemudahan Penggunaan	2,98	Baik
Kemudahan Pembelajaran Sistem Layanan	3,04	Baik
Keandalan Layanan	3,18	Baik
Personalisasi Layanan	2,92	Baik
Waktu Respon Layanan	3,23	Baik
Interaktivitas Sistem Layanan	3,23	Baik
Keamanan Layanan	3,23	Baik
<b>Sistem Layanan Publik Online</b>	<b>3,11</b>	<b>Baik</b>

Nilai rata-rata tertimbang pada Tabel 4.20 mengindikasikan bahwa kualitas sistem layanan publik *online* berada di angka 3,11 yaitu pada kategori "Baik". Sementara, unsur dengan nilai tertinggi berada pada unsur Waktu Respon Layanan, Interaktivitas Sistem Layanan, Keamanan Layanan, dengan masing-masing bernilai 3,23 dan nilai terendah pada Personalisasi Layanan (2,92).

### 4.4.5 Kualitas Layanan Publik Online

Kualitas layanan publik *online* merujuk pada kualitas layanan yang terdapat pada sistem layanan publik *online*. Berikut ini adalah hasil analisis untuk kualitas sistem layanan publik *online* di Kota Balikpapan

Tabel 4. 21 Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Layanan Publik Online di Kota Balikpapan

Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Secara keseluruhan, kualitas layanan publik <i>online</i> yang ada saat ini sudah sesuai dengan ekspektasi / harapan saya	6,13%	27,61%	64,42%	1,84%

Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Secara keseluruhan, saya merasakan adanya efektivitas dan kemudahan dari layanan publik <i>online</i>	9,20%	62,58%	28,22%	0,00%
Secara keseluruhan, saya merasakan adanya manfaat dari layanan publik <i>online</i>	9,82%	73,62%	15,34%	1,23%
Secara Keseluruhan, kualitas layanan publik <i>online</i> mudah diakses oleh penyandang disabilitas (ramah disabilitas)	12,88%	79,75%	7,36%	0,00%

Berdasarkan hasil survei mengenai kualitas layanan publik *online*, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mayoritas responden merasa puas dengan layanan yang diberikan. Sebanyak 33,74 persen responden merasa bahwa kualitas layanan sudah sesuai dengan ekspektasi mereka, dengan rincian 6,13 persen sangat setuju dan 27,61 persen setuju, meskipun masih ada 64,42 persen yang bersikap netral, dan 1,84 persen yang tidak setuju. Dalam hal efektivitas dan kemudahan, 71,78 persen responden merasakan adanya kemudahan dalam menggunakan layanan publik *online*, dengan 9,20 persen sangat setuju dan 62,58 persen setuju, sementara 28,22 persen bersikap netral, tanpa ada responden yang tidak setuju. Lalu, sebanyak 83,44 persen responden mengakui manfaat dari layanan publik *online*, dengan 9,82 persen sangat setuju dan 73,62 persen setuju. Sebanyak 15,34 persen bersikap netral, dan 1,23 persen tidak setuju. Selain itu, dalam hal aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, layanan publik *online*, sebanyak 92,63 persen responden merasa layanan ini mudah diakses, di mana 12,88 persen sangat setuju dan 79,75 persen setuju, sedangkan 7,36 persen bersikap netral, tanpa ada responden yang tidak setuju.

Tabel 4. 22 Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Layanan Publik Online di Kota Balikpapan

	Rata-rata Tertimbang	Kategori
<b>Kualitas Layanan Publik Online</b>	<b>2,79</b>	<b>Baik</b>

Secara keseluruhan. layanan publik *online* memiliki nilai rata-rata tertimbang yaitu 2,79 yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan publik *online* secara umum berada pada kategori "Baik".

#### 4.4.6 Kualitas *Helpdesk*

Kualitas informasi layanan publik *online* merujuk pada interaksi antar individu (masyarakat dan bagian *helpdesk / customer service*) oleh layanan publik *online* yang dinilai berdasarkan dukungan pelanggan, transparansi tindakan, penanganan keluhan, dan kustomisasi layanan. Berikut ini adalah hasil analisis untuk kualitas sistem layanan publik *online* di Kota Balikpapan

Tabel 4. 23 Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Helpdesk di Kota Balikpapan

Unsur	Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Dukungan Pelanggan	Staf pelayanan publik memberikan informasi kepada masyarakat ketika pelayanan akan dilakukan (Misal memberikan informasi mengenai waktu pelayanan, nomor antrian pelayanan)	42,33%	47,85%	9,82%	0,00%
	Staf pelayanan publik memberikan respon yang cepat kepada masyarakat	36,20%	34,97%	27,61%	1,23%
Transparansi Tindakan	Staf pelayanan publik mampu membuat masyarakat percaya dan merasa aman terhadap layanan yang diberikan <i>customer service/helpdesk</i>	42,33%	34,97%	22,70%	0,00%
Penanganan Keluhan	Staf pelayanan publik melayani masyarakat dengan bersikap ramah dan sopan	39,88%	49,69%	10,43%	0,00%
	Staf pelayanan publik memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan masyarakat	36,20%	55,21%	8,59%	0,00%
Kustomisasi Layanan	Staf pelayanan publik melayani individu yang memiliki keluhan terhadap layanan publik sampai permasalahan selesai (misal permasalahan keluhan akan diselesaikan hingga tuntas tanpa ada batasan waktu untuk setiap individu)	38,65%	56,44%	3,68%	1,23%

Berikut adalah rincian dari setiap unsur

#### 1. Dukungan Pelanggan

Sebanyak 90,18 persen responden menyatakan bahwa staf pelayanan publik memberikan informasi yang diperlukan, seperti waktu pelayanan dan nomor antrian, dengan rincian 42,33 persen sangat setuju dan 47,85 persen setuju. Sebanyak 9,82 persen bersikap netral, dan tidak ada responden yang tidak setuju. Selain itu, dalam hal respon yang cepat, 71,17 persen merasa puas dengan kecepatan respons staf, dengan 36,20 persen sangat setuju dan 34,97 persen setuju. Sebanyak 27,61 persen bersikap netral, dan 1,23 persen tidak setuju.

#### 2. Transparansi Tindakan

Sebanyak 77,30 persen responden merasa percaya dan aman dengan layanan yang diberikan staf *customer service/helpdesk*, dengan rincian 42,33 persen sangat setuju dan 34,97 persen setuju. Sementara itu, 22,70 persen bersikap netral, dan tidak ada responden yang tidak setuju.

### 3. Penanganan Keluhan

Dalam aspek pelayanan dengan sikap ramah dan sopan, 89,57 persen responden memberikan penilaian positif, dengan 39,88 persen sangat setuju dan 49,69 persen setuju, sementara 10,43 persen bersikap netral, tanpa responden yang tidak setuju. Terkait pengetahuan staf dalam menjawab pertanyaan masyarakat, 91,41 persen responden merasa puas, dengan 36,20 persen sangat setuju dan 55,21 persen setuju, sementara 8,59 persen bersikap netral, tanpa responden yang tidak setuju.

### 4. Kustomisasi Layanan

Sebanyak 95,09 persen responden menyatakan bahwa staf pelayanan publik memberikan layanan hingga permasalahan terselesaikan tanpa batasan waktu, dengan 38,65 persen sangat setuju dan 56,44 persen setuju. Sebanyak 3,68 persen bersikap netral, sementara 1,23 persen menyatakan tidak setuju.

Berikut adalah rata-rata tertimbang berdasarkan rasio persentase jawaban untuk setiap unsur:

Tabel 4. 24 Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Helpdesk di Kota Balikpapan

Unsur	Rata-rata Tertimbang	Kategori
Dukungan Pelanggan	3,19	Baik
Transparansi Tindakan	3,20	Baik
Penanganan Keluhan	3,29	Baik
Kustomisasi Layanan	3,33	Baik
<b>Kualitas Helpdesk</b>	<b>3,25</b>	<b>Baik</b>

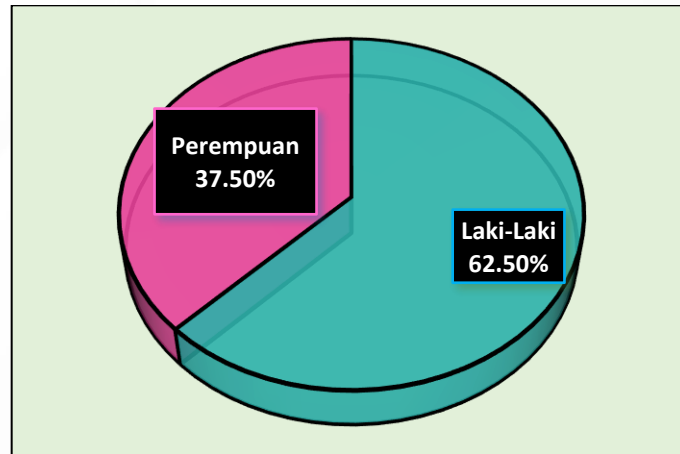
Nilai rata-rata tertimbang pada Tabel 4.24 mengindikasikan bahwa kualitas *helpdesk* berada di angka 3,25 yaitu pada kategori "Baik". Sementara, unsur dengan nilai tertinggi berada pada unsur Kustomisasi Layanan (3,33) dan nilai terendah pada Dukungan Pelanggan (3,19).



## 4.5 Hasil Survei Layanan Publik di Provinsi Kalimantan Timur

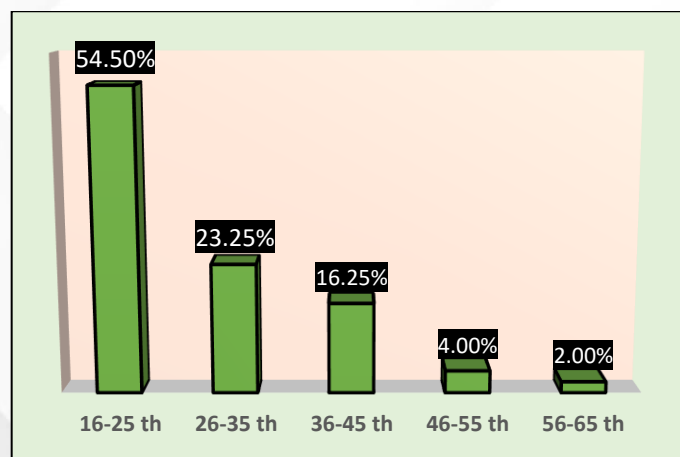
### 4.5.1 Profil Responden

Profil responden dilihat dari beberapa aspek, antara lain jenis kelamin, kelompok usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan yang menjadi dasar untuk mengidentifikasi karakteristik dan latar belakang mereka. Berikut adalah penjelasannya



Gambar 4. 20 Distribusi Responden di Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan Jenis Kelamin

Menurut data yang tergambar dalam Gambar 4.20, proporsi responden perempuan di Provinsi Kalimantan Timur mencapai 37,50 persen, sementara responden laki-laki sebesar 62,50 persen.

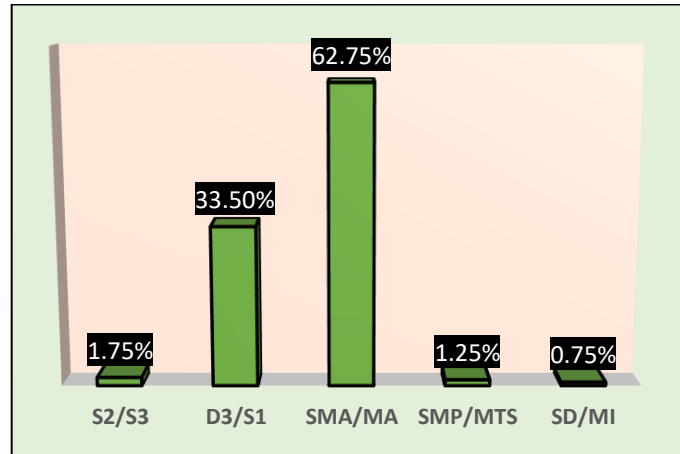


Gambar 4. 21 Distribusi Responden di Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan Kelompok Usia

Berdasarkan Gambar 4.21, distribusi responden di Provinsi Kalimantan Timur dikategorikan menjadi lima kelompok usia, yaitu 16-25 tahun, 26-35 tahun, 36-45 tahun, 46-55 tahun, dan 56-65 tahun. Terlihat bahwa kelompok usia 16-25 tahun memiliki jumlah responden paling banyak di Provinsi Kalimantan Timur,

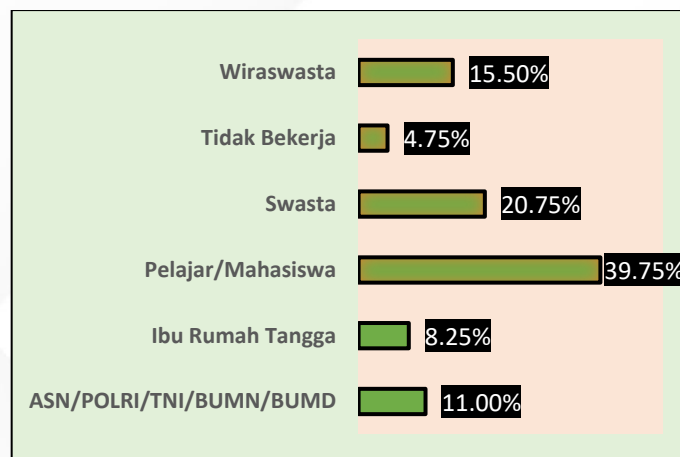


sementara persentase responden paling sedikit terdapat pada kelompok usia 56-65 tahun.



Gambar 4. 22 Distribusi Responden di Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Berdasarkan Gambar 4.22, terdapat sebesar 62,75 responden di Provinsi Kalimantan Timur memiliki ijazah SMA/MA.



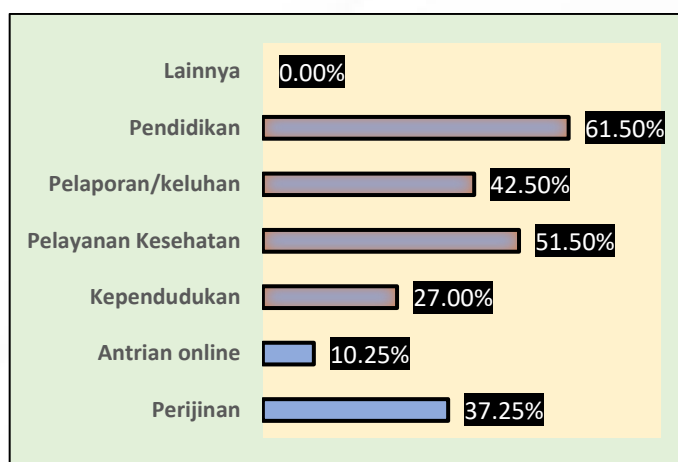
Gambar 4. 23 Distribusi Responden di Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan Pekerjaan

Dapat dilihat pada Gambar 4.23, pekerjaan yang paling banyak adalah Pelajar/Mahasiswa, mencapai 39,75 persen, sementara pekerjaan yang paling sedikit adalah Ibu Rumah Tangga, hanya sebesar 8,25 persen. Selain itu, sebanyak 4,75 persen responden tidak memiliki pekerjaan.

#### 4.5.2 Penggunaan Layanan Publik Online

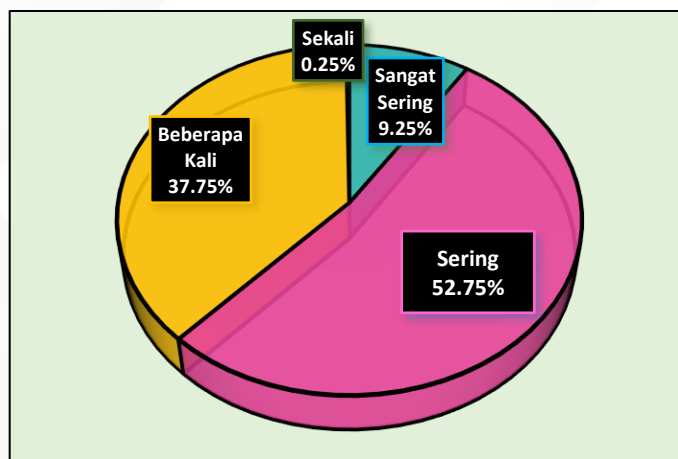
Pengetahuan masyarakat mengenai layanan-layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah melalui *platform online* sangat penting dalam meningkatkan pemanfaatan. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden telah mengenal layanan

publik *online*, namun tingkat penggunaan setiap jenis layanan bervariasi. Penjelasan lebih rinci disajikan berikut ini



Gambar 4. 24 Persentase Layanan Publik Online yang Digunakan di Provinsi Kalimantan Timur

Gambar 4.24 menunjukkan persentase penggunaan berbagai jenis layanan publik *online* oleh masyarakat di Provinsi Kalimantan Timur. Layanan yang paling sering digunakan adalah Pendidikan dengan persentase 61,50 persen, diikuti oleh Pelayanan Kesehatan sebesar 51,50 persen, Pelaporan/Keluhan sebesar 42,50 persen, Perijinan sebesar 37,25 persen, Kependudukan sebesar 27,00 persen serta Antrian *Online* digunakan oleh 10,25 persen responden.



Gambar 4. 25 Persentase Frekuensi Penggunaan Layanan Publik Online di Provinsi Kalimantan Timur

Berdasarkan Gambar 4.25 diketahui bahwa sebagian besar responden, 52,75 persen sering menggunakan layanan publik *online*. Sebanyak 37,75 persen menggunakannya beberapa kali, sementara 0,25 persen hanya menggunakan layanan ini sekali. Hanya 9,25 persen responden yang menggunakan layanan publik *online* sangat sering. Data ini menunjukkan bahwa meskipun banyak

masyarakat yang telah memanfaatkan layanan *online*, intensitas penggunaan masih relatif terbatas.

#### 4.5.3 Kualitas Informasi Layanan Publik *Online*

Kualitas informasi layanan publik *online* merujuk pada informasi atau *output* yang disediakan oleh layanan publik yang dinilai berdasarkan relevansi, akses, kebergunaan, kemudahan pemahaman, kelengkapan, ketepatan waktu, dan keandalan suatu informasi. Berikut ini adalah hasil analisis untuk kualitas layanan publik *online* di Provinsi Kalimantan Timur

Tabel 4. 25 Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Informasi Layanan Publik *Online* di Provinsi Kalimantan Timur

Unsur	Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Relevansi informasi	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> sesuai dengan apa yang saya butuhkan	17,50%	61,00%	20,75%	0,75%
Akses informasi	Informasi yang dibutuhkan dari layanan publik <i>online</i> selalu tersedia	16,00%	65,50%	18,25%	0,25%
Kebergunaan informasi	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> (misal disediakan dalam bentuk pdf atau excel sehingga mudah untuk diunduh)	22,00%	65,25%	12,75%	0,00%
Kemudahan pemahaman	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> mudah untuk dipahami	18,75%	61,25%	20,00%	0,00%
Kelengkapan informasi	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> memiliki tampilan yang mudah dibaca, jelas dan tersusun dengan baik/rapi	19,75%	64,50%	16,50%	1,50%
Ketepatan waktu	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> selalu diperbarui	15,00%	68,75%	14,75%	1,50%
Keandalan informasi	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> bersifat reliabel (dapat diandalkan/dipercaya)	7,50%	44,00%	47,50%	1,00%
Ketepatan informasi	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> ditampilkan secara akurat dan ringkas	25,75%	63,50%	10,25%	0,50%

Berikut adalah rincian interpretasi dari setiap unsur:

##### 1. Relevansi Informasi

Dari segi relevansi, sebanyak 78,50 persen responden merasa bahwa informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mereka, dengan 17,50 persen sangat setuju dan 61,00 persen setuju. Sebagian kecil, yakni 20,75 persen, bersikap netral terhadap relevansi ini, sementara 0,75 persen tidak setuju

## 2. Akses Informasi

Sebanyak 81,50 persen responden menyatakan bahwa informasi yang dibutuhkan selalu tersedia melalui layanan publik *online*, dengan rincian 16,00 persen sangat setuju dan 65,50 persen setuju. Meski demikian, 18,25 persen responden memiliki sikap netral terkait akses informasi ini, dan 0,25 persen tidak setuju.

## 3. Kebergunaan Informasi

Layanan publik *online* dinilai memiliki format informasi yang memudahkan pengguna dalam mengunduhnya, seperti dalam bentuk PDF atau Excel, yang dianggap bermanfaat oleh 87,25 persen responden (22,00 persen sangat setuju, 65,25 persen setuju). Namun, terdapat 12,75 persen yang bersikap netral.

## 4. Kemudahan Pemahaman

Sebanyak 80,00 persen responden merasa informasi mudah dipahami, dengan 18,75 persen menyatakan sangat setuju dan 61,25 persen setuju. Sedangkan 20,00 persen lainnya bersikap netral, tanpa ada responden yang tidak setuju.

## 5. Kelengkapan Informasi

Mengenai kelengkapan dan keterbacaan informasi, 84,25 persen responden merasa informasi tersebut jelas, rapi, dan mudah dibaca (19,75 persen sangat setuju dan 64,50 persen setuju). Namun, ada 16,50 persen yang bersikap netral dan 1,50 persen yang tidak setuju.

## 6. Ketepatan Waktu

Informasi yang selalu diperbarui dinilai penting oleh responden, dengan 83,75 persen menyetujui ketepatan waktu pembaruan informasi (15,00 persen sangat setuju, 68,75 persen setuju). Sebanyak 14,75 persen bersikap netral, sementara 1,50 persen merasa tidak setuju.

## 7. Keandalan Informasi

Dari segi keandalan, 51,50 persen responden menyatakan informasi yang disediakan dapat diandalkan (7,50 persen sangat setuju, 44,00 persen setuju), sementara 47,50 persen bersikap netral, dan 1,00 persen tidak setuju.

## 8. Ketepatan Informasi

Mengenai ketepatan, sebanyak 89,25 persen responden menganggap informasi yang disediakan akurat dan ringkas (25,75 persen sangat setuju, 63,50 persen setuju). Sebanyak 10,25 persen bersikap netral, dan 0,50 persen tidak setuju.

Berikut adalah rata-rata tertimbang berdasarkan rasio persentase jawaban untuk setiap unsur:

Tabel 4. 26 Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Informasi Layanan Publik Online di Provinsi Kalimantan Timur

Unsur	Rata-rata Tertimbang	Kategori
Relevansi informasi	2,95	Baik
Akses informasi	2,97	Baik
Kebergunaan informasi	3,09	Baik
Kemudahan pemahaman	2,99	Baik
Kelengkapan informasi	3,07	Baik
Ketepatan waktu	2,97	Baik
Keandalan informasi	2,58	Baik
Ketepatan informasi	3,15	Baik
<b>Kualitas Informasi Publik Online</b>	<b>2,97</b>	<b>Baik</b>

Nilai rata-rata tertimbang pada Tabel 4.26 mengindikasikan bahwa kualitas informasi layanan publik *online* berada di angka 2,97 yaitu pada kategori "Baik". Sementara, unsur dengan nilai tertinggi berada pada unsur Ketepatan Informasi (3,15) dan nilai terendah pada Keandalan Informasi (2,58).

#### 4.5.4 Kualitas Sistem Layanan Publik Online

Kualitas informasi layanan publik *online* merujuk pada kualitas dari sisi teknis (aplikasi) yang disediakan yang dinilai berdasarkan kemudahan penggunaan, kemudahan pembelajaran sistem layanan, keandalan layanan, personalisasi layanan, waktu respon layanan, interaktivitas sistem layanan, dan keamanan layanan. Berikut ini adalah hasil analisis untuk kualitas sistem layanan publik *online* di Provinsi Kalimantan Timur

Tabel 4. 27 Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Sistem Layanan Publik Online di Provinsi Kalimantan Timur

Unsur	Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Kemudahan Penggunaan	Sistem layanan public <i>online</i> yang disediakan pemerintah mudah untuk digunakan	23,25%	50,50%	25,75%	0,50%
Kemudahan Pembelajaran Sistem Layanan	Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah mudah untuk dipelajari	23,25%	55,00%	21,25%	0,50%
Keandalan Layanan	Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah sesuai dengan kebutuhan masyarakat	25,25%	57,50%	16,50%	0,75%
Personalisasi Layanan	Sistem layanan public <i>online</i> yang disediakan pemerintah memiliki fitur dan fungsi yang penting / diperlukan masyarakat	16,75%	59,50%	22,75%	1,00%
Waktu Respon Layanan	Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah dapat bekerja dengan	25,75%	59,75%	14,00%	0,50%

Unsur	Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
	seharusnya (misal sistem tersebut dapat berjalan dengan cepat / tidak lambat)				
Interaktivitas Sistem Layanan	Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah mampu meminimalisir jumlah kolom pengisian (pada formulir) dan memiliki tampilan yang simpel	26,25%	59,75%	14,00%	0,00%
Keamanan Layanan	Secara keseluruhan, saya percaya dengan keamanan informasi yang ada pada sistem pelayanan publik <i>online</i> ini	25,25%	62,25%	9,75%	2,75%

Berikut adalah rincian interpretasi dari setiap unsur:

1. Kemudahan Penggunaan

Sebanyak 73,75 persen responden menilai bahwa sistem layanan publik *online* yang disediakan pemerintah mudah digunakan, dengan rincian 23,25 persen sangat setuju dan 50,50 persen setuju. Sebanyak 25,75 persen lainnya bersikap netral, dan hanya 0,50 persen yang tidak setuju.

2. Kemudahan Pembelajaran Sistem Layanan

Dari aspek kemudahan dalam mempelajari sistem layanan, 78,25 persen responden merasa sistem ini mudah dipelajari, dengan 23,25 persen sangat setuju dan 55,00 persen setuju. Sebagian kecil, yakni 21,25 persen, bersikap netral, dan 0,50 persen tidak setuju.

3. Keandalan Layanan

Sebanyak 82,75 persen responden menilai sistem layanan publik *online* yang disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dengan 25,25 persen sangat setuju dan 57,50 persen setuju. Responden yang bersikap netral berjumlah 16,50 persen, sementara 0,75 persen menyatakan tidak setuju.

4. Personalisasi Layanan

Mengenai personalisasi, 76,25 persen responden setuju bahwa sistem layanan memiliki fitur dan fungsi yang penting bagi masyarakat, dengan 16,75 persen sangat setuju dan 59,50 persen setuju. Sebanyak 22,75 persen bersikap netral, dan hanya 1,00 persen yang tidak setuju.

5. Waktu Respon Layanan

Sebanyak 85,50 persen responden menilai sistem layanan publik *online* bekerja dengan baik dan tidak lambat, dengan 25,75 persen sangat setuju dan 59,75 persen setuju. Ada 14,00 persen responden yang bersikap netral, dan hanya 0,50 persen yang tidak setuju.



## 6. Interaktivitas Sistem Layanan

Sebanyak 86,00 persen responden setuju bahwa sistem layanan publik *online* memiliki tampilan yang simpel dan meminimalisir jumlah kolom pengisian, dengan 26,25 persen sangat setuju dan 59,75 persen setuju. Sedangkan 14,00 persen lainnya bersikap netral, tanpa responden yang menyatakan ketidaksetujuan.

## 7. Keamanan Layanan

Terkait keamanan, 87,50 persen responden percaya dengan keamanan informasi dalam sistem layanan publik *online*, dengan 25,25 persen sangat setuju dan 62,25 persen setuju. Sebanyak 9,75 persen bersikap netral, sementara 2,75 persen menyatakan tidak setuju.

Berikut adalah rata-rata tertimbang berdasarkan rasio persentase jawaban untuk setiap unsur:

Tabel 4. 28 Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Sistem Layanan Publik Online di Provinsi Kalimantan Timur

Unsur	Rata-rata Tertimbang	Kategori
Kemudahan Penggunaan	2,97	Baik
Kemudahan Pembelajaran Sistem Layanan	3,01	Baik
Keandalan Layanan	3,07	Baik
Personalisasi Layanan	2,92	Baik
Waktu Respon Layanan	3,11	Baik
Interaktivitas Sistem Layanan	3,12	Baik
Keamanan Layanan	3,10	Baik
<b>Sistem Layanan Publik Online</b>	<b>3,04</b>	<b>Baik</b>

Nilai rata-rata tertimbang pada Tabel 4.28 mengindikasikan bahwa kualitas sistem layanan publik *online* berada di angka 3,04 yaitu pada kategori "Baik". Sementara, unsur dengan nilai tertinggi berada pada unsur Interaktivitas Sistem Layanan (3,12) dan nilai terendah pada Personalisasi Layanan (2,92).

### 4.5.5 Kualitas Layanan Publik Online

Kualitas layanan publik *online* merujuk pada kualitas layanan yang terdapat pada sistem layanan publik *online*. Berikut ini adalah hasil analisis untuk kualitas sistem layanan publik *online* di Provinsi Kalimantan Timur

Tabel 4. 29 Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Layanan Publik Online di Provinsi Kalimantan Timur

Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Secara keseluruhan, kualitas layanan publik <i>online</i> yang ada saat ini sudah sesuai dengan ekspektasi / harapan saya	7,50%	29,25%	61,00%	2,25%
Secara keseluruhan, saya merasakan adanya efektivitas dan kemudahan dari layanan publik <i>online</i>	11,50%	59,50%	28,25%	0,75%



Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Secara keseluruhan, saya merasakan adanya manfaat dari layanan publik <i>online</i>	11,25%	67,25%	20,00%	1,50%
Secara Keseluruhan, kualitas layanan publik <i>online</i> mudah diakses oleh penyandang disabilitas (ramah disabilitas)	17,75%	70,00%	11,75%	0,50%

Berdasarkan hasil survei mengenai kualitas layanan publik *online*, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mayoritas responden merasa puas dengan layanan yang diberikan. dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan mayoritas responden merasa puas dengan layanan yang diberikan. Sebanyak 36,75 persen responden merasa bahwa kualitas layanan sudah sesuai dengan ekspektasi mereka, dengan rincian 7,50 persen sangat setuju dan 29,25 persen setuju, meskipun masih ada 61,00 persen yang bersikap netral, dan 2,25 persen yang tidak setuju. Dalam hal efektivitas dan kemudahan, 71,00 persen responden merasakan adanya kemudahan dalam menggunakan layanan publik *online*, dengan 11,50 persen sangat setuju dan 59,50 persen setuju, sementara 28,25 persen bersikap netral, dan hanya 0,75 persen yang tidak setuju. Sebanyak 78,50 persen responden mengakui manfaat dari layanan publik *online*, dengan 11,25 persen sangat setuju dan 67,25 persen setuju. Sebanyak 20,00 persen bersikap netral, dan 1,50 persen tidak setuju. Selain itu, dalam hal aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, layanan publik *online* dianggap ramah oleh 87,75 persen responden, di mana 17,75 persen sangat setuju dan 70,00 persen setuju, sedangkan 11,75 persen bersikap netral, dan hanya 0,50 persen yang tidak setuju.

Tabel 4. 30 Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Layanan Publik Online di Provinsi Kalimantan Timur

	Rata-rata Tertimbang	Kategori
<b>Kualitas Layanan Publik Online</b>	<b>2,79</b>	<b>Baik</b>

Secara keseluruhan. layanan publik *online* memiliki nilai rata-rata tertimbang yaitu 2,79 yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan publik *online* secara umum berada pada kategori "Baik".

#### 4.5.6 Kualitas *Helpdesk*

Kualitas informasi layanan publik *online* merujuk pada interaksi antar individu (masyarakat dan bagian *helpdesk / customer service*) oleh layanan publik *online* yang dinilai berdasarkan dukungan pelanggan, transparansi tindakan, penanganan keluhan, dan kustomisasi layanan. Berikut ini adalah hasil analisis untuk kualitas sistem layanan publik *online* di Provinsi Kalimantan Timur

Tabel 4. 31 Tanggapan Masyarakat Terkait Kualitas Helpdesk di Provinsi Kalimantan Timur

Unsur	Item Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
Dukungan Pelanggan	Staf pelayanan publik memberikan informasi kepada masyarakat ketika pelayanan akan dilakukan (Misal memberikan informasi mengenai waktu pelayanan, nomor antrian pelayanan)	40,50%	43,25%	16,25%	0,00%
	Staf pelayanan publik memberikan respon yang cepat kepada masyarakat	33,75%	38,25%	25,75%	2,25%
Transparansi Tindakan	Staf pelayanan publik mampu membuat masyarakat percaya dan merasa aman terhadap layanan yang diberikan <i>customer service/helpdesk</i>	38,50%	40,75%	20,25%	0,50%
Penanganan Keluhan	Staf pelayanan publik melayani masyarakat dengan bersikap ramah dan sopan	36,00%	47,50%	15,50%	1,00%
	Staf pelayanan publik memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan masyarakat	34,50%	53,50%	11,50%	0,50%
Kustomisasi Layanan	Staf pelayanan publik melayani individu yang memiliki keluhan terhadap layanan publik sampai permasalahan selesai (misal permasalahan keluhan akan diselesaikan hingga tuntas tanpa ada batasan waktu untuk setiap individu)	36,25%	53,00%	9,25%	1,50%

Berikut adalah rincian dari setiap unsur

#### 1. Dukungan Pelanggan

Sebanyak 83,75 persen responden menyatakan bahwa staf pelayanan publik memberikan informasi yang diperlukan, seperti waktu pelayanan dan nomor antrian, dengan rincian 40,50 persen sangat setuju dan 43,25 persen setuju. Sebanyak 16,25 persen bersikap netral, dan tidak ada responden yang tidak setuju. Selain itu, dalam hal respon yang cepat, 72,00 persen merasa puas dengan kecepatan respons staf, dengan 33,75 persen sangat setuju dan 38,25 persen setuju. Sebanyak 25,75 persen bersikap netral, dan 2,25 persen tidak setuju.

#### 2. Transparansi Tindakan

Sebanyak 79,25 persen responden merasa percaya dan aman dengan layanan yang diberikan staf *customer service/helpdesk*, dengan rincian 38,50 persen sangat setuju dan 40,75 persen setuju. Sementara itu, 20,25 persen bersikap netral, dan hanya 0,50 persen yang menyatakan tidak setuju.

### 3. Penanganan Keluhan

Dalam aspek pelayanan dengan sikap ramah dan sopan, 83,50 persen responden memberikan penilaian positif, dengan 36,00 persen sangat setuju dan 47,50 persen setuju, sementara 15,50 persen bersikap netral, dan 1,00 persen tidak setuju. Terkait pengetahuan staf dalam menjawab pertanyaan masyarakat, 88,00 persen responden merasa puas, dengan 34,50 persen sangat setuju dan 53,50 persen setuju, sementara 11,50 persen bersikap netral, dan 0,50 persen tidak setuju.

### 4. Kustomisasi Layanan

Sebanyak 89,25 persen responden menyatakan bahwa staf pelayanan publik memberikan layanan hingga permasalahan terselesaikan tanpa batasan waktu, dengan 36,25 persen sangat setuju dan 53,00 persen setuju. Sebanyak 9,25 persen bersikap netral, sementara 1,50 persen menyatakan tidak setuju.

Berikut adalah rata-rata tertimbang berdasarkan rasio persentase jawaban untuk setiap unsur:

Tabel 4. 32 Nilai Rata-rata Tertimbang Kualitas Helpdesk di Provinsi Kalimantan Timur

Unsur	Rata-rata Tertimbang	Kategori
Dukungan Pelanggan	3,14	Baik
Transparansi Tindakan	3,17	Baik
Penanganan Keluhan	3,20	Baik
Kustomisasi Layanan	3,24	Baik
<b>Kualitas Helpdesk</b>	<b>3,19</b>	<b>Baik</b>

Nilai rata-rata tertimbang pada Tabel 4.32 mengindikasikan bahwa kualitas *helpdesk* berada di angka 3,19 yaitu pada kategori "Baik". Sementara, unsur dengan nilai tertinggi berada pada unsur Kustomisasi Layanan (3,24) dan nilai terendah pada Dukungan Pelanggan (3,14).

# **BAB V**

## **PENUTUP**

## BAB V. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, kualitas layanan publik *online* di Provinsi Kalimantan Timur umumnya berada pada kategori "Baik" di berbagai aspek layanan, dengan beberapa area yang mendapat perhatian khusus. Nilai rata-rata tertimbang kualitas *helpdesk* tercatat sebesar 3,19, dengan kustomisasi layanan sebagai unsur tertinggi (3,24) dan dukungan pelanggan yang sedikit lebih rendah (3,14). Secara keseluruhan, layanan publik *online* memiliki rata-rata tertimbang 2,79, yang menempatkannya pada kategori "Baik." Kualitas sistem layanan *online* juga dinilai "Baik" dengan nilai rata-rata tertimbang 3,04, di mana interaktivitas sistem layanan mencatat nilai tertinggi (3,12), sementara personalisasi layanan perlu ditingkatkan dengan skor 2,92. Kualitas informasi yang disediakan memperoleh nilai rata-rata tertimbang sebesar 2,97, dengan ketepatan informasi yang memiliki nilai tertinggi (3,15) dan keandalan informasi dengan nilai terendah (2,58).

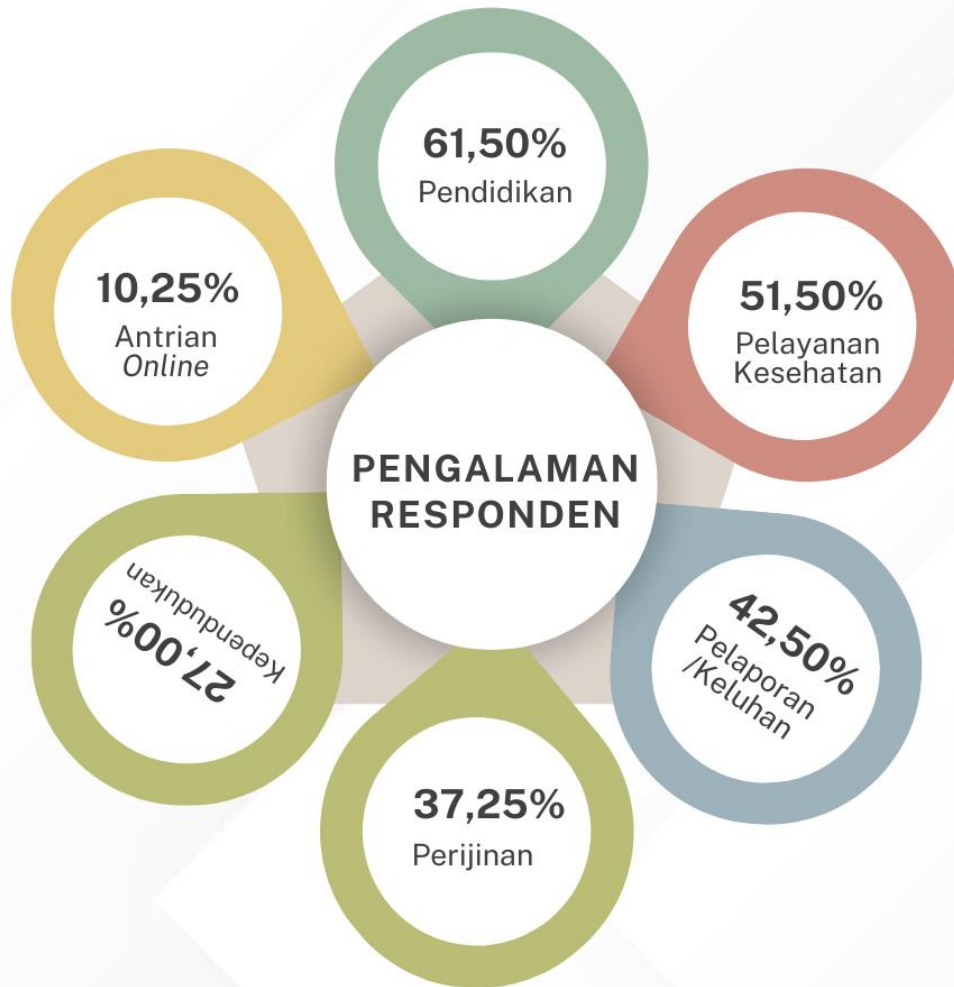
### 5.2 Rekomendasi

Beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas layanan publik *online* secara keseluruhan adalah sebagai berikut

1. Meningkatkan sistem verifikasi dan pembaruan informasi agar masyarakat lebih percaya pada keandalan data.
2. Menambahkan fitur penyesuaian layanan sesuai kebutuhan pengguna, misalnya rekomendasi berdasarkan profil.
3. Meningkatkan pelatihan staf *helpdesk* untuk respons yang lebih cepat dan efisien dalam menangani keluhan.
4. Meningkatkan kesederhanaan dan interaktivitas antarmuka sistem agar navigasi lebih mudah bagi pengguna.
5. Menambahkan sosialisasi rutin tentang penggunaan layanan publik *online*, terutama pada layanan yang kurang digunakan.
6. Meningkatkan keamanan dan pembaruan sistem secara berkala untuk pengalaman yang aman dan andal bagi pengguna.



## PENGGUNAAN LAYANAN PUBLIK ONLINE



## NILAI RATA-RATA TERTIMBANG TIAP UNSUR PENYUSUN KUALITAS LAYANAN PUBLIK ONLINE

**2,98** "Baik"  
KUALITAS INFORMASI

**3,04** "Baik"  
KUALITAS SISTEM

**2,79** "Baik"  
KUALITAS LAYANAN

**3,19** "Baik"  
KUALITAS HELPDESK



# LAMPIRAN



## Lampiran 1. Surat Rekomendasi Kegiatan Statistik



**BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Jl. Kemakmuran no.4 Samarinda 75117 Telp. : (0541) 732793,  
Homepage: <http://kaltim.bps.go.id> E-mail: [bps6400@bps.go.id](mailto:bps6400@bps.go.id)

Nomor : B-799/64000/OT.130/2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) set  
Hal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Samarinda, 5 Agustus 2024

Yth. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika  
Provinsi Kalimantan Timur  
di  
Samarinda

Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut:

Judul : Survei Layanan Publik di Provinsi Kalimantan Timur  
Penyelenggara : Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur

dan setelah meneliti rancangan yang diajukan, maka kegiatan statistik tersebut:

Dinyatakan : **LAYAK**  
dengan rekomendasi rancangan kegiatan statistik terlampir.

Identitas Rekomendasi : **V-24.6400.010**  
Identitas rekomendasi harus dicantumkan pada  
kuesioner/lembar kerja.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerja samanya, diucapkan terima kasih.

Kepala Badan Pusat Statistik  
Provinsi Kalimantan Timur,



Yusniar Juliana



\* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN  
\* Pindai kode QR di samping untuk menampilkan file asli

## Lampiran 1. Surat Rekomendasi Kegiatan Statistik (lanjutan)

- 2 -

Lampiran Surat

Nomor : B-799/64000/OT.130/2024

Tanggal : 5 Agustus 2024

### Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul	: Survei Layanan Publik di Provinsi Kalimantan Timur
Penyelenggara	: Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur
Resume	: <a href="https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-24.6400.010">https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-24.6400.010</a>
Rekomendasi	: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pada Tahapan Pemeriksaan Data, harus tetap memperhatikan konsistensi data hasil Survei untuk menjamin kualitas data yang dihasilkan.</li><li>2. Penyelenggaraan kegiatan statistik merujuk pada <i>Generic Statistical Business Process Model</i> (GSBPM) yang berlaku secara internasional.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas, tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan.</li><li>b. Tahapan GSBPM meliputi identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik pada masing-masing instansi.</li></ol></li><li>3. Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), metadata statistik harus disusun.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan.</li><li>b. Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik.</li></ol></li><li>4. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah kegiatan statistik selesai dilaksanakan oleh penyelenggara, data yang dihasilkan oleh kegiatan statistik tersebut diserahkan ke BPS dalam bentuk softcopy publikasi dan metadata sesuai dengan Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik.</li></ol>



\* Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN  
\* Pindai kode QR di samping untuk menampilkan file asli

## Lampiran 2. Kuesioner

### KUESIONER

Survei ini dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur yang bertujuan untuk mengetahui “Layanan Publik di Provinsi Kalimantan Timur”. Kami mohon bantuan kepada Bapak/Ibu dan Saudara(i) di setiap Kabupaten/Kota di Provinsi Kalimantan Timur untuk mengisi Kuesioner berikut dengan baik dan benar. Kerahasiaan identitas dan jawaban Bapak/Ibu dan Saudara(i) dilindungi Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Atas partisipasi Bapak/Ibu dan Saudara(i), diucapkan terima kasih.

A. PELAKSANAAN SURVEI (di isi petugas)	
1.	Nama Surveyor .....
2.	Tanggal Survei .....

B. INFORMASI UMUM RESPONDEN	
1.	Nama .....
2.	Alamat .....
3.	RT .....
4.	Kelurahan .....
5.	Kecamatan .....
6.	Kabupaten/Kota .....
7.	Jenis Kelamin <input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan
8.	No. Telepon/HP .....
9.	Umur <input type="checkbox"/> 9 - 15 tahun <input type="checkbox"/> 16 - 25 tahun <input type="checkbox"/> 26 - 35 tahun <input type="checkbox"/> 36 - 45 tahun <input type="checkbox"/> 46 - 55 tahun <input type="checkbox"/> 56 - 65 tahun
10.	Pendidikan Terakhir <input type="checkbox"/> Tidak Sekolah <input type="checkbox"/> SD/MI <input type="checkbox"/> SMP/MTS <input type="checkbox"/> SMA/MA <input type="checkbox"/> D3/S1 <input type="checkbox"/> S2/S3
11.	Pekerjaan <input type="checkbox"/> Pelajar/ Mahasiswa <input type="checkbox"/> ASN/POLRI/TNI/BUMN/BUMD <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga <input type="checkbox"/> Tidak Bekerja

Mohon perhatikan petunjuk dibawah ini sebelum memasuki lembar selanjutnya

#### Petunjuk Pengisian

Silahkan tandai dengan ( √ ) pada kotak yang tepat sesuai dengan jawaban Anda untuk setiap pertanyaan. Terima kasih.

## Lampiran 2. Kuesioner (lanjutan)

C. PENGETAHUAN RESPONDEN					
1.	Layanan publik <i>online</i> yang pernah digunakan (jawaban boleh lebih dari satu)	<input type="checkbox"/> Perijinan <input type="checkbox"/> Antrian <i>online</i> <input type="checkbox"/> Kependudukan <input type="checkbox"/> Pelayanan Kesehatan <input type="checkbox"/> Pelaporan/keluhan <input type="checkbox"/> Pendidikan <input type="checkbox"/> Lainnya,.....(sebutkan)			
2.	Berapa kali Anda telah menggunakan layanan publik <i>online</i> ?	<input type="checkbox"/> Sangat sering <input type="checkbox"/> Sering <input type="checkbox"/> Beberapa kali <input type="checkbox"/> Sekali			
D. KUALITAS INFORMASI LAYANAN PUBLIK					
	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
1.	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> sesuai dengan apa yang saya butuhkan				
2.	Informasi yang dibutuhkan dari layanan publik <i>online</i> selalu tersedia				
3.	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> (misal disediakan dalam bentuk pdf atau excel sehingga mudah untuk diunduh)				
4.	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> mudah untuk dipahami				
5.	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> memiliki tampilan yang mudah dibaca, jelas dan tersusun dengan baik / rapi				
6.	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> selalu diperbarui				
7.	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> bersifat reliabel (dapat diandalkan / dipercaya)				
8.	Informasi yang disediakan oleh layanan publik <i>online</i> ditampilkan secara akurat dan ringkas				
E. KUALITAS SISTEM LAYANAN PUBLIK					
	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
1.	Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah mudah untuk digunakan				
2.	Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah mudah untuk dipelajari				
3.	Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah sesuai dengan kebutuhan masyarakat				
4.	Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah memiliki fitur dan fungsi yang penting / diperlukan masyarakat				
5.	Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah dapat bekerja dengan seharusnya (misal sistem tersebut dapat berjalan dengan cepat / tidak lambat)				

## Lampiran 2. Kuesioner (lanjutan)

6.	Sistem layanan publik <i>online</i> yang disediakan pemerintah mampu meminimalisir jumlah kolom pengisian (pada formulir) dan memiliki tampilan yang simpel				
7.	Secara keseluruhan, saya percaya dengan keamanan informasi yang ada pada sistem pelayanan publik <i>online</i> ini				
<b>F. KUALITAS LAYANAN PUBLIK</b>					
<b>Pernyataan</b>		<b>Sangat Setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Netral</b>	<b>Tidak Setuju</b>
1.	Secara keseluruhan, kualitas layanan publik <i>online</i> yang ada saat ini sudah sesuai dengan ekspektasi / harapan saya				
2.	Secara keseluruhan, saya merasakan adanya efektivitas dan kemudahan dari layanan publik <i>online</i>				
3.	Secara keseluruhan, saya merasakan adanya manfaat dari layanan publik <i>online</i>				
4.	Secara Keseluruhan, kualitas layanan publik online mudah diakses oleh penyandang disabilitas (ramah disabilitas)				
<b>G. KUALITAS LAYANAN HELPDESK/CUSTOMER SERVICE</b>					
<b>Pernyataan</b>		<b>Sangat Setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Netral</b>	<b>Tidak Setuju</b>
1.	Staf pelayanan publik memberikan informasi kepada masyarakat ketika pelayanan akan dilakukan ( <i>Misal memberikan informasi mengenai waktu pelayanan, nomor antrian pelayanan</i> )				
2.	Staf pelayanan publik memberikan respon yang cepat kepada masyarakat				
3.	Staf pelayanan publik mampu membuat masyarakat percaya dan merasa aman terhadap layanan yang diberikan customer service/helpdesk				
4.	Staf pelayanan publik melayani masyarakat dengan bersikap ramah dan sopan				
5.	Staf pelayanan publik memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan masyarakat				
6.	Staf pelayanan publik melayani individu yang memiliki keluhan terhadap layanan publik sampai permasalahan selesai ( <i>misal permasalahan keluhan akan diselesaikan hingga tuntas tanpa ada batasan waktu untuk setiap individu</i> )				

### **Lampiran 3.** Dokumentasi Kota Bontang

## **Lampiran 4.** Dokumentasi Kota Balikpapan



## **Lampiran 5.** Dokumentasi Kota Samarinda

