



LAPORAN AKHIR

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG
LAYANAN INTERNET DI KOTA-KOTA PENYANGGA
DI WILAYAH IKN PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**LAPORAN JASA KONSULTASI
BERORIENTASI LAYANAN-JASA SURVEI
(SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG LAYANAN INTERNET
DI KOTA-KOTA PENYANGGA DI WILAYAH IKN PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR)**

Naskah:

Bidang Statistik

Penyunting:

Bidang Statistik

Desain Cover:

Bidang Statistik

Ilustrasi Bersumber Dari:

www.canva.com

Diterbitkan oleh:

Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur

Ukuran Buku:

A4

Jumlah Halaman:

xv+ 148

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.

Dwi Ayu Anggraini, S.Stat

Khairina Zulfathana Mahmuda, S.Mat

Penyunting

Irfan Fadil, S.Stat.

Iis Yustiani, S.Stat.

Pengolahan Data

Hari Adam Suharto

Eka Indah Justisiani, S.I.Kom.

Aulia Trihandini, S.Stat

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

Telp/Fax : 0541-731963

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan Laporan Akhir **“Survei Kepuasan Masyarakat tentang Layanan Internet di Kota-Kota Penyangga di Wilayah IKN Provinsi Kalimantan Timur”** dapat diselesaikan.

Indeks Kepuasan Layanan Informasi Publik adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Melalui kegiatan ini Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur berharap dapat membantu mendukung secara konkret evaluasi terhadap pelaksanaan penyebaran penyelenggaraan informasi di Kota-Kota Penyangga di Wilayah IKN Provinsi Kalimantan Timur.

Oleh karena itu, untuk mengetahui seberapa besar pendapat masyarakat tentang keberhasilan penyebaran penyelenggaraan informasi publik yang telah diberikan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengukur kinerja dari layanan penyelenggaraan informasi di Provinsi Kalimantan Timur.

Kepada semua pihak yang telah berkontribusi terhadap terlaksananya survei ini, kami ucapkan terima kasih. Perbaikan dan peningkatan kualitas survei menjadi upaya yang akan terus kami lakukan sehingga saran dan kritik yang konstruktif menjadi input yang sangat penting bagi kami. Akhir kata, semoga hasil survei ini memberikan manfaat yang seluas-luasnya bagi kita semua.

Samarinda, Juni 2024

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

TIM PENYUSUN	iv
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Maksud dan Tujuan	3
1.3 Sasaran	4
1.4 Ruang Lingkup	4
BAB II. GAMBARAN UMUM	6
2.1 Gambaran Umum Provinsi Kalimantan Timur	6
2.2 Gambaran Umum Ibu Kota Nusantara (IKN)	10
BAB III. METODOLOGI SURVEI	14
3.1 Rancangan Penelitian, Lokasi, dan Waktu Penelitian	14
3.2 Fokus Penelitian	14
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	15
3.4 Langkah-langkah Survei	17
3.5 Definisi Operasional Variabel	17
3.6 Metode Analisis dan Formula	18
3.6.1 Statistika Deskriptif	18
3.6.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	19
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Distribusi Responden Seluruh Kabupaten/Kota di Kalimantan Timur	22
4.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Paser	23
4.2.1 Profil Responden	23
4.2.2 Penggunaan Layanan Internet	24
4.2.3 Kualitas Koneksi Internet	28
4.2.4 Ketersediaan Layanan dan Infrastruktur	30
4.2.5 Layanan Penyedia	32
4.2.6 Analisis Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Paser	33
4.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara	40
4.3.1 Profil Responden	40
4.3.2 Penggunaan Layanan Internet	42
4.3.3 Kualitas Koneksi Internet	45
4.3.4 Ketersediaan Layanan dan Infrastruktur	47
4.3.5 Layanan Penyedia	49
4.3.6 Analisis Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara	50
4.4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Penajam Paser Utara	57
4.4.1 Profil Responden	57

4.4.2	Penggunaan Layanan Internet.....	59
4.4.3	Kualitas Koneksi Internet.....	62
4.4.4	Ketersediaan Layanan dan Infrastruktur.....	64
4.4.5	Layanan Penyedia	66
4.4.6	Analisis Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Penajam Paser Utara ...	67
4.5	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kota Balikpapan	74
4.5.1	Profil Responden	74
4.5.2	Penggunaan Layanan Internet.....	75
4.5.3	Kualitas Koneksi Internet.....	79
4.5.4	Ketersediaan Layanan dan Infrastruktur.....	81
4.5.5	Layanan Penyedia	83
4.5.6	Analisis Kepuasan Masyarakat di Kota Balikpapan	84
4.6	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kota Samarinda	91
4.6.1	Profil Responden	91
4.6.2	Penggunaan Layanan Internet.....	92
4.6.3	Kualitas Koneksi Internet.....	96
4.6.4	Ketersediaan Layanan dan Infrastruktur.....	98
4.6.5	Layanan Penyedia	100
4.6.6	Analisis Kepuasan Masyarakat di Kota Samarinda.....	101
4.7	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Provinsi Kalimantan Timur	108
4.7.1	Profil Responden	108
4.7.2	Penggunaan Layanan Internet.....	109
4.7.3	Kualitas Koneksi Internet.....	113
4.7.4	Ketersediaan Layanan dan Infrastruktur.....	115
4.7.5	Layanan Penyedia	117
4.7.6	Analisis Kepuasan Masyarakat di Provinsi Kalimantan Timur	118
BAB V. PENUTUP		126
5.1	Kesimpulan	126
5.2	Rekomendasi.....	126
INFOGRAFIS.....		130
LAMPIRAN		131

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1	Rata-Rata Pengeluaran Per Bulan Untuk Biaya Internet oleh Masyarakat di Kabupaten Paser	32
Tabel 4. 2	Tanggapan Masyarakat Terkait Layanan Internet di Kabupaten Paser	34
Tabel 4. 3	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internet di Kabupaten Paser	39
Tabel 4. 4	Rata-Rata Pengeluaran Per Bulan Untuk Biaya Internet oleh Masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara	49
Tabel 4. 5	Tanggapan Masyarakat Terkait Layanan Internet di Kabupaten Kutai Kartanegara	51
Tabel 4. 6	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internet di Kabupaten Kutai Kartanegara	56
Tabel 4. 7	Rata-Rata Pengeluaran Per Bulan Untuk Biaya Internet oleh Masyarakat di Kabupaten Penajam Paser Utara.....	66
Tabel 4. 8	Tanggapan Masyarakat Terkait Layanan Internet di Kabupaten Penajam Paser Utara	68
Tabel 4. 9	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internet di Kabupaten Penajam Paser Utara.....	73
Tabel 4. 10	Rata-Rata Pengeluaran Per Bulan Untuk Biaya Internet oleh Masyarakat di Kota Balikpapan.....	83
Tabel 4. 11	Tanggapan Masyarakat Terkait Layanan Internet di Kota Balikpapan	85
Tabel 4. 12	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internet di Kota Balikpapan	90
Tabel 4. 13	Rata-Rata Pengeluaran Per Bulan Untuk Biaya Internet oleh Masyarakat di Kota Samarinda	100
Tabel 4. 14	Tanggapan Masyarakat Terkait Layanan Internet di Kota Samarinda	102
Tabel 4. 15	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internet di Kota Samarinda	107
Tabel 4. 16	Rata-Rata Pengeluaran Per Bulan Untuk Biaya Internet oleh Masyarakat di Provinsi Kalimantan Timur	117
Tabel 4. 17	Tanggapan Masyarakat Terkait Layanan Internet di Provinsi Kalimantan Timur	119
Tabel 4. 18	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internet di Provinsi Kalimantan Timur	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1	Distribusi Responden di Lima Kabupaten/Kota Penyangga IKN di Provinsi Kalimantan Timur	22
Gambar 4. 2	Distribusi Responden di Kabupaten Paser Berdasarkan Jenis Kelamin	23
Gambar 4. 3	Distribusi Responden di Kabupaten Paser Berdasarkan Kelompok Usia	23
Gambar 4. 4	Distribusi Responden di Kabupaten Paser Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	24
Gambar 4. 5	Distribusi Responden di Kabupaten Paser Berdasarkan Pekerjaan	24
Gambar 4. 6	Persentase Masyarakat Berdasarkan Akses Internet yang Digunakan di Kabupaten Paser	25
Gambar 4. 7	Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan <i>Mobile Broadband</i> Berdasarkan Operator Seluler yang Digunakan di Kabupaten Paser	26
Gambar 4. 8	Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan <i>Fixed Broadband</i> Berdasarkan Provider yang Digunakan di Kabupaten Paser	26
Gambar 4. 9	Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan Internet di Kabupaten Paser	27
Gambar 4. 10	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kepentingan Penggunaan Internet di Kabupaten Paser	27
Gambar 4. 11	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tujuan Penggunaan Internet di Kabupaten Paser	28
Gambar 4. 12	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kemudahan Akses Internet di Kabupaten Paser	28
Gambar 4. 13	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kecepatan Koneksi Internet di Kabupaten Paser	29
Gambar 4. 14	Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Gangguan Layanan Internet di Kabupaten Paser	29
Gambar 4. 15	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Layanan Internet di Kabupaten Paser	30
Gambar 4. 16	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Infrastruktur Penunjang di Kabupaten Paser	31
Gambar 4. 17	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Keperluan Peningkatan Infrastruktur di Kabupaten Paser	31
Gambar 4. 18	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Perbandingan Antara Biaya Layanan Internet dengan Kualitas Layanan yang Diberikan di Kabupaten Paser	32

Gambar 4. 19	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Penangan Pengaduan/Saran/Masukan Terkait Layanan Internet di Kabupaten Paser.....	33
Gambar 4. 20	Indikator Kepuasan Layanan Internet di Kabupaten Paser	38
Gambar 4. 21	Distribusi Responden di Kabupaten Kutai Kartanegara Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Gambar 4. 22	Distribusi Responden di Kabupaten Kutai Kartanegara Berdasarkan Kelompok Usia	40
Gambar 4. 23	Distribusi Responden di Kabupaten Kutai Kartanegara Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	41
Gambar 4. 24	Distribusi Responden di Kabupaten Kutai Kartanegara Berdasarkan Pekerjaan	41
Gambar 4. 25	Persentase Masyarakat Berdasarkan Akses Internet yang Digunakan di Kabupaten Kutai Kartanegara	42
Gambar 4. 26	Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan <i>Mobile Broadband</i> Berdasarkan Operator Seluler yang Digunakan di Kabupaten Kutai Kartanegara	43
Gambar 4. 27	Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan <i>Fixed Broadband</i> Berdasarkan Provider yang Digunakan di Kabupaten Kutai Kartanegara	43
Gambar 4. 28	Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan Internet di Kabupaten Kutai Kartanegara.....	44
Gambar 4. 29	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kepentingan Penggunaan Internet di Kabupaten Kutai Kartanegara	44
Gambar 4. 30	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tujuan Penggunaan Internet di Kabupaten Kutai Kartanegara	45
Gambar 4. 31	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kemudahan Akses Internet di Kabupaten Kutai Kartanegara	45
Gambar 4. 32	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kecepatan Koneksi Internet di Kabupaten Kutai Kartanegara	46
Gambar 4. 33	Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Gangguan Layanan Internet di Kabupaten Kutai Kartanegara	46
Gambar 4. 34	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Layanan Internet di Kabupaten Kutai Kartanegara	47
Gambar 4. 35	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Infrastruktur Penunjang di Kabupaten Kutai Kartanegara.....	48
Gambar 4. 36	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Keperluan Peningkatan Infrastruktur di Kabupaten Kutai Kartanegara.....	48
Gambar 4. 37	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Perbandingan Antara Biaya Layanan Internet dengan Kualitas Layanan yang Diberikan di Kabupaten Kutai Kartanegara	49

Gambar 4. 38	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Penangan Pengaduan/Saran/Masukan Terkait Layanan Internet di Kabupaten Kutai Kartanegara	50
Gambar 4. 39	Indikator Kepuasan Layanan Internet di Kabupaten Kutai Kartanegara.....	55
Gambar 4. 40	Distribusi Responden di Kabupaten Penajam Paser Utara Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar 4. 41	Distribusi Responden di Kabupaten Penajam Paser Utara Berdasarkan Kelompok Usia	57
Gambar 4. 42	Distribusi Responden di Kabupaten Penajam Paser Utara Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	58
Gambar 4. 43	Distribusi Responden di Kabupaten Penajam Paser Utara Berdasarkan Pekerjaan	58
Gambar 4. 44	Persentase Masyarakat Berdasarkan Akses Internet yang Digunakan di Kabupaten Penajam Paser Utara.....	59
Gambar 4. 45	Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan <i>Mobile Broadband</i> Berdasarkan Operator Seluler yang Digunakan di Kabupaten Penajam Paser Utara.....	60
Gambar 4. 46	Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan <i>Fixed Broadband</i> Berdasarkan Provider yang Digunakan di Kabupaten Penajam Paser Utara.....	60
Gambar 4. 47	Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan Internet di Kabupaten Penajam Paser Utara	61
Gambar 4. 48	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kepentingan Penggunaan Internet di Kabupaten Penajam Paser Utara.....	61
Gambar 4. 49	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tujuan Penggunaan Internet di Kabupaten Penajam Paser Utara	62
Gambar 4. 50	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kemudahan Akses Internet di Kabupaten Penajam Paser Utara.....	62
Gambar 4. 51	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kecepatan Koneksi Internet di Kabupaten Penajam Paser Utara.....	63
Gambar 4. 52	Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Gangguan Layanan Internet di Kabupaten Penajam Paser Utara.....	63
Gambar 4. 53	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Layanan Internet di Kabupaten Penajam Paser Utara.....	64
Gambar 4. 54	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Infrastruktur Penunjang di Kabupaten Penajam Paser Utara	65
Gambar 4. 55	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Keperluan Peningkatan Infrastruktur di Kabupaten Penajam Paser Utara	65
Gambar 4. 56	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Perbandingan Antara Biaya Layanan Internet dengan Kualitas Layanan yang Diberikan di Kabupaten Penajam Paser Utara	66

Gambar 4. 57	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Penangan Pengaduan/Saran/Masukan Terkait Layanan Internet di Kabupaten Penajam Paser Utara.....	67
Gambar 4. 58	Indikator Kepuasan Layanan Internet di Kabupaten Penajam Paser Utara.....	72
Gambar 4. 59	Distribusi Responden di Kota Balikpapan Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Gambar 4. 60	Distribusi Responden di Kota Balikpapan Berdasarkan Kelompok Usia	74
Gambar 4. 61	Distribusi Responden di Kota Balikpapan Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan	75
Gambar 4. 62	Distribusi Responden di Kota Balikpapan Berdasarkan Pekerjaan	75
Gambar 4. 63	Persentase Masyarakat Berdasarkan Akses Internet yang Digunakan di Kota Balikpapan.....	76
Gambar 4. 64	Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan <i>Mobile Broadband</i> Berdasarkan Operator Seluler yang Digunakan di Kota Balikpapan	77
Gambar 4. 65	Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan <i>Fixed Broadband</i> Berdasarkan Provider yang Digunakan di Kota Balikpapan	77
Gambar 4. 66	Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan Internet di Kota Balikpapan	78
Gambar 4. 67	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kepentingan Penggunaan Internet di Kota Balikpapan.....	78
Gambar 4. 68	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tujuan Penggunaan Internet di Kota Balikpapan	79
Gambar 4. 69	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kemudahan Akses Internet di Kota Balikpapan	79
Gambar 4. 70	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kecepatan Koneksi Internet di Kota Balikpapan	80
Gambar 4. 71	Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Gangguan Layanan Internet di Kota Balikpapan	80
Gambar 4. 72	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Layanan Internet di Kota Balikpapan	81
Gambar 4. 73	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Infrastruktur Penunjang di Kota Balikpapan	82
Gambar 4. 74	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Keperluan Peningkatan Infrastruktur di Kota Balikpapan.....	82
Gambar 4. 75	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Perbandingan Antara Biaya Layanan Internet dengan Kualitas Layanan yang Diberikan di Kota Balikpapan	83

Gambar 4. 76	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Penangan Pengaduan/Saran/Masukan Terkait Layanan Internet di Kota Balikpapan	84
Gambar 4. 77	Indikator Kepuasan Layanan Internet di Kota Balikpapan.....	89
Gambar 4. 78	Distribusi Responden di Kota Samarinda Berdasarkan Jenis Kelamin	91
Gambar 4. 79	Distribusi Responden di Kota Samarinda Berdasarkan Kelompok Usia.....	91
Gambar 4. 80	Distribusi Responden di Kota Samarinda Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan.....	92
Gambar 4. 81	Distribusi Responden di Kota Samarinda Berdasarkan Pekerjaan	92
Gambar 4. 82	Persentase Masyarakat Berdasarkan Akses Internet yang Digunakan di Kota Samarinda	93
Gambar 4. 83	Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan <i>Mobile Broadband</i> Berdasarkan Operator Seluler yang Digunakan di Kota Samarinda	94
Gambar 4. 84	Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan <i>Fixed Broadband</i> Berdasarkan Provider yang Digunakan di Kota Samarinda	94
Gambar 4. 85	Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan Internet di Kota Samarinda.....	95
Gambar 4. 86	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kepentingan Penggunaan Internet di Kota Samarinda	95
Gambar 4. 87	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tujuan Penggunaan Internet di Kota Samarinda.....	96
Gambar 4. 88	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kemudahan Akses Internet di Kota Samarinda	96
Gambar 4. 89	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kecepatan Koneksi Internet di Kota Samarinda	97
Gambar 4. 90	Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Gangguan Layanan Internet di Kota Samarinda	97
Gambar 4. 91	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Layanan Internet di Kota Samarinda	98
Gambar 4. 92	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Infrastruktur Penunjang di Kota Samarinda.....	99
Gambar 4. 93	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Keperluan Peningkatan Infrastruktur di Kota Samarinda.....	99
Gambar 4. 94	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Perbandingan Antara Biaya Layanan Internet dengan Kualitas Layanan yang Diberikan di Kota Samarinda.....	100

Gambar 4. 95	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Penangan Pengaduan/Saran/Masukan Terkait Layanan Internet di Kota Samarinda	101
Gambar 4. 96	Indikator Kepuasan Layanan Internet di Kota Samarinda	106
Gambar 4. 97	Distribusi Responden di Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan Jenis Kelamin	108
Gambar 4. 98	Distribusi Responden di Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan Kelompok Usia.....	108
Gambar 4. 99	Distribusi Responden di Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan.....	109
Gambar 4. 100	Distribusi Responden di Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan Pekerjaan.....	109
Gambar 4. 101	Persentase Masyarakat Berdasarkan Akses Internet yang Digunakan di Provinsi Kalimantan Timur.....	110
Gambar 4. 102	Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan <i>Mobile Broadband</i> Berdasarkan Operator Seluler yang Digunakan di Provinsi Kalimantan Timur	111
Gambar 4. 103	Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan <i>Fixed Broadband</i> Berdasarkan Provider yang Digunakan di Provinsi Kalimantan Timur	111
Gambar 4. 104	Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan Internet di Provinsi Kalimantan Timur	112
Gambar 4. 105	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kepentingan Penggunaan Internet di Provinsi Kalimantan Timur	112
Gambar 4. 106	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tujuan Penggunaan Internet di Provinsi Kalimantan Timur	113
Gambar 4. 107	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kemudahan Akses Internet di Provinsi Kalimantan Timur	113
Gambar 4. 108	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kecepatan Koneksi Internet di Provinsi Kalimantan Timur	114
Gambar 4. 109	Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Gangguan Layanan Internet di Provinsi Kalimantan Timur.....	114
Gambar 4. 110	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Layanan Internet di Provinsi Kalimantan Timur.....	115
Gambar 4. 111	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Infrastruktur Penunjang di Provinsi Kalimantan Timur.....	116
Gambar 4. 112	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Keperluan Peningkatan Infrastruktur di Provinsi Kalimantan Timur.....	116
Gambar 4. 113	Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Perbandingan Antara Biaya Layanan Internet dengan Kualitas Layanan yang Diberikan di Provinsi Kalimantan Timur	117

Gambar 4. 114 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Penangan Pengaduan/Saran/Masukan Terkait Layanan Internet di Provinsi Kalimantan Timur	118
Gambar 4. 115 Indikator Kepuasan Layanan Internet di Provinsi Kalimantan Timur	123

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Rekomendasi Kegiatan Statistik

Lampiran 2 : Kuesioner

Lampiran 3 : Dokumentasi Kota Balikpapan

Lampiran 4 : Dokumentasi Kota Samarinda

Lampiran 5 : Dokumentasi Kabupaten Penajam Paser Utara



BAB I
PENDAHULUAN

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digitalisasi yang berkembang pesat, internet telah menjadi bagian integral dari kehidupan masyarakat. Keberadaan internet bukan hanya mempengaruhi cara individu berkomunikasi, tetapi juga cara mereka bekerja, belajar, dan mengakses informasi. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari pendidikan, bisnis, hingga hiburan. Oleh karena itu, kualitas layanan internet menjadi faktor kunci yang menentukan tingkat kepuasan pengguna.

Di Indonesia, khususnya di Wilayah Penyangga Ibu Kota Nusantara (IKN) di Provinsi Kalimantan Timur, pembangunan ekonomi dan infrastruktur terus mengalami peningkatan. Kota-kota penyangga ini memainkan peran penting dalam mendukung aktivitas ekonomi dan sosial yang ada di IKN. Dengan adanya pembangunan yang masif, kebutuhan akan layanan internet yang handal dan berkualitas tinggi menjadi semakin penting.

Sebagai pusat pemerintahan baru, Ibu Kota Nusantara (IKN) di Kalimantan Timur membutuhkan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang canggih untuk mendukung operasional pemerintah serta aktivitas masyarakat. Internet berperan krusial dalam menciptakan ekosistem kota pintar yang terintegrasi, dimana berbagai layanan publik dapat diakses secara digital, meningkatkan efisiensi birokrasi, dan mendukung transparansi pemerintahan. Dengan internet yang handal, IKN dapat menarik investasi teknologi, memfasilitasi pendidikan berbasis digital, dan mengembangkan sektor ekonomi kreatif yang berbasis inovasi. Oleh karena itu, pembangunan infrastruktur internet di IKN harus menjadi prioritas utama untuk memastikan kelancaran berbagai kegiatan yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan kota ini sebagai pusat pemerintahan yang modern dan berkelanjutan.

Pentingnya internet dalam mendukung berbagai sektor telah mendorong perlunya pemantauan dan evaluasi terhadap kepuasan

masyarakat terhadap layanan internet yang mereka terima. Survei kepuasan masyarakat menjadi alat yang efektif untuk mengukur sejauh mana layanan internet memenuhi ekspektasi pengguna. Melalui survei ini, berbagai aspek kualitas layanan internet dapat dianalisis, seperti kecepatan akses, stabilitas koneksi, jangkauan jaringan, dan dukungan pelanggan. Hasil survei ini tidak hanya memberikan gambaran umum tentang tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

Informasi yang diperoleh dari survei kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan masukan yang berharga bagi pemangku kebijakan, penyedia layanan internet, dan pihak terkait lainnya. Dengan data yang akurat dan komprehensif, langkah-langkah strategis dapat diambil untuk mampu mendukung pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kualitas pendidikan, dan pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat di wilayah IKN dan sekitarnya.

Oleh karena itu, Survei Kepuasan Masyarakat tentang Layanan Internet di Kota-Kota Penyangga di Wilayah IKN Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2024 ini adalah untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima. Survei ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam perumusan kebijakan dan strategi peningkatan layanan internet di masa mendatang, sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. Adapun Kota-Kota Penyangga di Wilayah IKN Provinsi Kalimantan Timur, antara lain Kabupaten Paser, Kabupaten Penajam Paser Utara, Kabupaten Kutai Kartanegara, Kota Balikpapan, Kota Samarinda.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah memberikan data yang dapat menggambarkan kepuasan masyarakat terhadap layanan internet di Kabupaten/Kota Penyangga di Wilayah IKN di Provinsi Kalimantan Timur. Sedangkan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain:

- 1) Memperoleh data yang dibutuhkan sesuai ruang lingkup survei.

- 2) Sebagai data dan bahan evaluasi untuk pengambilan keputusan oleh pemangku kebijakan.
- 3) Sebagai publikasi produk statistik Dinas Kominfo Provinsi Kalimantan Timur.

1.3 Sasaran

Target yang ingin dicapai adalah tersedianya data dan publikasi yang dapat menjadi gambaran terhadap Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internet di Kota-Kota Penyangga di Wilayah IKN di Provinsi Kalimantan Timur.

1.4 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Internet di Kota-Kota Penyangga di Wilayah IKN 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 Kota-Kota Penyangga di Wilayah IKN di Provinsi Kalimantan Timur.
- 3) Lokasi sampel yang telah ditentukan adalah 5 Kabupaten/Kota Penyangga di Wilayah IKN Provinsi Kalimantan Timur, antara lain Kabupaten Paser, Kabupaten Penajam Paser Utara, Kabupaten Kutai Kartanegara, Kota Balikpapan, Kota Samarinda.
- 4) Total responden sejumlah 400 responden di 5 Kabupaten/Kota yang tersebar di Kota-Kota Penyangga di Wilayah IKN di Provinsi Kalimantan Timur, dihitung dengan persamaan slovin dan diambil dengan teknik random sampling.
- 5) Metode pengambilan sampel ialah dengan wawancara langsung kepada responden di 3 Kabupaten/Kota (Samarinda, Balikpapan, dan Penajam Paser Utara) dan wawancara langsung menggunakan media telekomunikasi di 3 Kabupaten/Kota lainnya (Kutai Kartanegara dan Paser).

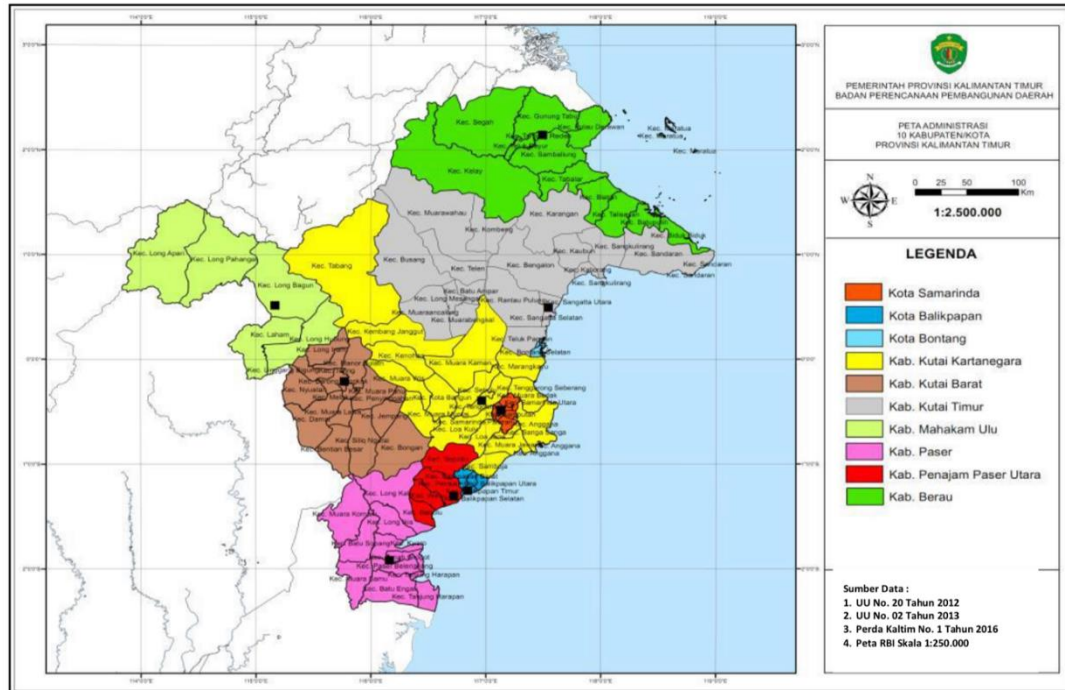


BAB II

**GAMBARAN
UMUM**

BAB II. GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Provinsi Kalimantan Timur



Gambar 2.1 Peta Provinsi Kalimantan Timur

Menurut BPS Provinsi Kalimantan Timur (2022), Kalimantan Timur merupakan provinsi yang berada di Pulau Kalimantan. Luas wilayah sebesar 127.346,92 km², Kalimantan Timur merupakan provinsi terluas keempat di Indonesia setelah Papua, Kalimantan Tengah, dan Kalimantan Barat. Secara astronomis, Kalimantan Timur terletak antara 113°05'31" dan 119°12'48" bujur timur, dan antara 2°34'23" lintang utara dan 2°44'14" lintang selatan. Berdasarkan posisi geografisnya, Kalimantan Timur memiliki batas-batas sebagai berikut: Utara – Kalimantan Utara; Selatan – Kalimantan Selatan; Barat – Kalimantan Barat, Kalimantan Tengah, serta Negara Malaysia; Timur - Laut Sulawesi dan Selat Makassar.

Kalimantan Timur merupakan salah satu pintu gerbang pembangunan di wilayah Indonesia bagian Timur. Daerah yang juga dikenal sebagai gudang kayu dan hasil pertambangan ini mempunyai ratusan sungai yang tersebar pada hampir semua kabupaten/kota. Sungai juga menjadi salah satu sarana angkutan utama di samping angkutan darat.

Adapun sungai terpanjang di Kalimantan Timur adalah Sungai Mahakam. Sungai ini berawal dari Mahakam Ulu, melintasi wilayah Kutai Barat dan berhilir di Kutai Kartanegara dan Kota Samarinda. Kalimantan Timur yang beriklim tropis mempunyai musim yang hampir sama dengan wilayah Indonesia pada umumnya, yaitu adanya musim kemarau dan musim penghujan. (BPS Prov. Kaltim, 2022).

Menurut BPS Provinsi Kalimantan Timur (2021), luas wilayah terluas di Provinsi Kalimantan Timur berada pada Kabupaten Kutai Timur seluas 31.051,71 km² dan memiliki jumlah pulau sebanyak 22 pulau. Sedangkan luas wilayah terkecil di Provinsi Kalimantan Timur berada pada Kota Bontang seluas 163,14 km² dan memiliki jumlah pulau sebanyak 17 pulau. Jumlah penduduk terbanyak menurut Kabupaten/Kota berada pada Kota Samarinda, Balikpapan dan Kabupaten Kutai Kartanegara.

Ibu Kota Negara (IKN) Nusantara terletak di Provinsi Kalimantan Timur. Kabupaten Penajam Paser Utara memiliki jarak terdekat dengan Ibu Kota Negara (IKN) Nusantara, menjadikannya daerah strategis dalam pengembangan dan pembangunan IKN. Kabupaten ini berbatasan langsung dengan IKN dan memiliki akses yang relatif mudah dan cepat ke pusat pemerintahan baru. Selain Penajam Paser Utara, beberapa kabupaten dan kota lain di Kalimantan Timur yang dekat dengan IKN adalah Kutai Kartanegara, Balikpapan, dan Samarinda, dengan jarak masing-masing berkisar antara 50 hingga 100 kilometer. Kabupaten Paser, meskipun lebih jauh dengan jarak sekitar 150-200 kilometer, tetap menjadi bagian penting dari konteks regional yang mendukung IKN. Keberadaan kabupaten dan kota ini memberikan gambaran umum mengenai keterkaitan wilayah-wilayah di sekitar IKN, yang diharapkan dapat berkontribusi secara signifikan dalam mendukung keberlanjutan dan kemajuan Ibu Kota Negara Nusantara.

Kabupaten Penajam Paser Utara adalah Kabupaten yang berada di Pulau Kalimantan, tepatnya di provinsi Kalimantan Timur. Dengan luas wilayah sebesar 3 333,06 km², Penajam Paser Utara merupakan Kabupaten/Kota Terkecil Keempat di Provinsi Kalimantan Timur setelah Kota Bontang, Kota Samarinda, dan Kota Balikpapan. Secara astronomis,

Penajam Paser Utara terletak antara $116^{\circ}19'30''$ dan $116^{\circ}56'35''$ bujur timur, dan antara $00^{\circ}48'29''$ dan $01^{\circ}36'37''$ lintang selatan. Berdasarkan posisi geografisnya, Kabupaten Penajam Paser Utara memiliki batas-batas sebagai berikut: Utara – Kabupaten Kutai Kartanegara; Selatan – Kabupaten Paser dan Selat Makassar; Barat – Kabupaten Paser Dan Kabupaten Kutai Barat; Timur – Kota Balikpapan dan Selat Makassar. Terdapat empat kecamatan, yakni : Babulu, Waru, Penajam dan Sepaku (BPS Kab. Penajam Paser Utara, 2021).

Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki luas wilayah sebesar 27.263,10 km² terletak antara $115^{\circ}26'$ Bujur Timur dan $117^{\circ}36'$ Bujur Timur serta di antara $1^{\circ}28'$ Lintang Utara dan $1^{\circ}08'$ Lintang Selatan. Dengan adanya perkembangan dan pemekaran wilayah, Kabupaten Kutai Kartanegara terbagi menjadi 18 Kecamatan, yaitu Samboja, Muara Jawa, Sanga-Sanga, Loa Janan, Loa Kulu, Muara Muntai, Muara Wis, Kota Bangun, Tenggarong, Sebulu, Tenggarong Seberang, Anggana, Muara Badak, Marangkayu, Muara Kaman, Kenohan, Kembang Janggut dan Tabang. Kabupaten Kutai Kartanegara mempunyai belasan sungai yang tersebar pada hampir semua kecamatan dan merupakan sarana angkutan umum di samping angkutan darat, dengan sungai yang terpanjang yaitu Sungai Mahakam dengan panjang sekitar 920 kilometer. Kutai Kartanegara merupakan wilayah yang berbatasan dengan Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang disebelah Utara, Selat Makassar sebelah timur, Kabupaten Kutai Barat di sebelah barat dan dengan Kabupaten Penjam Paser Utara dan Kota Balikpapan di sebelah selatan (BPS Kab. Kutai Kartanegara, 2022).

Kota Balikpapan merupakan sebuah kota di Kalimantan Timur yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959. Terletak di antara 1,0 LS-1,5 LS dan 116,5 BT-117,0 BT, kota ini secara geografis berbatasan langsung dengan Kabupaten Kutai Kartanegara di sisi utara, Kabupaten Penajam Paser Utara di sisi barat, dan Selat Makassar di sisi timur dan selatan. Secara administratif, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 1996, Kota Balikpapan terdiri dari 5 kecamatan dan 27 kelurahan. Namun sejak dikeluarkannya

Perubahan Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 7 Tahun 2012 tentang Pembentukan 7 Kelurahan Dalam Wilayah Kota Balikpapan, dan Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pembentukan Kecamatan Balikpapan Kota Dalam Wilayah Kota Balikpapan, kini Kota Balikpapan terdiri dari 6 kecamatan dan 34 kelurahan. Enam kecamatan tersebut antara lain: Balikpapan Selatan, Balikpapan Timur, Balikpapan Utara, Balikpapan Tengah, Balikpapan Barat, dan Balikpapan Kota (BPS Kota Balikpapan, 2022).

Secara astronomis, Kota Samarinda terletak antara $00^{\circ}21'81''$ - $10^{\circ}09'16''$ Lintang Selatan dan $116^{\circ}15'16''$ - $117^{\circ}24'16''$ Bujur Timur dan dilalui oleh garis ekuator atau garis khatulistiwa yang terletak pada garis lintang 00 . Berdasarkan posisi geografisnya, wilayah Kota Samarinda dikelilingi oleh Kabupaten Kutai Kartanegara. Kota Samarinda dibagi menjadi 10 kecamatan, yaitu Kecamatan Palaran, Samarinda Iilir, Samarinda Kota, Sambutan, Samarinda Seberang, Loa Janan Iilir, Sungai Kunjang, Samarinda Ulu, Samarinda Utara dan Sungai Pinang. Luas wilayah terbesar di Kota Samarinda berada di Kecamatan Samarinda Utara dan luas wilayah terkecil berada di Kecamatan Samarinda Kota. Kota Samarinda memiliki jarak terjauh dengan Kabupaten Kutai Barat (Melak) dan memiliki jarak terdekat dengan Kutai Kartanegara (Tenggarong) (BPS Kota Samarinda, 2022).

Kabupaten Paser merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Kalimantan Timur yang terletak paling Selatan, tepatnya pada posisi $0^{\circ}48'29.44''$ - $2^{\circ}37'24.21''$ Lintang Selatan dan $115^{\circ}37'0.77''$ - $118^{\circ}1'19.82''$ Bujur Timur. Ibukota kabupaten ini terletak di Tana Paser. Batas wilayah Kabupaten Paser sebelah Utara meliputi Kabupaten Kutai Barat dan Kutai Kartanegara, sebelah Timur Laut berbatasan dengan Kabupaten Penajam Paser Utara, sebelah Timur berbatasan dengan Selat Makasar dan Kabupaten Mamuju (Provinsi Sulawesi Barat), sebelah Tenggara berbatasan dengan Selat Makasar dan Kabupaten Kotabaru (Provinsi Kalimantan Selatan), sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Kotabaru (Provinsi Kalimantan Selatan), sebelah Barat Daya berbatasan dengan Kabupaten Baangan Provinsi Kalimantan Selatan), sebelah Barat

berbatasan dengan Kabupaten Tabalong (Provinsi Kalimantan Selatan), dan sebelah Barat Laut berbatasan dengan Kabupaten Barito Utara (Provinsi Kalimantan Tengah). Adapun luas wilayah Kabupaten Paser adalah 11.603,94 Km². Wilayah ini terdiri dari 10 (sepuluh) kecamatan dengan 144 desa/kelurahan. Kecamatan yang memiliki luas wilayah terbesar adalah Kecamatan Long Kali dengan luas 2.385,39 Km² dan yang memiliki luas wilayah terkecil adalah Kecamatan Tanah Grogot dengan luas 335,58 Km². Kabupaten Paser dibagi menjadi 10 kecamatan, yakni : Batu Sopang, Muara Samu, Batu Engau, Tanjung Harapan, Pasir Belengkong, Tanah Grogot, Kuaro, Long Ikis, Muara Komam, dan Long Kali (BPS Kab. Paser, 2023).

2.2 Gambaran Umum Ibu Kota Nusantara (IKN)

Ibu Kota Nusantara (IKN) adalah rencana pemindahan ibu kota Indonesia dari Jakarta ke wilayah di Kalimantan Timur, dengan tujuan untuk mengurangi beban Jakarta dan mendorong pembangunan yang lebih merata di seluruh Indonesia. IKN akan mencakup sebagian wilayah Kabupaten Penajam Paser Utara dan sebagian wilayah Kabupaten Kutai Kartanegara. Secara geografis, IKN terletak di titik koordinat:

- a. Bagian Utara: 117° 0' 31.292" BT dan 0° 38' 44.912" LS
- b. Bagian Selatan: 117° 11' 51.903" BT dan 1° 15' 25.260" LS
- c. Bagian Barat: 116° 31' 37.728" BT dan 0° 59' 22.510" LS
- d. Bagian Timur: 117° 18' 28.084" BT dan 1° 6' 42.398" LS

Wilayah ini berbatasan dengan beberapa Kecamatan di Kabupaten Penajam Paser Utara, Kota Balikpapan, dan Kabupaten Kutai Kartanegara. IKN dirancang sebagai kota yang mengusung konsep "*green and smart city*," yang berarti pembangunan akan berfokus pada keberlanjutan lingkungan dan penerapan teknologi cerdas. Ini mencakup pelestarian kawasan hijau, penggunaan energi terbarukan, serta infrastruktur yang mendukung kehidupan urban yang modern dan ramah lingkungan.

IKN akan dibangun dengan infrastruktur canggih yang mendukung keberlangsungan kota pintar, termasuk sistem transportasi modern, layanan publik digital, dan fasilitas umum yang memadai. Beberapa

kementerian dan Istana Negara direncanakan untuk mulai pindah ke IKN pada tahun 2024 sebagai bagian dari tahap awal pemindahan.

Pembangunan IKN direncanakan berlangsung dalam beberapa tahap:

- a. Tahap pertama (2020-2024) mencakup persiapan dan pemindahan awal beberapa kantor pemerintahan.
- b. Tahap kedua (2025-2035) fokus pada pengembangan infrastruktur utama dan fasilitas publik.
- c. Tahap ketiga (2035-2045) akan memperluas pembangunan hingga seluruh kota siap beroperasi penuh.
- d. Tahap keempat (2045 dan seterusnya) untuk penyempurnaan dan perluasan lebih lanjut sesuai kebutuhan.

IKN akan dibangun dengan mempertahankan sebanyak mungkin kawasan hijau dan tidak mengganggu kawasan konservasi serta satwa liar yang ada. Ini sejalan dengan tujuan menjadikan IKN sebagai kota berkelanjutan yang mendukung keseimbangan ekologi. IKN juga dirancang untuk menarik investasi baik dari dalam maupun luar negeri melalui kemudahan berinvestasi yang dikelola oleh satu pintu di Investara, yang memungkinkan proses investasi dilakukan dengan cepat dan mudah. Dalam upaya membangun Ibu Kota Nusantara (IKN) yang cerdas dan berkelanjutan, kondisi dan perencanaan infrastruktur internet menjadi aspek yang sangat penting. Saat ini, wilayah di sekitar IKN, termasuk Penajam Paser Utara dan Kutai Kartanegara, telah mulai mendapatkan perhatian dalam hal peningkatan infrastruktur digital. Upaya ini melibatkan penyediaan akses internet yang andal dan cepat untuk mendukung aktivitas pemerintahan, bisnis, pendidikan, dan kehidupan sehari-hari. Adapun rencana Pengembangan Infrastruktur Internet

a. Pembangunan Jaringan Fiber Optik

Rencana pembangunan IKN mencakup pemasangan jaringan fiber optik yang ekstensif untuk memastikan konektivitas yang cepat dan stabil di seluruh wilayah. Fiber optik merupakan tulang punggung dari jaringan internet modern yang mampu menyediakan kecepatan tinggi dan kapasitas besar untuk menampung berbagai kebutuhan data.

b. Implementasi Teknologi 5G

Teknologi 5G direncanakan akan diterapkan di IKN untuk mendukung berbagai aplikasi smart city seperti kendaraan otonom, Internet of Things (IoT), dan layanan publik digital. Kecepatan dan latensi rendah yang ditawarkan oleh 5G akan menjadi kunci dalam memastikan efektivitas dan efisiensi operasional berbagai sistem di IKN.

c. Pusat Data dan Keamanan Siber

Pembangunan pusat data di IKN juga menjadi prioritas untuk memastikan pengelolaan data yang aman dan efisien. Keamanan siber akan ditingkatkan untuk melindungi infrastruktur digital dari ancaman dan serangan siber. Ini penting untuk menjaga integritas dan keandalan sistem pemerintahan serta layanan publik digital.

d. Penyediaan Layanan Internet Berbasis Komunitas

Untuk memastikan inklusivitas, rencana IKN juga mencakup penyediaan layanan internet bagi komunitas-komunitas lokal. Ini bertujuan untuk memberdayakan masyarakat dengan akses ke informasi dan layanan digital yang dapat meningkatkan kualitas hidup mereka (IKN).



BAB III
METODOLOGI
SURVEI

BAB III. METODOLOGI SURVEI

3.1 Rancangan Penelitian, Lokasi, dan Waktu Penelitian

Metode survei yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden dan observasi dengan melihat kondisi langsung serta wawancara langsung menggunakan sarana telekomunikasi terkait Survei Kepuasan Masyarakat tentang Layanan Internet di Kota-Kota Penyangga di Wilayah IKN Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2024. Penelitian lapangan (*field research*) adalah penelitian yang dilakukan dengan observasi langsung ke lapangan untuk menggali dan meneliti yang berkaitan dengan rumusan masalah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Penelitian ini akan menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan maupun perilaku orang-orang yang sedang diamati sehingga peneliti dapat mengenali objek dan merasakan apa yang mereka alami.

Peneliti menggunakan metode ini untuk Survei Kepuasan Masyarakat tentang Layanan Internet di Kota-Kota Penyangga di Wilayah IKN Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2024. Data yang di peroleh nantinya di deskripsikan dan dianalisis dalam bentuk kata-kata. Penelitian ini dilaksanakan tanggal 27 Maret 2024 sampai dengan 24 Juni 2024.

3.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif penentuan fokus penelitian lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial atau lapangan. Fokus dalam penelitian ini adalah untuk Survei Kepuasan Masyarakat tentang Layanan Internet di Kota-Kota Penyangga di Wilayah IKN Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2024.

3.3 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 yaitu sebanyak 3.859.790 jiwa. 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 5 Kabupaten/Kota Penyangga di Wilayah IKN Provinsi Kalimantan Timur yang jumlahnya dihitung menggunakan rumus Slovin berikut:

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

Keterangan :

N = Besar populasi

n = Besar sampel

d = *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 Kabupaten/Kota

No	Kabupaten/Kota	Jumlah (Jiwa)	Proporsi (%)	Jumlah Responden
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Balikpapan	703610	0.32	128
2	Samarinda	834820	0.38	152
3	Kutai Kartanegara	194482	0.09	35
4	Paser	280070	0.13	51
5	Penajam Paser Utara	183040	0,05	33
TOTAL		2196022	1	400

*Sumber: Hasil Perhitungan, 2024

Karena Penajam Paser Utara memiliki jarak yang paling dekat dengan IKN, jumlah sampel tersebut telah disesuaikan kembali untuk memastikan sampel yang lebih representatif terhadap populasi. Penyesuaian ini dapat dilihat pada Tabel 3.2 di bawah ini.

Tabel 3. 2 Penyesuaian Jumlah Sampel berdasarkan Kabupaten/Kota

No	Kabupaten/Kota	Jumlah (Jiwa)	Proporsi (%)	Jumlah Responden
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Balikpapan	703610	0.32	128
2	Samarinda	834820	0.38	100
3	Kutai Kartanegara	194482	0.09	35
4	Paser	280070	0.13	51
5	Penajam Paser Utara	183040	0,05	86
TOTAL		2196022	1	400

*Sumber: Hasil Perhitungan, 2024

3.4 Langkah-langkah Survei

- 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 5 Kabupaten/Kota Penyangga di Wilayah IKN Provinsi Kalimantan Timur.
 - 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 5 Kabupaten/Kota Penyangga di Wilayah IKN Provinsi Kalimantan Timur. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan adalah dengan menggunakan kuesioner (angket) yang disebar secara langsung (*offline*) kepada responden di 3 Kabupaten/Kota (Penajam Paser Utara, Samarinda, dan Balikpapan), serta wawancara langsung menggunakan media telekomunikasi di 2 Kabupaten/Kota lainnya (Kutai Kartanegara dan Paser). Pengumpulan data juga dilakukan dengan membuat kuesioner menggunakan aplikasi *Google Form* yakni aplikasi yang disediakan oleh Google untuk membantu peneliti dalam membuat suatu kuesioner secara *online*.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Terdapat 5 dimensi kualitas menurut para ahli seperti Zeithmal dan Bitner (Suci Utami Wikaningtyas, 2001), yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (bukti fisik). Berikut ini disajikan indikator penyusun dari survei ini.

Tabel 3. 3 Indikator Kualitas Layanan Internet

Indikator	Item Pernyataan
(1)	(2)
<i>Realibility</i> (Keandalan)	<ul style="list-style-type: none"> Jaringan internet jarang mengalami gangguan. Koneksi internet stabil dan konsisten. Saya jarang mengalami masalah koneksi internet tanpa pemberitahuan sebelumnya. Ketika ada masalah, penyedia layanan memberikan perkiraan waktu pemulihan dengan jelas.
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> Penyelesaian masalah koneksi internet dilakukan dengan cepat oleh penyedia layanan. Dukungan teknis tersedia secara cepat saat terjadi masalah koneksi. Saya yakin terhadap kualitas koneksi internet yang saya gunakan. Informasi tentang layanan internet selalu jelas dan mudah dimengerti.
<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> Saya merasa aman saat menggunakan layanan internet. Ada prosedur yang jelas untuk menangani masalah keamanan atau privasi. Penyedia layanan memberikan respon yang ramah terhadap keluhan saya
<i>Empathy</i> (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> Saya merasa didengar dan dipahami saat menyampaikan masalah gangguan internet kepada penyedia layanan Saya merasa didengar dan dipahami saat menyampaikan masalah koneksi internet kepada penyedia layanan Kualitas infrastruktur penunjang layanan internet (misalnya: tower sinyal, jaringan kabel, dll.) di wilayah ini memadai Antarmuka aplikasi atau situs web koneksi internet mudah digunakan.
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	<ul style="list-style-type: none"> Kualitas perangkat yang saya gunakan untuk mengakses internet memadai Kecepatan akses internet sesuai dengan yang dijanjikan penyedia layanan Saya merasa bahwa harga yang saya bayar sepadan dengan kualitas layanan internet yang saya dapatkan.

3.6 Metode Analisis dan Formula

Untuk mencapai tujuan penelitian ini, dilakukan analisis statistika deskriptif dan penggunaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Metode analisis yang digunakan beserta formula yang digunakan adalah sebagai berikut

3.6.1 Statistika Deskriptif

Menurut Darnah (2013), statistika deskriptif adalah penyajian data dengan hanya memberikan Gambaran pada data dan tidak dapat memberikan generalisasi dan kesimpulan pada data yang lebih besar (populasi). Analisis statistika deskriptif merupakan analisis yang dilakukan

untuk memberikan gambaran mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan internet di kota-kota penyangga di wilayah IKN Provinsi Kalimantan Timur. Pada analisis statistika deskriptif, akan dibuat tabel dan diagram batang.

Tabel adalah penyajian data dalam bentuk kolom untuk mempermudah pengklasifikasian data atau pengelompokan data. Data dalam tabel dapat berupa tabel numerik dan tabel *tally* (lurus). Ada dua jenis tabel yang akan digunakan pada analisis statistika deskriptif yaitu tabel satu arah dan tabel dua arah. Tabel satu arah merupakan tabel yang hanya berdiri diatas satu kategori atau karakteristik data. Sedangkan, tabel dua arah atau adalah tabel yang menunjukkan dua kategori atau dua karakteristik data.

Diagram adalah penyajian data yang biasanya berbentuk diagram lingkaran, diagram batang, atau diagram garis. Data dalam tabel tersebut dapat ditunjukkan dengan angka skala, persentase maupun derajat. Adapun dua jenis diagram yang akan digunakan dalam analisis statistika yaitu diagram batang dan diagram lingkaran. Diagram batang adalah suatu diagram dengan persegi panjang yang mewakili frekuensi dari suatu nilai data tertentu. Sedangkan diagram lingkaran adalah representasi grafis dari data menggunakan sebuah lingkaran yang dibagi menjadi beberapa juring lingkaran dengan sudut pusat juring menggambarkan besar data yang diwakili setelah dibagi dengan jumlah seluruh data dan dilakukan dengan 360° .

Adapun formula yang umum digunakan pada statistika deskriptif untuk persentase adalah sebagai berikut

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

3.6.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang digunakan dalam penelitian ini ditetapkan sesuai dengan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Peraturan tersebut memberikan pedoman dalam penyusunan

survei Unit Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Layanan Publik. Berikut adalah formula yang digunakan dalam penelitian ini:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

dengan

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$$

Untuk mempermudah interpretasi penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Hasil yang dihasilkan dalam rumus Ukuran Kinerja dikalikan 25. Berikut adalah referensi dari nilai ukuran kinerja pelayanan

Tabel 3. 4 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval Ukuran Kinerja	Nilai Interval Konversi Ukuran Kinerja	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Buruk
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Cukup
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

*Sumber: Permenpan RB No. 14 Tahun 2017



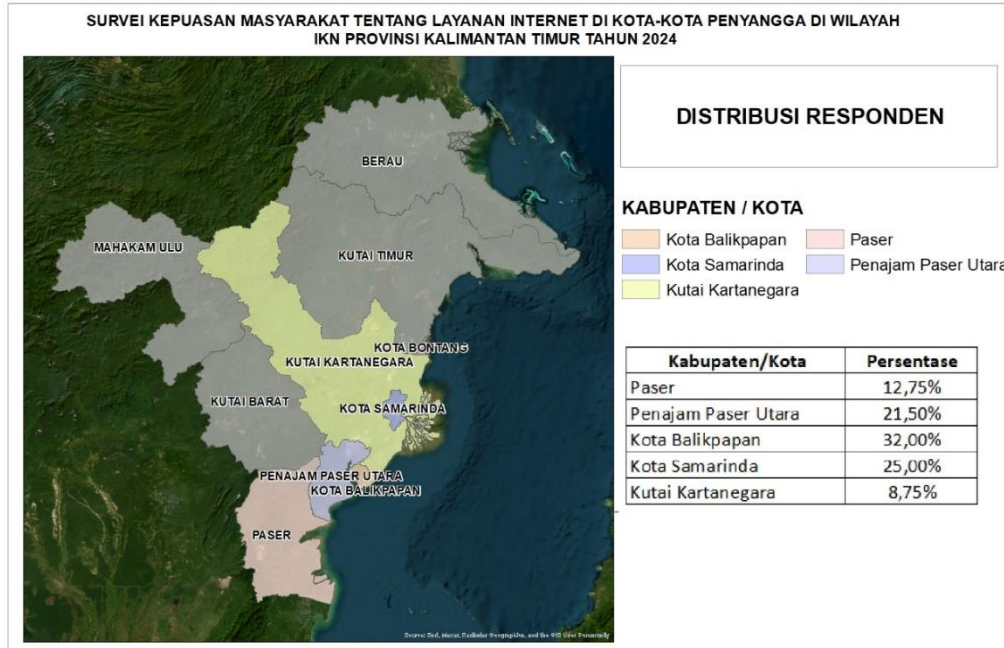
BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Distribusi Responden Seluruh Kabupaten/Kota di Kalimantan Timur

Dalam menentukan jumlah sampel di setiap kabupaten/kota, digunakan rumus Slovin yang telah dibahas sebelumnya. Berikut adalah hasil perhitungannya.



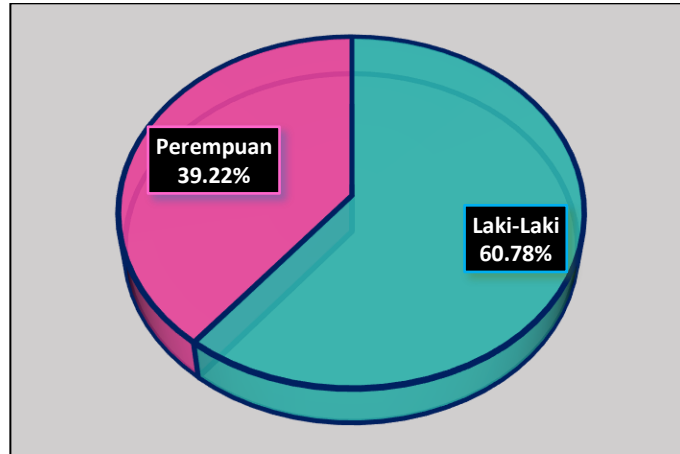
Gambar 4.1 Distribusi Responden di Lima Kabupaten/Kota Penyanga IKN di Provinsi Kalimantan Timur

Gambar 4.1 menunjukkan persebaran kuesioner di setiap Kabupaten/Kota, dengan persentase sebagai berikut: 25,00 persen di Kota Samarinda; 32,00 persen di Kota Balikpapan; 21,50 persen di Kabupaten Penajam Paser Utara; 12,75 persen di Kabupaten Paser; dan 8,75 persen di Kabupaten Kutai Kartanegara.

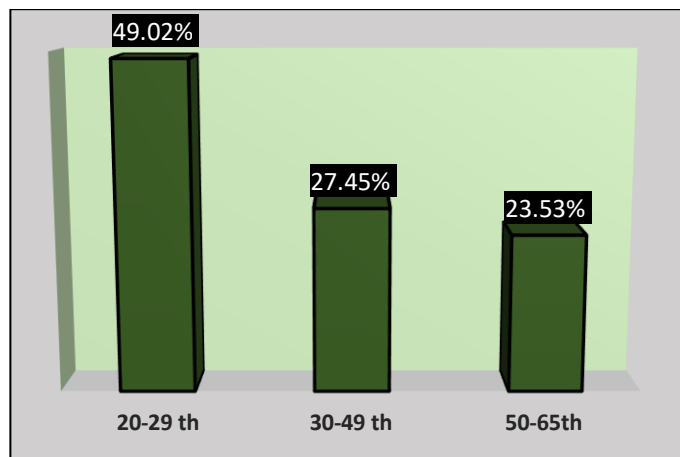
4.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Paser

4.2.1 Profil Responden

Profil responden dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa aspek, antara lain jenis kelamin, status perkawinan, kelompok usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan menjadi dasar untuk mengidentifikasi karakteristik dan latar belakang mereka. Berikut adalah penjelasannya

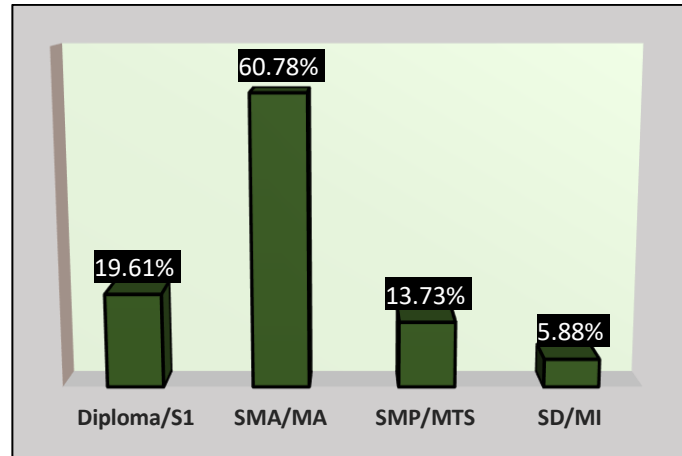


Gambar 4. 2 Distribusi Responden di Kabupaten Paser Berdasarkan Jenis Kelamin
Menurut data yang tergambar dalam Gambar 4.2, proporsi responden perempuan dalam penelitian ini mencapai 39,22 persen, sementara responden laki-laki hanya 60,78 persen.



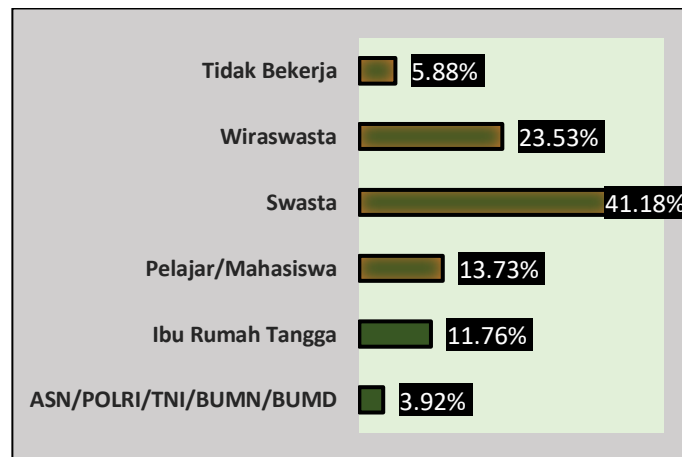
Gambar 4. 3 Distribusi Responden di Kabupaten Paser Berdasarkan Kelompok Usia
Berdasarkan Gambar 4.3, distribusi responden dalam penelitian ini dikategorikan menjadi tiga kelompok usia, yaitu 20-29 tahun, 30-49 tahun,

dan 50-65 tahun. Terlihat bahwa kelompok usia 20-29 tahun memiliki jumlah responden paling banyak di Kabupaten Paser, sementara persentase responden paling sedikit terdapat pada kelompok usia 50-65 tahun.



Gambar 4. 4 Distribusi Responden di Kabupaten Paser Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Berdasarkan Gambar 4.5, mayoritas responden di Kabupaten Paser memiliki ijazah SMA/MA, mencapai 60,78 persen.

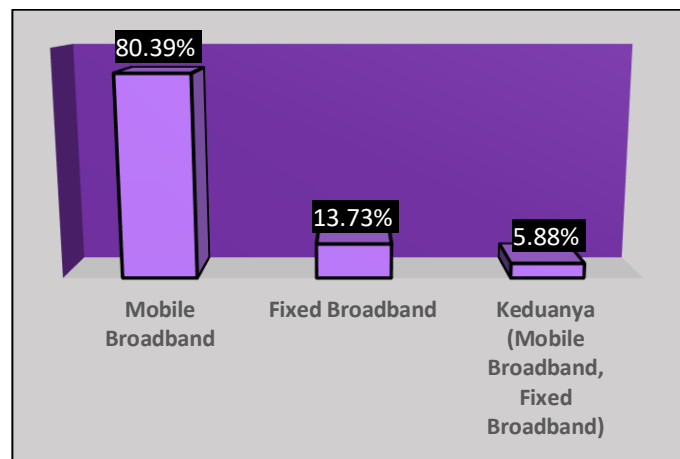


Gambar 4. 5 Distribusi Responden di Kabupaten Paser Berdasarkan Pekerjaan
Dapat dilihat pada Gambar 4.5, pekerjaan yang paling banyak adalah swasta, mencapai 41,18 persen, sementara pekerjaan yang paling sedikit adalah ASN/POLRI/BUMN/BUMD, hanya sebesar 3,92 persen. Lalu, responden yang tidak bekerja sebesar 5,88 persen.

4.2.2 Penggunaan Layanan Internet

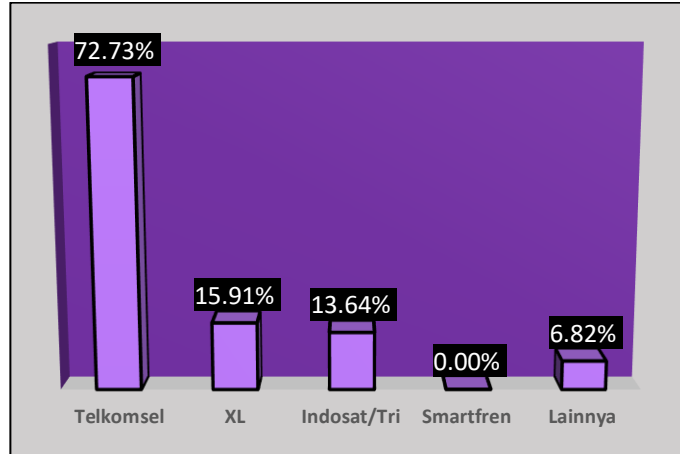
Internet telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari, baik untuk keperluan pribadi maupun profesional. Ada dua jenis layanan

internet yang sering digunakan, yaitu *mobile broadband* dan *fixed broadband*. Kedua layanan ini memiliki ciri khas dan pola penggunaan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan penggunanya. *Mobile broadband*, yang memanfaatkan jaringan seluler, menawarkan fleksibilitas dan mobilitas tinggi, cocok bagi mereka yang memerlukan akses internet saat berpindah tempat. Sebaliknya, *fixed broadband*, yang biasanya menggunakan kabel atau serat optik, menyediakan koneksi yang lebih stabil dan cepat, sehingga lebih sering digunakan di rumah atau kantor untuk aktivitas yang membutuhkan bandwidth besar, seperti *streaming* video, bekerja dari jarak jauh, atau bermain *game online*. Analisis ini bertujuan memberikan gambaran menyeluruh mengenai preferensi dan kebutuhan pengguna internet saat ini.



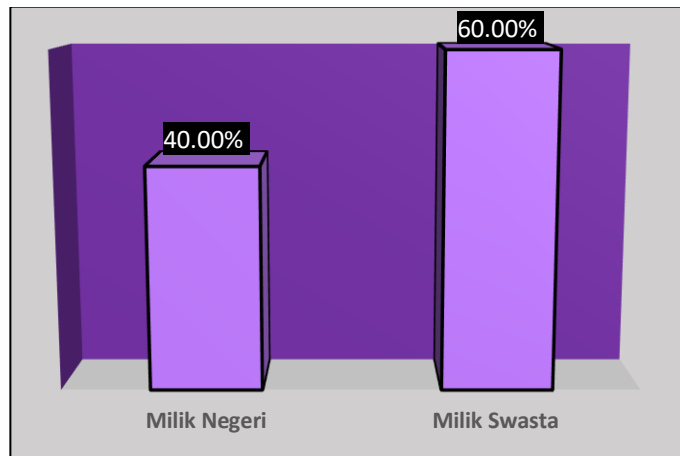
Gambar 4.6 Persentase Masyarakat Berdasarkan Akses Internet yang Digunakan di Kabupaten Paser

Berdasarkan data yang terlihat pada Gambar 4.6, dapat diketahui bahwa 80,39 persen masyarakat dalam penggunaan internet dilakukan melalui koneksi *mobile broadband*, 13,73 persen menggunakan koneksi *fixed broadband*, dan sisanya 5,88 persen menggunakan kedua *broadband* tersebut.



Gambar 4. 7 Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan Mobile Broadband Berdasarkan Operator Seluler yang Digunakan di Kabupaten Paser

Gambar 4.7 menunjukkan bahwa 72,73 persen dari masyarakat di Kabupaten Paser menggunakan layanan dari Telkomsel, sementara XL digunakan oleh 15,91 persen, Indosat/Tri digunakan oleh 13,64 persen, dan operator seluler lainnya sebesar 6,82 persen.

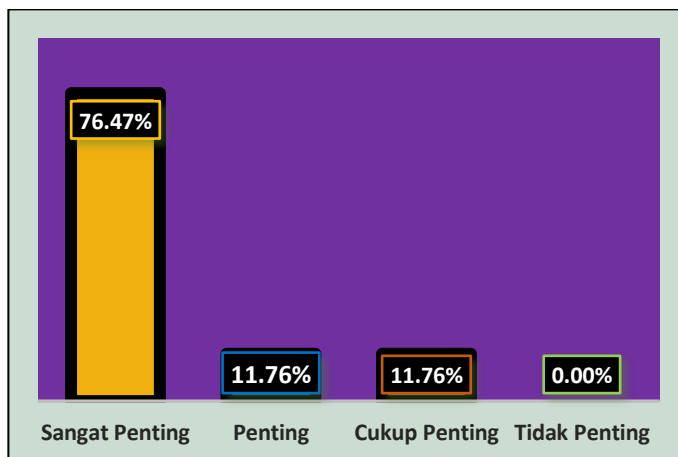


Gambar 4. 8 Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan Fixed Broadband Berdasarkan Provider yang Digunakan di Kabupaten Paser

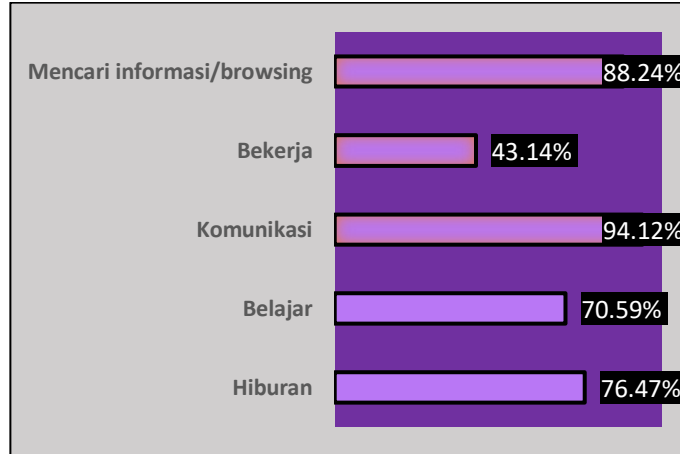
Gambar 4.8 menunjukkan bahwa 40,00 persen dari masyarakat di Kabupaten Paser menggunakan *provider* yang dimiliki oleh negeri, sementara *provider* swasta digunakan oleh 60,00 persen masyarakat.



Gambar 4. 9 Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan Internet di Kabupaten Paser
Berdasarkan Gambar 4.9, terlihat bahwa seluruh masyarakat di Kabupaten Paser menggunakan internet setiap hari.

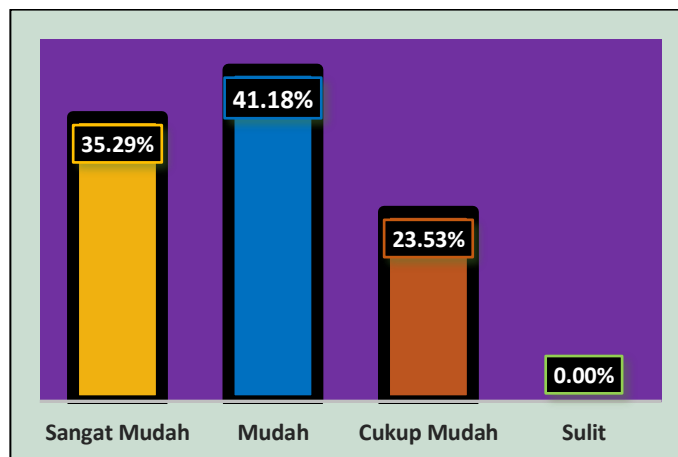


Gambar 4. 10 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kepentingan Penggunaan Internet di Kabupaten Paser
Berdasarkan Gambar 4.10, terlihat tingkat pentingnya layanan internet dalam kehidupan sehari-hari masyarakat di Kabupaten Paser, yaitu sebanyak 76,47 persen menyatakan bahwa layanan internet “sangat penting”, 11,76 persen menganggapnya “penting”, 11,76 persen menilai “cukup penting”, dan 0,00 persen merasa bahwa layanan internet “tidak penting”.



Gambar 4. 11 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tujuan Penggunaan Internet di Kabupaten Paser

Berdasarkan Gambar 4.11, sekitar 94,12 persen masyarakat di Kabupaten Paser memanfaatkan konektivitas internet untuk komunikasi, sedangkan 43,14 persen menggunakannya untuk bekerja.



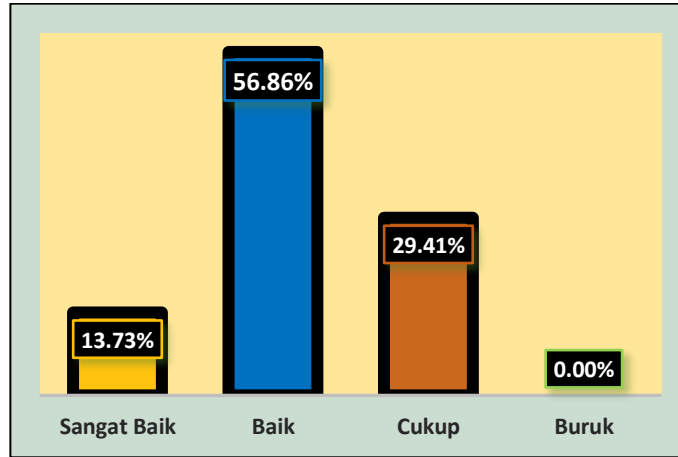
Gambar 4. 12 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kemudahan Akses Internet di Kabupaten Paser

Gambar 4.12 menunjukkan bahwa 35,29 persen masyarakat di Kabupaten Paser menyatakan bahwa layanan internet di wilayah mereka “sangat mudah” diakses, 41,18 persen menyatakan “mudah” diakses, 23,53 persen menganggap “cukup mudah”, dan 0,00 persen merasa aksesnya “sulit”.

4.2.3 Kualitas Koneksi Internet

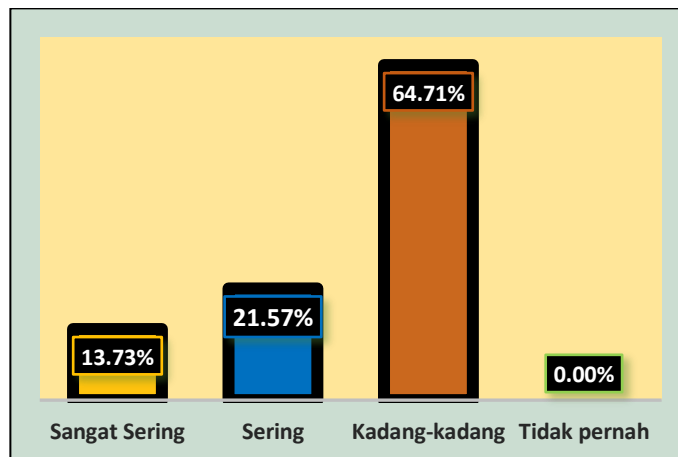
Kualitas koneksi internet adalah faktor penting yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam mengakses layanan online. Dua aspek utama yang sering diperhatikan adalah kecepatan internet dan frekuensi gangguan. Kecepatan internet menentukan seberapa cepat pengguna dapat mengunduh atau mengunggah data, *streaming* video, dan melakukan

aktivitas *online* lainnya. Sementara itu, frekuensi gangguan mengacu pada seberapa sering koneksi internet mengalami penurunan koneksi atau pemadaman layanan, yang dapat menghambat kelancaran penggunaan.



Gambar 4. 13 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kecepatan Koneksi Internet di Kabupaten Paser

Berdasarkan Gambar 4.13, 13,73 persen masyarakat di Kabupaten Paser menyatakan bahwa kecepatan koneksi internet di daerah mereka “sangat baik”, 56,86 persen menyatakan “baik”, 29,41 persen menyatakan “cukup”, dan 0,00 persen merasa bahwa kecepatan koneksi “buruk”.

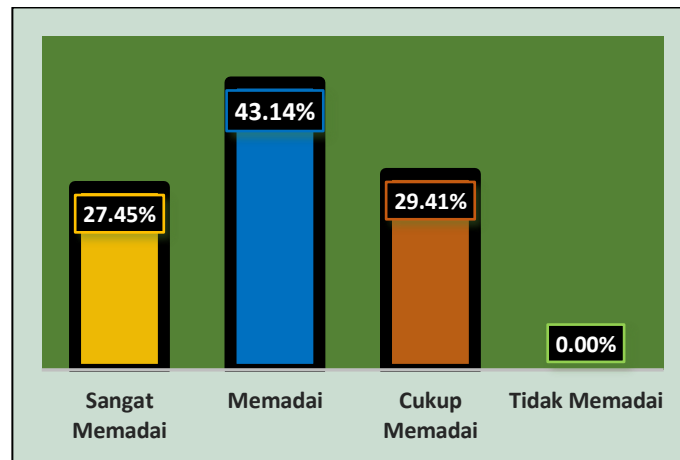


Gambar 4. 14 Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Gangguan Layanan Internet di Kabupaten Paser

Berdasarkan Gambar 4.14 terlihat bahwa 13,73 persen masyarakat di Kabupaten Paser menyatakan bahwa mereka mengalami gangguan atau pemadaman layanan internet “sangat sering”, 21,57 persen menyatakan “sering”, 64,71 persen menyatakan “kadang-kadang”, dan 0,00 persen merasa “tidak pernah” mengalami gangguan tersebut.

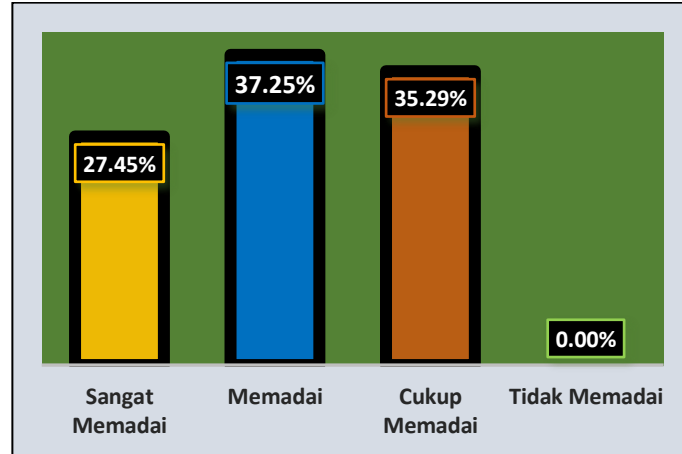
4.2.4 Ketersediaan Layanan dan Infrastruktur

Ketersediaan layanan internet adalah hal yang penting untuk memastikan orang bisa menggunakan internet dengan mudah dan bagus. Ini bergantung pada infrastruktur yang memadai untuk menjaga kualitas layanan tersebut. Namun, kita juga harus menilai apakah infrastruktur yang sudah ada sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan sekarang, atau apakah kita perlu meningkatkannya lagi untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan kebutuhan orang di masa depan.



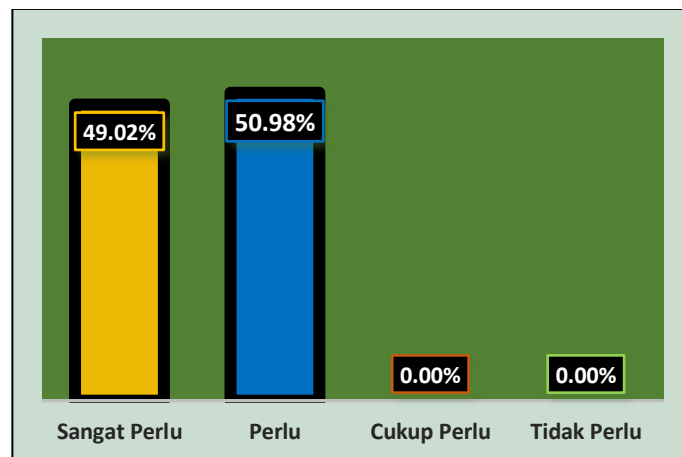
Gambar 4.15 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Layanan Internet di Kabupaten Paser

Dari Gambar 4.15, dapat dilihat bahwa sebanyak 27,45 persen masyarakat Kabupaten Paser merasa bahwa ketersediaan layanan internet di daerah mereka “sangat memadai”. Kemudian, 43,14 persen menyatakan bahwa layanan tersebut “memadai”, 29,41 persen mengatakan “cukup memadai”, dan 0,00 persen merasa bahwa ketersediaan layanan tersebut “tidak memadai”.



Gambar 4. 16 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Infrastruktur Penunjang di Kabupaten Paser

Dari Gambar 4.16, terlihat bahwa sebanyak 27,45 persen masyarakat Kabupaten Paser merasa bahwa ketersediaan infrastruktur penunjang layanan internet (misalnya: tower, sinyal, jaringan kabel, dll) di daerah mereka “sangat memadai”. Sementara itu, 37,25 persen menyatakan bahwa ketersediaan tersebut “memadai”, 35,29 persen menganggapnya “cukup memadai”, dan 0,00 persen merasa “tidak memadai”.



Gambar 4. 17 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Keperluan Peningkatan Infrastruktur di Kabupaten Paser

Berdasarkan Gambar 4.17, menunjukkan bahwa 49,02 persen masyarakat Kabupaten Paser merasa bahwa peningkatan infrastruktur untuk mendukung layanan internet di daerah mereka “sangat perlu”. Sementara itu, 50,98 persen menyatakan bahwa peningkatan tersebut “perlu”, 0,00 persen menganggapnya “cukup perlu”, dan 0,00 persen merasa bahwa peningkatan tersebut “tidak perlu”.

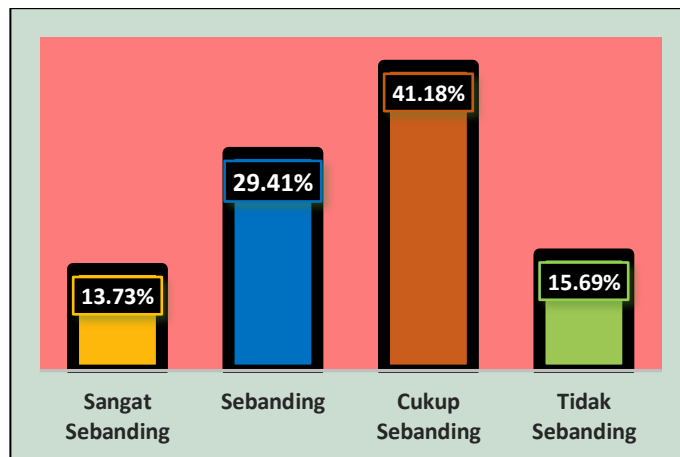
4.2.5 Layanan Penyedia

Kualitas penanganan terhadap pengaduan dan masukan ini dapat memberikan gambaran tentang kesediaan penyedia untuk memperbaiki layanannya dan mengutamakan kebutuhan pelanggan. Dalam konteks biaya penggunaan internet, penting untuk menilai sejauh mana biaya bulanan yang dibayarkan sebanding dengan kecepatan, keandalan, dan kualitas jaringan yang disediakan oleh penyedia.

Tabel 4.1 Rata-Rata Pengeluaran Per Bulan Untuk Biaya Internet oleh Masyarakat di Kabupaten Paser

Kelompok Pengeluaran	Persentase
(1)	(2)
Kurang dari Rp. 100.000,-	21,57%
Rp. 100.000,- hingga Rp. 300.000,-	47,06%
Rp. 301.000,- hingga Rp. 500.000,-	19,61%
Lebih dari Rp. 500.000,-	11,76%

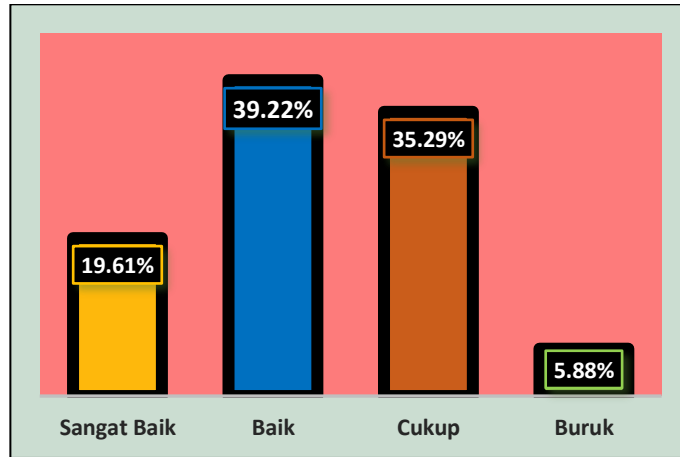
Menurut data pada Tabel 4.1, pengeluaran rata-rata untuk layanan internet oleh masyarakat Kabupaten Paser berkisar antara Rp. 100.000,- hingga Rp. 300.000,- dengan persentase mencapai 47,06 persen.



Gambar 4.18 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Perbandingan Antara Biaya Layanan Internet dengan Kualitas Layanan yang Diberikan di Kabupaten Paser

Berdasarkan Gambar 4.18, menunjukkan bahwa 13,73 persen masyarakat di Kabupaten Paser merasa bahwa biaya layanan internet yang mereka bayarkan “sangat sebanding” dengan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia. Di sisi lain, 29,41 persen menyatakan bahwa kualitas layanan

“sebanding”, 41,18 persen menganggapnya “cukup sebanding”, dan 15,69 persen merasa “tidak sebanding”.



Gambar 4.19 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Penanganan Pengaduan/Saran/Masukan Terkait Layanan Internet di Kabupaten Paser

Gambar 4.19 menunjukkan bahwa 19,61 persen masyarakat di Kabupaten Paser merasa bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan terkait layanan internet di wilayah mereka “sangat baik”. Lalu, 39,22 persen menganggap “baik”, 35,29 persen menyatakan “cukup”, dan 5,88 persen merasa “buruk”.

4.2.6 Analisis Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Paser

Sebelum melaksanakan perhitungan statistik untuk menilai Indeks Kepuasan Masyarakat, dilakukan analisis distribusi frekuensi tanggapan masyarakat Kabupaten Paser mengenai kepuasan terhadap layanan internet. Pendekatan analisis ini memecah tanggapan masyarakat menjadi lima indikator yakni keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Tabel 4. 2 Tanggapan Masyarakat Terkait Layanan Internet di Kabupaten Paser

Unsur	Item Pernyataan	Penilaian			
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
(1)	(2)	(3)			
Keandalan	Jaringan internet jarang mengalami gangguan	33,33%	50,98%	15,69%	0,00%
	Koneksi internet stabil dan konsisten	41,81%	33,33%	25,49%	0,00%
	Saya jarang mengalami masalah koneksi internet tanpa pemberitahuan sebelumnya	29,41%	52,94%	17,65%	0,00%
	Ketika ada masalah, penyedia layanan memberikan perkiraan waktu pemulihan dengan jelas	39,22%	47,06%	13,73%	0,00%
Daya Tanggap	Penyelesaian masalah koneksi internet dilakukan dengan cepat oleh penyedia layanan	35,29%	54,90%	9,80%	0,00%
	Dukungan teknis tersedia secara cepat saat terjadi masalah koneksi	45,10%	41,18%	9,80%	3,92%
Jaminan	Saya yakin terhadap kualitas koneksi internet yang saya gunakan	41,18%	29,41%	29,41%	0,00%
	Informasi tentang layanan internet selalu jelas dan mudah dimengerti	31,37%	33,33%	35,29%	0,00%
	Ada prosedur yang jelas untuk menangani masalah keamanan atau privasi	39,22%	35,29%	25,49%	0,00%
	Saya merasa aman saat menggunakan layanan internet	37,25%	45,10%	15,69%	1,96%
Empati	Penyedia layanan memberikan respon yang ramah terhadap keluhan saya	33,33%	54,90%	11,76%	0,00%
	Saya merasa didengar dan dipahami saat menyampaikan masalah gangguan internet kepada penyedia layanan	15,69%	60,78%	23,53%	0,00%
Bukti Fisik	Kualitas infrastruktur penunjang layanan internet (misalnya: tower sinyal, jaringan kabel, dll.) di wilayah ini memadai	29,41%	50,98%	19,61%	0,00%
	Antarmuka aplikasi atau situs web koneksi internet mudah digunakan	41,18%	33,33%	25,49%	0,00%
	Kualitas perangkat yang saya gunakan untuk mengakses internet memadai	27,45%	52,94%	15,69%	3,92%
	Kecepatan akses internet sesuai dengan yang dijanjikan penyedia layanan	29,41%	50,98%	19,61%	0,00%
	Saya merasa bahwa harga yang saya bayar sepadan dengan kualitas layanan internet yang saya dapatkan	35,29%	39,22%	25,49%	0,00%

Berdasarkan informasi yang terdapat pada Tabel 4.2, dapat dijelaskan sebagai berikut

1. Keandalan

Terdapat empat pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kabupaten Paser tentang kemampuan penyedia layanan internet dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, yakni :

- a. **Jaringan internet jarang mengalami gangguan:** sebanyak 33,33% (17 responden) menyatakan "sangat setuju", 50,98% (26 responden) menyatakan "setuju", 15,69% (8 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. **Koneksi internet stabil dan konsisten:** sebanyak 41,81% (21 responden) menyatakan "sangat setuju", 33,33% (17 responden) menyatakan "setuju", 25,49% (13 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (25 responden) menyatakan "tidak setuju".
- c. **Saya jarang mengalami masalah koneksi internet tanpa pemberitahuan sebelumnya:** sebanyak 29,41% (15 responden) menyatakan "sangat setuju", 52,94% (27 responden) menyatakan "setuju", 17,65% (9 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- d. **Ketika ada masalah, penyedia layanan memberikan perkiraan waktu pemulihan dengan jelas:** sebanyak 39,22% (20 responden) menyatakan "sangat setuju", 47,06% (24 responden) menyatakan "setuju", 13,73% (7 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

2. Daya Tanggap

Terdapat dua pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kabupaten Paser tentang respon atau kesigapan penyedia layanan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. yakni :

- a. **Penyelesaian masalah koneksi internet dilakukan dengan cepat oleh penyedia layanan:** sebanyak 35,29% (18 responden) menyatakan "sangat setuju", 54,90% (28 responden) menyatakan

"setuju", 9,80% (5 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

- b. Dukungan teknis tersedia secara cepat saat terjadi masalah koneksi:** sebanyak 45,10% (23 responden) menyatakan "sangat setuju", 41,18% (21 responden) menyatakan "setuju", 9,80% (5 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 3,92% (2 responden) menyatakan "tidak setuju".

3. Jaminan

Terdapat empat pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kabupaten Paser tentang kemampuan penyedia layanan dalam memberikan jaminan terkait informasi, prosedur, keamanan dan kualitas layanan internet yang diberikan, yakni :

- a. Saya yakin terhadap kualitas koneksi internet yang saya gunakan:** sebanyak 41,18% (21 responden) menyatakan "sangat setuju", 29,41% (15 responden) menyatakan "setuju", 29,41% (15 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. Informasi tentang layanan internet selalu jelas dan mudah dimengerti:** sebanyak 31,37% (16 responden) menyatakan "sangat setuju", 33,33% (17 responden) menyatakan "setuju", 35,29% (18 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- c. Ada prosedur yang jelas untuk menangani masalah keamanan atau privasi:** sebanyak 39,22% (20 responden) menyatakan "sangat setuju", 35,29% (18 responden) menyatakan "setuju", 25,49% (13 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- d. Saya merasa aman saat menggunakan layanan internet:** sebanyak 37,25% (19 responden) menyatakan "sangat setuju", 45,10% (23 responden) menyatakan "setuju", 15,69% (8 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 1,96% (1 responden) menyatakan "tidak setuju".

4. Empati

Terdapat dua pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kabupaten Paser tentang kemampuan penyedia layanan dalam memahami dan merespons kebutuhan, masalah, dan kekhawatiran pengguna. yakni :

- a. **Penyedia layanan memberikan respon yang ramah terhadap keluhan saya:** sebanyak 33,33% (17 responden) menyatakan "sangat setuju", 54,90% (28 responden) menyatakan "setuju", 11,76% (6 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. **Saya merasa didengar dan dipahami saat menyampaikan masalah gangguan internet kepada penyedia layanan:** sebanyak 15,69% (8 responden) menyatakan "sangat setuju", 60,78% (31 responden) menyatakan "setuju", 23,53% (12 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

5. Bukti Fisik

Terdapat lima pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kabupaten Paser tentang kemampuan penyedia layanan dalam menyajikan aspek fisik atau materi atau kualitas dari layanan, yakni :

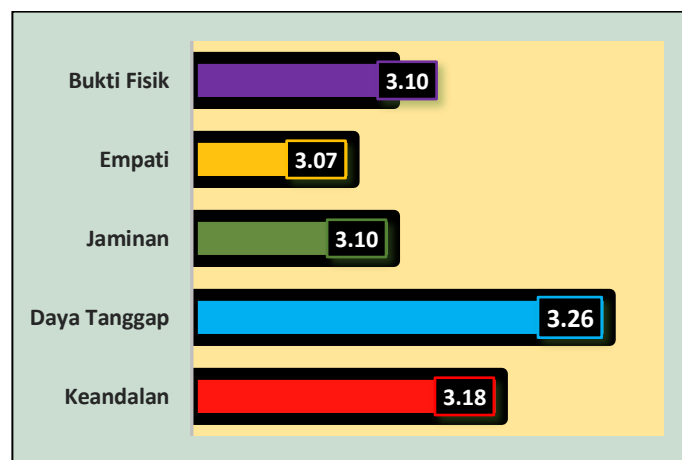
- a. **Kualitas infrastruktur penunjang layanan internet (misalnya: tower sinyal, jaringan kabel, dll.) di wilayah ini memadai:** sebanyak 29,41% (15 responden) menyatakan "sangat setuju", 50,98% (26 responden) menyatakan "setuju", 19,61% (10 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. **Antarmuka aplikasi atau situs web koneksi internet mudah digunakan:** sebanyak 41,18% (21 responden) menyatakan "sangat setuju", 33,33% (17 responden) menyatakan "setuju", 25,49% (13 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- c. **Kualitas perangkat yang saya gunakan untuk mengakses internet memadai:** sebanyak 27,45% (14 responden) menyatakan

"sangat setuju", 52,94% (27 responden) menyatakan "setuju", 15,69% (8 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 3,92% (2 responden) menyatakan "tidak setuju".

d. Kecepatan akses internet sesuai dengan yang dijanjikan penyedia layanan: sebanyak 29,41% (15 responden) menyatakan "sangat setuju", 50,98% (26 responden) menyatakan "setuju", 19,61% (10 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

e. Saya merasa bahwa harga yang saya bayar sepadan dengan kualitas layanan internet yang saya dapatkan: sebanyak 35,29% (18 responden) menyatakan "sangat setuju", 39,22% (20 responden) menyatakan "setuju", 25,49% (13 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

Hasil penilaian kepuasan masyarakat per indikator dibahas lebih rinci di bawah ini



Gambar 4. 20 Indikator Kepuasan Layanan Internet di Kabupaten Paser

Informasi dari Gambar 4.20 menunjukkan bahwa nilai terendah terdapat pada indikator empati sementara indikator dengan nilai tertinggi adalah daya tanggap. Untuk memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai nilai dari kelima indikator tersebut, berikut adalah rinciannya:

1. Dalam hal **keandalan**, layanan internet di Kabupaten Paser tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,18**.

2. Dalam hal **daya tanggap**, layanan internet di Kabupaten Paser tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,26**.
3. Dalam hal **jaminan**, layanan internet di Kabupaten Paser tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,10**.
4. Dalam hal **empati**, layanan internet di Kabupaten Paser tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,07**.
5. Dalam hal **bukti fisik**, layanan internet di Kabupaten Paser tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,10**.

Setelah melakukan perhitungan statistik untuk setiap indikator, langkah selanjutnya adalah menghitung statistik untuk mencari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan. Berikut ini adalah hasil analisisnya

Tabel 4. 3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internet di Kabupaten Paser

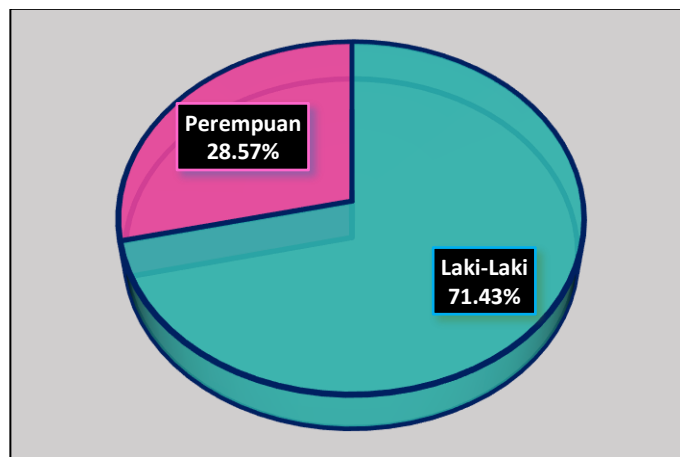
Indikator	Rata-Rata Skor	Bobot	Rata-Rata Unsur x Bobot
(1)	(2)	(3)	(4)
Keandalan	3,18	25	79,41
Daya Tanggap	3,26	25	81,62
Jaminan	3,10	25	77,45
Empati	3,07	25	76,72
Bukti Fisik	3,10	25	77,45
Indeks Kepuasan Masyarakat			78,53

Secara keseluruhan, hasil dari survei kepuasan masyarakat Kabupaten Paser dengan jumlah sampel kuesioner sebanyak 51 orang menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan internet di Kabupaten Paser adalah **78,53**. Berdasarkan nilai ini, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan internet di Kabupaten Paser dinilai "**BAIK**" oleh masyarakat Kabupaten Paser.

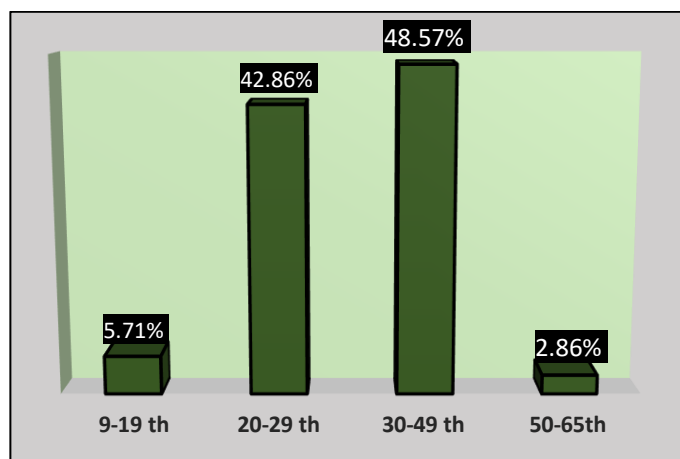
4.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara

4.3.1 Profil Responden

Profil responden dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa aspek, antara lain jenis kelamin, status perkawinan, kelompok usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan menjadi dasar untuk mengidentifikasi karakteristik dan latar belakang mereka. Berikut adalah penjelasannya

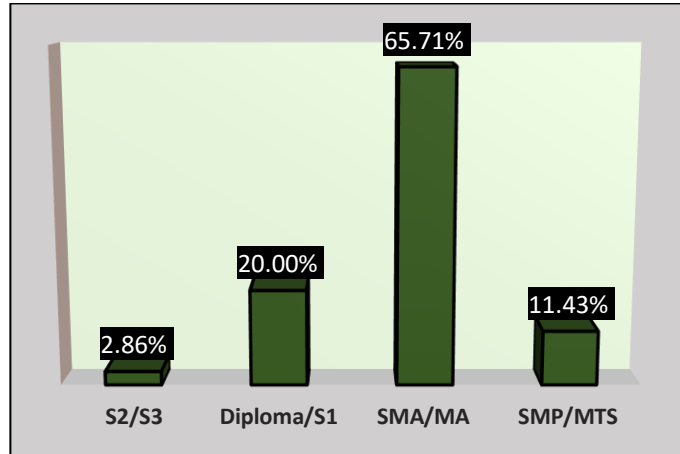


Gambar 4. 21 Distribusi Responden di Kabupaten Kutai Kartanegara Berdasarkan Jenis Kelamin Menurut data yang tergambar dalam Gambar 4.21, proporsi responden perempuan dalam penelitian ini mencapai 28,57 persen, sementara responden laki-laki hanya 71,43 persen.



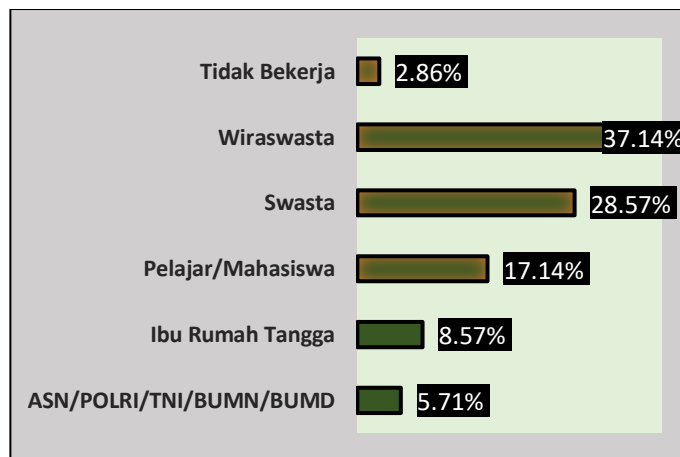
Gambar 4. 22 Distribusi Responden di Kabupaten Kutai Kartanegara Berdasarkan Kelompok Usia Berdasarkan Gambar 4.22, distribusi responden dalam penelitian ini dikategorikan menjadi empat kelompok usia, yaitu 9-19 tahun, 20-29

tahun, 30-49 tahun, dan 50-65 tahun. Terlihat bahwa kelompok usia 30-49 tahun memiliki jumlah responden paling banyak di Kabupaten Kutai Kartanegara, sementara persentase responden paling sedikit terdapat pada kelompok usia 50-65 tahun.



Gambar 4. 23 Distribusi Responden di Kabupaten Kutai Kartanegara Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

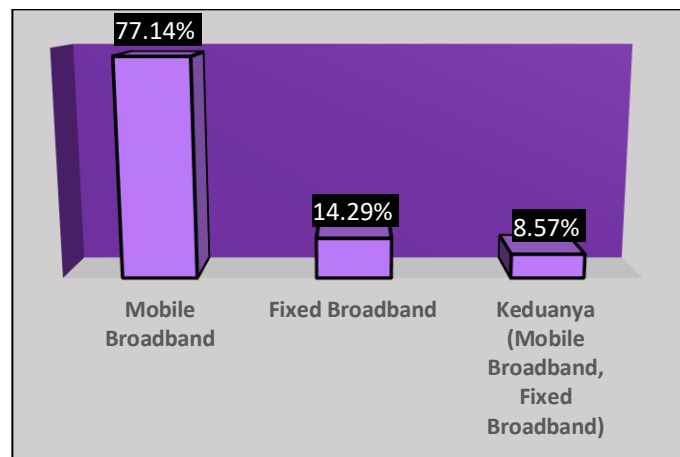
Berdasarkan Gambar 4.23, mayoritas responden di Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki ijazah SMA/MA, mencapai 65,71 persen.



Gambar 4. 24 Distribusi Responden di Kabupaten Kutai Kartanegara Berdasarkan Pekerjaan
Dapat dilihat pada Gambar 4.24, pekerjaan yang paling banyak adalah wiraswasta, mencapai 37,14 persen, sementara pekerjaan yang paling sedikit adalah ASN/POLRI/BUMN/BUMD, hanya sebesar 5,71 persen. Lalu, responden yang tidak bekerja sebesar 2,86 persen.

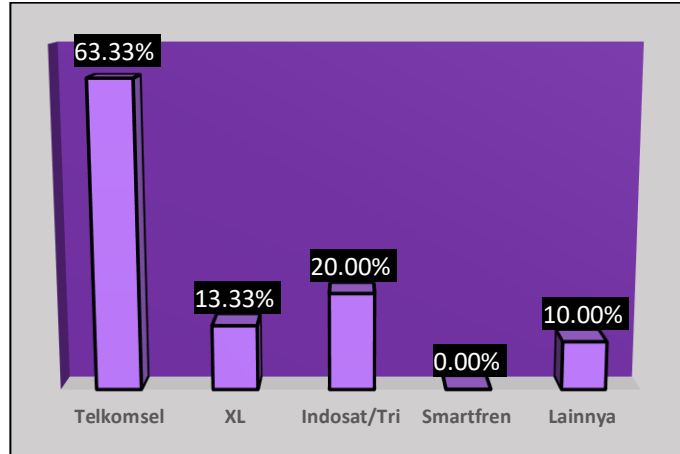
4.3.2 Penggunaan Layanan Internet

Internet telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari, baik untuk keperluan pribadi maupun profesional. Ada dua jenis layanan internet yang sering digunakan, yaitu *mobile broadband* dan *fixed broadband*. Kedua layanan ini memiliki ciri khas dan pola penggunaan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan penggunanya. *Mobile broadband*, yang memanfaatkan jaringan seluler, menawarkan fleksibilitas dan mobilitas tinggi, cocok bagi mereka yang memerlukan akses internet saat berpindah tempat. Sebaliknya, *fixed broadband*, yang biasanya menggunakan kabel atau serat optik, menyediakan koneksi yang lebih stabil dan cepat, sehingga lebih sering digunakan di rumah atau kantor untuk aktivitas yang membutuhkan bandwidth besar, seperti *streaming* video, bekerja dari jarak jauh, atau bermain *game online*. Analisis ini bertujuan memberikan gambaran menyeluruh mengenai preferensi dan kebutuhan pengguna internet saat ini.



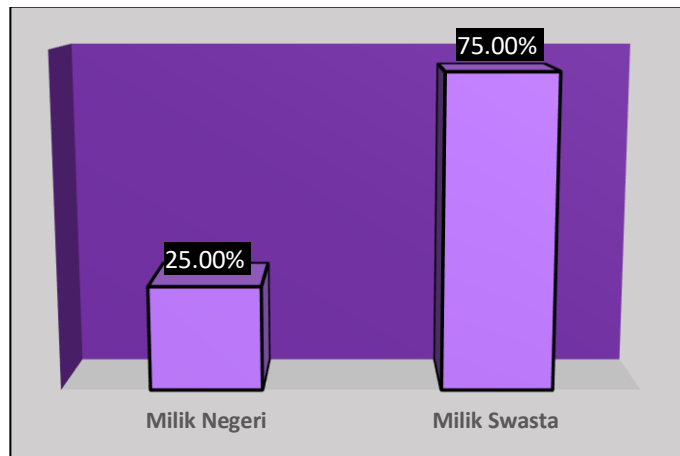
Gambar 4. 25 Persentase Masyarakat Berdasarkan Akses Internet yang Digunakan di Kabupaten Kutai Kartanegara

Berdasarkan data yang terlihat pada Gambar 4.25, dapat diketahui bahwa 77,14 persen masyarakat dalam penggunaan internet dilakukan melalui koneksi *mobile broadband*, 14,29 persen menggunakan koneksi *fixed broadband*, dan sisanya 8,57 persen menggunakan kedua *broadband* tersebut.



Gambar 4. 26 Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan Mobile Broadband Berdasarkan Operator Seluler yang Digunakan di Kabupaten Kutai Kartanegara

Gambar 4.26 menunjukkan bahwa 63,33 persen dari masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara menggunakan layanan dari Telkomsel, sementara XL digunakan oleh 13,33 persen, Indosat/Tri digunakan oleh 20,00 persen, dan operator seluler lainnya sebesar 10,00 persen.

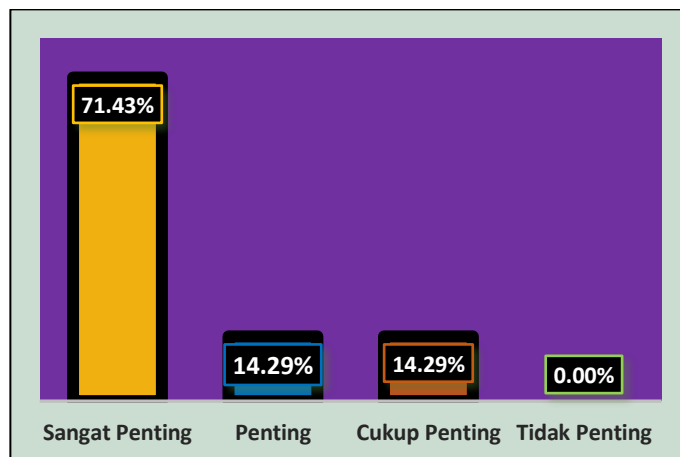


Gambar 4. 27 Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan Fixed Broadband Berdasarkan Provider yang Digunakan di Kabupaten Kutai Kartanegara

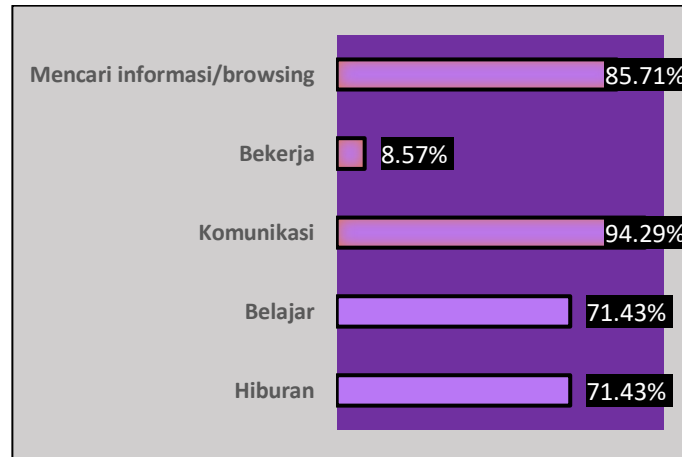
Gambar 4.27 menunjukkan bahwa 25,00 persen dari masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara menggunakan *provider* yang dimiliki oleh negeri, sementara *provider* swasta digunakan oleh 75,00 persen masyarakat.



Gambar 4. 28 Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan Internet di Kabupaten Kutai Kartanegara
Berdasarkan Gambar 4.28, terlihat bahwa seluruh masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara menggunakan internet setiap hari.

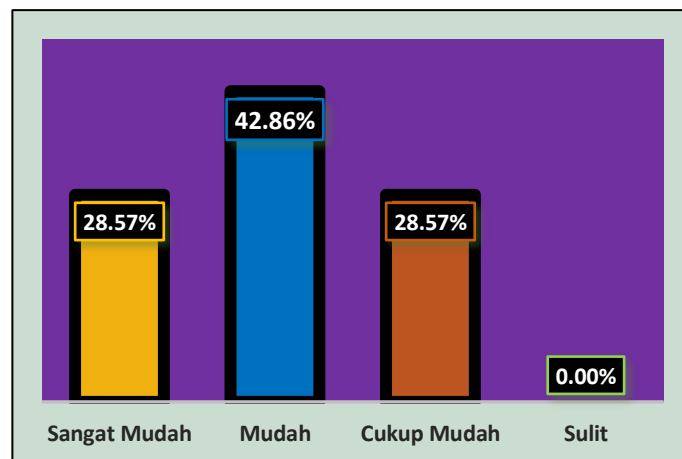


Gambar 4. 29 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kepentingan Penggunaan Internet di Kabupaten Kutai Kartanegara
Berdasarkan Gambar 4.29, terlihat tingkat pentingnya layanan internet dalam kehidupan sehari-hari masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara, yaitu sebanyak 71,43 persen menyatakan bahwa layanan internet “sangat penting”, 14,29 persen menganggapnya “penting”, 14,29 persen menilai “cukup penting”, dan 0,00 persen merasa bahwa layanan internet “tidak penting”.



Gambar 4. 30 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tujuan Penggunaan Internet di Kabupaten Kutai Kartanegara

Berdasarkan Gambar 4.30, sekitar 94,29 persen masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara memanfaatkan konektivitas internet untuk komunikasi, sedangkan 8,57 persen menggunakannya untuk bekerja.



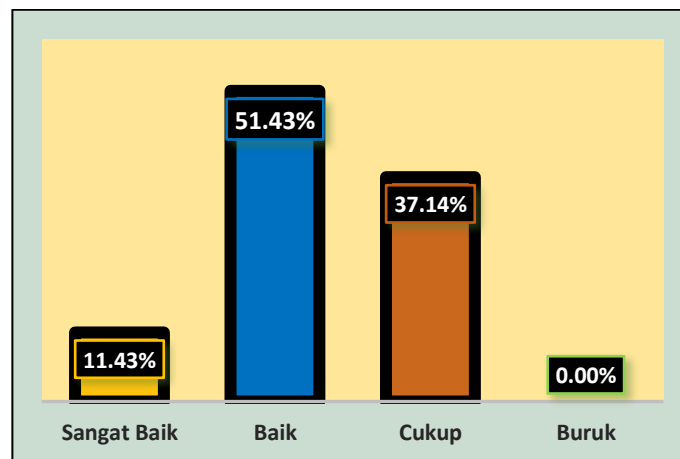
Gambar 4. 31 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kemudahan Akses Internet di Kabupaten Kutai Kartanegara

Gambar 4.31 menunjukkan bahwa 28,57 persen masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara menyatakan bahwa layanan internet di wilayah mereka “sangat mudah” diakses, 42,86 persen menyatakan “mudah” diakses, 28,57 persen menganggap “cukup mudah”, dan 0,00 persen merasa aksesnya “sulit”.

4.3.3 Kualitas Koneksi Internet

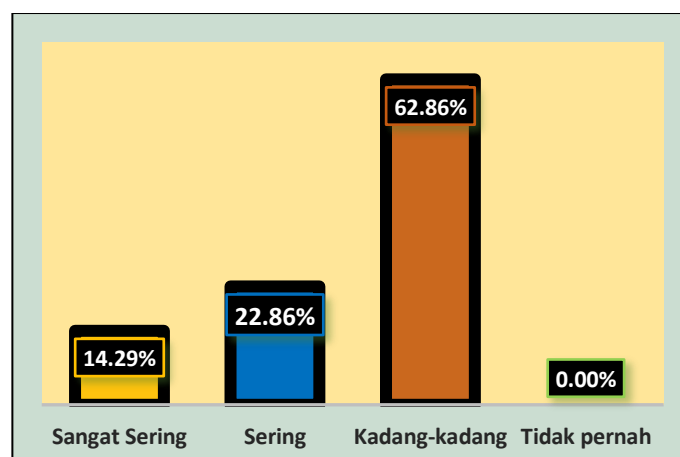
Kualitas koneksi internet adalah faktor penting yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam mengakses layanan *online*. Dua aspek utama yang sering diperhatikan adalah kecepatan internet dan frekuensi

gangguan. Kecepatan internet menentukan seberapa cepat pengguna dapat mengunduh atau mengunggah data, *streaming* video, dan melakukan aktivitas *online* lainnya. Sementara itu, frekuensi gangguan mengacu pada seberapa sering koneksi internet mengalami penurunan koneksi atau pemadaman layanan, yang dapat menghambat kelancaran penggunaan.



Gambar 4. 32 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kecepatan Koneksi Internet di Kabupaten Kutai Kartanegara

Berdasarkan Gambar 4.32, 11,43 persen masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara menyatakan bahwa kecepatan koneksi internet di daerah mereka “sangat baik”, 51,43 persen menyatakan “baik”, 37,14 persen menyatakan “cukup”, dan 0,00 persen merasa bahwa kecepatan koneksi “buruk”.



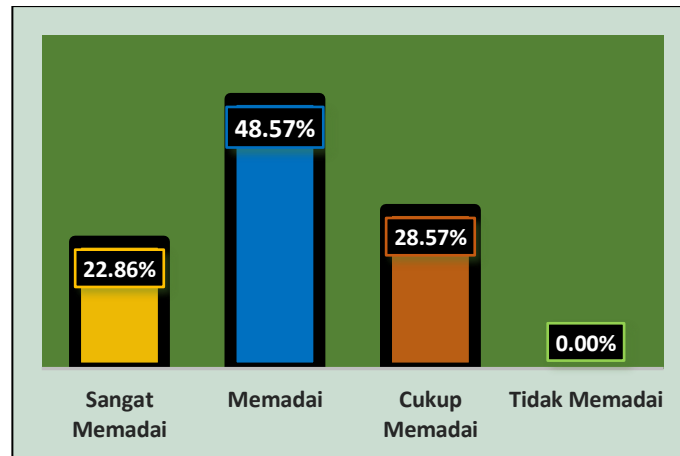
Gambar 4. 33 Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Gangguan Layanan Internet di Kabupaten Kutai Kartanegara

Berdasarkan Gambar 4.33 terlihat bahwa 14,29 persen masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara menyatakan bahwa mereka mengalami

gangguan atau pemadaman layanan internet “sangat sering”, 22,86 persen menyatakan “sering”, 62,86 persen menyatakan “kadang-kadang”, dan 0,00 persen merasa “tidak pernah” mengalami gangguan tersebut.

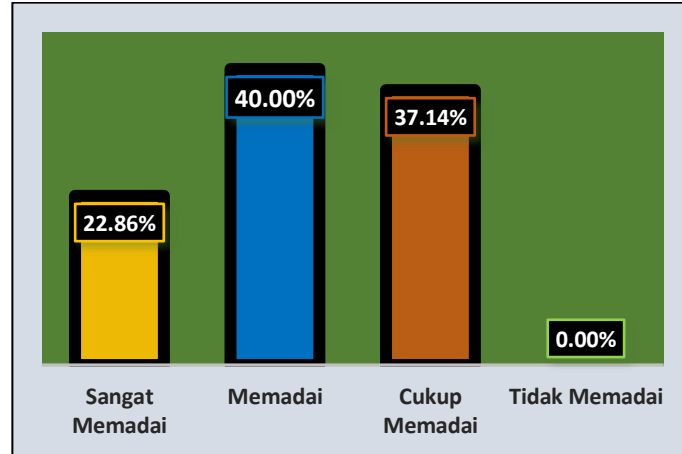
4.3.4 Ketersediaan Layanan dan Infrastruktur

Ketersediaan layanan internet adalah hal yang penting untuk memastikan orang bisa menggunakan internet dengan mudah dan bagus. Ini bergantung pada infrastruktur yang memadai untuk menjaga kualitas layanan tersebut. Namun, kita juga harus menilai apakah infrastruktur yang sudah ada sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan sekarang, atau apakah kita perlu meningkatkannya lagi untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan kebutuhan orang di masa depan.



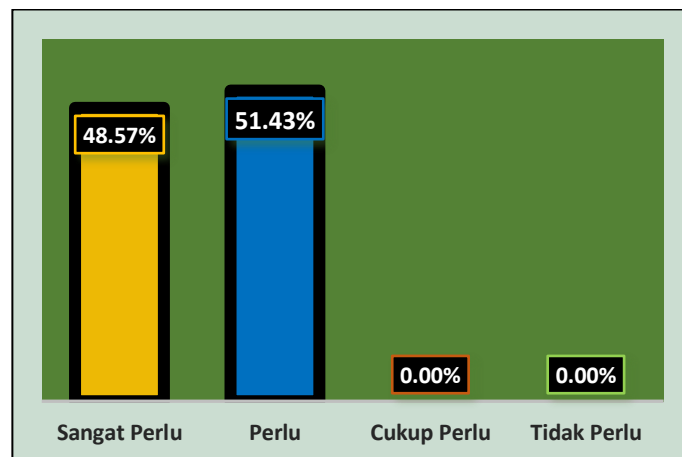
Gambar 4. 34 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Layanan Internet di Kabupaten Kutai Kartanegara

Dari Gambar 4.34, dapat dilihat bahwa sebanyak 22,86 persen masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara merasa bahwa ketersediaan layanan internet di daerah mereka “sangat memadai”. Kemudian, 48,57 persen menyatakan bahwa layanan tersebut “memadai”, 28,57 persen mengatakan “cukup memadai”, dan 0,00 persen merasa bahwa ketersediaan layanan tersebut “tidak memadai”.



Gambar 4. 35 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Infrastruktur Penunjang di Kabupaten Kutai Kartanegara

Dari Gambar 4.35, terlihat bahwa sebanyak 22,86 persen masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara merasa bahwa ketersediaan infrastruktur penunjang layanan internet (misalnya: tower, sinyal, jaringan kabel, dll) di daerah mereka “sangat memadai”. Sementara itu, 40,00 persen menyatakan bahwa ketersediaan tersebut “memadai”, 37,14 persen menganggapnya “cukup memadai”, dan 0,00 persen merasa “tidak memadai”.



Gambar 4. 36 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Keperluan Peningkatan Infrastruktur di Kabupaten Kutai Kartanegara

Berdasarkan Gambar 4.36, menunjukkan bahwa 48,57 persen masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara merasa bahwa peningkatan infrastruktur untuk mendukung layanan internet di daerah mereka “sangat perlu”. Sementara itu, 51,43 persen menyatakan bahwa peningkatan tersebut

“perlu”, 0,00 persen menganggapnya “cukup perlu”, dan 0,00 persen merasa bahwa peningkatan tersebut “tidak perlu”.

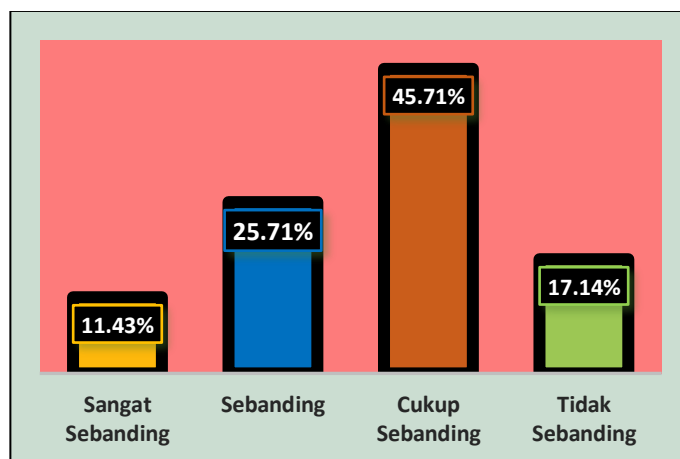
4.3.5 Layanan Penyedia

Kualitas penanganan terhadap pengaduan dan masukan ini dapat memberikan gambaran tentang kesiapan penyedia untuk memperbaiki layanannya dan mengutamakan kebutuhan pelanggan. Dalam konteks biaya penggunaan internet, penting untuk menilai sejauh mana biaya bulanan yang dibayarkan sebanding dengan kecepatan, keandalan, dan kualitas jaringan yang disediakan oleh penyedia.

Tabel 4. 4 Rata-Rata Pengeluaran Per Bulan Untuk Biaya Internet oleh Masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara

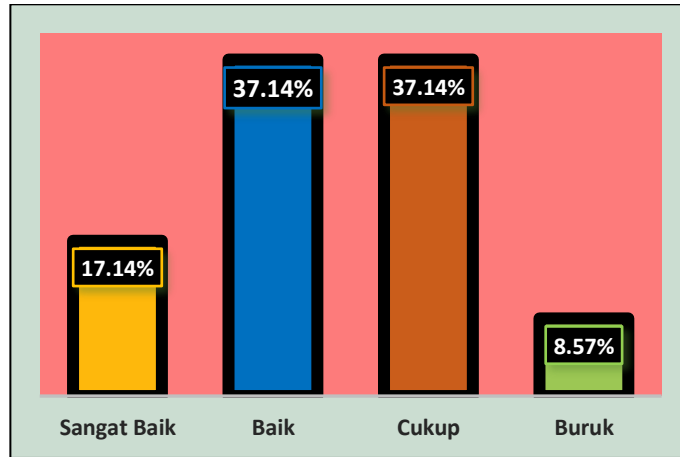
Kelompok Pengeluaran	Persentase
(1)	(2)
Kurang dari Rp. 100.000,-	20,00%
Rp. 100.000,- hingga Rp. 300.000,-	45,71%
Rp. 301.000,- hingga Rp. 500.000,-	20,00%
Lebih dari Rp. 500.000,-	14,29%

Menurut data pada Tabel 4.4, pengeluaran rata-rata untuk layanan internet oleh masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara berkisar antara Rp. 100.000,- hingga Rp. 300.000,- dengan persentase mencapai 45,71 persen.



Gambar 4. 37 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Perbandingan Antara Biaya Layanan Internet dengan Kualitas Layanan yang Diberikan di Kabupaten Kutai Kartanegara Berdasarkan Gambar 4.37, menunjukkan bahwa 11,43 persen masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara merasa bahwa biaya layanan internet yang mereka bayarkan “sangat sebanding” dengan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia. Di sisi lain, 25,71 persen menyatakan bahwa

kualitas layanan “sebanding”, 45,71 persen menganggapnya “cukup sebanding”, dan 17,14 persen merasa “tidak sebanding”.



Gambar 4. 38 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Penangan Pengaduan/Saran/Masukan Terkait Layanan Internet di Kabupaten Kutai Kartanegara
Gambar 4.38 menunjukkan bahwa 17,14 persen masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara merasa bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan terkait layanan internet di wilayah mereka “sangat baik”. Lalu, 37,14 persen menganggap “baik”, 37,14 persen menyatakan “cukup”, dan 8,57 persen merasa “buruk”.

4.3.6 Analisis Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Kutai Kartanegara

Sebelum melaksanakan perhitungan statistik untuk menilai Indeks Kepuasan Masyarakat, dilakukan analisis distribusi frekuensi tanggapan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara mengenai kepuasan terhadap layanan internet. Pendekatan analisis ini memecah tanggapan masyarakat menjadi lima indikator yakni keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Tabel 4.5 Tanggapan Masyarakat Terkait Layanan Internet di Kabupaten Kutai Kartanegara

Unsur	Item Pernyataan	Penilaian			
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
(1)	(2)	(3)			
Keandalan	Jaringan internet jarang mengalami gangguan	31,43%	54,29%	14,29%	0,00%
	Koneksi internet stabil dan konsisten	20,00%	60,00%	17,14%	2,86%
	Saya jarang mengalami masalah koneksi internet tanpa pemberitahuan sebelumnya	8,57%	77,14%	14,29%	0,00%
	Ketika ada masalah, penyedia layanan memberikan perkiraan waktu pemulihan dengan jelas	20,00%	65,71%	8,57%	5,71%
Daya Tanggap	Penyelesaian masalah koneksi internet dilakukan dengan cepat oleh penyedia layanan	28,57%	51,43%	14,29%	5,71%
	Dukungan teknis tersedia secara cepat saat terjadi masalah koneksi	31,43%	42,86%	17,14%	8,57%
Jaminan	Saya yakin terhadap kualitas koneksi internet yang saya gunakan	22,86%	62,86%	14,29%	0,00%
	Informasi tentang layanan internet selalu jelas dan mudah dimengerti	20,00%	54,29%	25,71%	0,00%
	Ada prosedur yang jelas untuk menangani masalah keamanan atau privasi	34,29%	60,00%	2,86%	2,86%
	Saya merasa aman saat menggunakan layanan internet	28,57%	65,71%	5,71%	0,00%
Empati	Penyedia layanan memberikan respon yang ramah terhadap keluhan saya	22,86%	71,43%	5,71%	0,00%
	Saya merasa didengar dan dipahami saat menyampaikan masalah gangguan internet kepada penyedia layanan	22,86%	62,86%	8,57%	5,71%
Bukti Fisik	Kualitas infrastruktur penunjang layanan internet (misalnya: tower sinyal, jaringan kabel, dll.) di wilayah ini memadai	25,71%	68,57%	5,71%	0,00%
	Antarmuka aplikasi atau situs web koneksi internet mudah digunakan	14,29%	74,29%	11,43%	0,00%
	Kualitas perangkat yang saya gunakan untuk mengakses internet memadai	37,14%	45,71%	17,14%	0,00%
	Kecepatan akses internet sesuai dengan yang dijanjikan penyedia layanan	31,43%	48,57%	14,29%	5,71%
	Saya merasa bahwa harga yang saya bayar sepadan dengan kualitas layanan internet yang saya dapatkan	40,00%	48,57%	11,43%	0,00%

Berdasarkan informasi yang terdapat pada Tabel 4.5, dapat dijelaskan sebagai berikut

1. Keandalan

Terdapat empat pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara tentang kemampuan penyedia layanan internet dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, yakni :

- a. **Jaringan internet jarang mengalami gangguan:** sebanyak 31,43% (11 responden) menyatakan "sangat setuju", 54,29% (19 responden) menyatakan "setuju", 14,29% (5 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. **Koneksi internet stabil dan konsisten:** sebanyak 20,00% (7 responden) menyatakan "sangat setuju", 60,00% (21 responden) menyatakan "setuju", 17,14% (6 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 2,86% (1 responden) menyatakan "tidak setuju".
- c. **Saya jarang mengalami masalah koneksi internet tanpa pemberitahuan sebelumnya:** sebanyak 8,57% (3 responden) menyatakan "sangat setuju", 77,14% (27 responden) menyatakan "setuju", 14,29% (5 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- d. **Ketika ada masalah, penyedia layanan memberikan perkiraan waktu pemulihan dengan jelas:** sebanyak 20,00% (7 responden) menyatakan "sangat setuju", 65,71% (23 responden) menyatakan "setuju", 8,57% (3 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 5,71% (2 responden) menyatakan "tidak setuju".

2. Daya Tanggap

Terdapat dua pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara tentang respon atau kesigapan penyedia layanan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yakni :

- a. **Penyelesaian masalah koneksi internet dilakukan dengan cepat oleh penyedia layanan:** sebanyak 28,57% (10 responden) menyatakan "sangat setuju", 51,43% (18 responden) menyatakan

"setuju", 14,29% (5 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 5,71% (2 responden) menyatakan "tidak setuju".

- b. Dukungan teknis tersedia secara cepat saat terjadi masalah koneksi:** sebanyak 31,43% (11 responden) menyatakan "sangat setuju", 42,86% (15 responden) menyatakan "setuju", 17,14% (6 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 8,57% (3 responden) menyatakan "tidak setuju".

3. Jaminan

Terdapat empat pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara tentang kemampuan penyedia layanan dalam memberikan jaminan terkait informasi, prosedur, keamanan dan kualitas layanan internet yang diberikan, yakni :

- a. Saya yakin terhadap kualitas koneksi internet yang saya gunakan:** sebanyak 22,86% (8 responden) menyatakan "sangat setuju", 62,86% (22 responden) menyatakan "setuju", 14,29% (5 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. Informasi tentang layanan internet selalu jelas dan mudah dimengerti:** sebanyak 20,00% (7 responden) menyatakan "sangat setuju", 54,29% (19 responden) menyatakan "setuju", 25,71% (9 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- c. Ada prosedur yang jelas untuk menangani masalah keamanan atau privasi:** sebanyak 34,29% (12 responden) menyatakan "sangat setuju", 60,00% (21 responden) menyatakan "setuju", 2,86% (1 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 2,86% (1 responden) menyatakan "tidak setuju".
- d. Saya merasa aman saat menggunakan layanan internet:** sebanyak 28,57% (10 responden) menyatakan "sangat setuju", 65,71% (23 responden) menyatakan "setuju", 5,71% (2 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

4. Empati

Terdapat dua pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara tentang kemampuan penyedia layanan dalam memahami dan merespons kebutuhan, masalah, dan kekhawatiran pengguna. yakni :

- a. **Penyedia layanan memberikan respon yang ramah terhadap keluhan saya:** sebanyak 22,86% (8 responden) menyatakan "sangat setuju", 71,43% (25 responden) menyatakan "setuju", 5,71% (2 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. **Saya merasa didengar dan dipahami saat menyampaikan masalah gangguan internet kepada penyedia layanan:** sebanyak 22,86% (8 responden) menyatakan "sangat setuju", 62,86% (22 responden) menyatakan "setuju", 8,57% (3 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 5,71% (2 responden) menyatakan "tidak setuju".

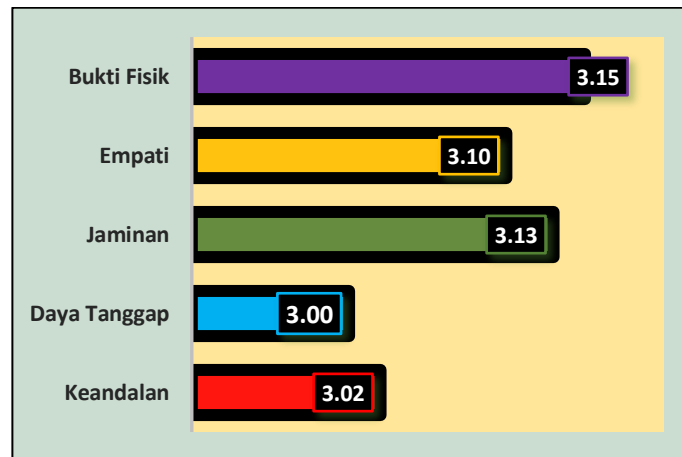
5. Bukti Fisik

Terdapat lima pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara tentang kemampuan penyedia layanan dalam menyajikan aspek fisik atau materi atau kualitas dari layanan, yakni:

- a. **Kualitas infrastruktur penunjang layanan internet (misalnya: tower sinyal, jaringan kabel, dll.) di wilayah ini memadai:** sebanyak 25,71% (9 responden) menyatakan "sangat setuju", 68,57% (24 responden) menyatakan "setuju", 5,71% (2 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. **Antarmuka aplikasi atau situs web koneksi internet mudah digunakan:** sebanyak 14,29% (5 responden) menyatakan "sangat setuju", 74,29% (26 responden) menyatakan "setuju", 11,43% (4 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

- c. **Kualitas perangkat yang saya gunakan untuk mengakses internet memadai:** sebanyak 37,14% (13 responden) menyatakan "sangat setuju", 45,71% (16 responden) menyatakan "setuju", 17,14% (6 responden) menyatakan "netral", dan 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- d. **Kecepatan akses internet sesuai dengan yang dijanjikan penyedia layanan:** sebanyak 31,43% (11 responden) menyatakan "sangat setuju", 48,57% (17 responden) menyatakan "setuju", 14,29% (5 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 5,71% (2 responden) menyatakan "tidak setuju".
- e. **Saya merasa bahwa harga yang saya bayar sepadan dengan kualitas layanan internet yang saya dapatkan:** sebanyak 40,00% (14 responden) menyatakan "sangat setuju", 48,57% (17 responden) menyatakan "setuju", 11,43% (4 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

Hasil penilaian kepuasan masyarakat per indikator dibahas lebih rinci di bawah ini



Gambar 4. 39 Indikator Kepuasan Layanan Internet di Kabupaten Kutai Kartanegara Informasi dari Gambar 4.30 menunjukkan bahwa nilai terendah terdapat pada indikator daya tanggap sementara indikator dengan nilai tertinggi adalah bukti fisik. Untuk memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai nilai dari kelima indikator tersebut, berikut adalah rinciannya:

1. Dalam hal **keandalan**, layanan internet di Kabupaten Kutai Kartanegara tergolong **cukup**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,02**.
2. Dalam hal **daya tanggap**, layanan internet di Kabupaten Kutai Kartanegara tergolong **cukup**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,00**.
3. Dalam hal **jaminan**, layanan internet di Kabupaten Kutai Kartanegara tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,13**.
4. Dalam hal **empati**, layanan internet di Kabupaten Kutai Kartanegara tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,10**.
5. Dalam hal **bukti fisik**, layanan internet di Kabupaten Kutai Kartanegara tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,15**.

Setelah melakukan perhitungan statistik untuk setiap indikator, langkah selanjutnya adalah menghitung statistik untuk mencari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan. Berikut ini adalah hasil analisisnya

Tabel 4. 6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internet di Kabupaten Kutai Kartanegara

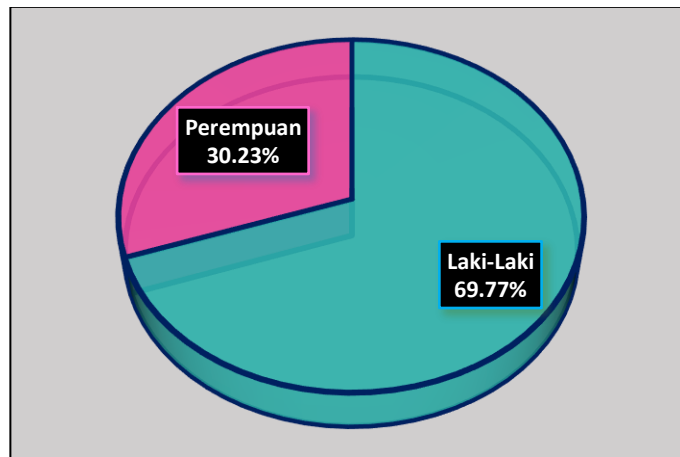
Indikator	Rata-Rata Skor	Bobot	Rata-Rata Unsur x Bobot
(1)	(2)	(3)	(4)
Keandalan	3,02	25	75,74
Daya Tanggap	3,00	25	75,00
Jaminan	3,13	25	78,21
Empati	3,10	25	77,50
Bukti Fisik	3,15	25	78,86
Indeks Kepuasan Masyarakat			77,02

Secara keseluruhan, hasil dari survei kepuasan masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara dengan jumlah sampel kuesioner sebanyak 51 orang menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan internet di Kabupaten Kutai Kartanegara adalah **77,02**. Berdasarkan nilai ini, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan internet di Kabupaten Kutai Kartanegara dinilai "**BAIK**" oleh masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara.

4.4 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Penajam Paser Utara

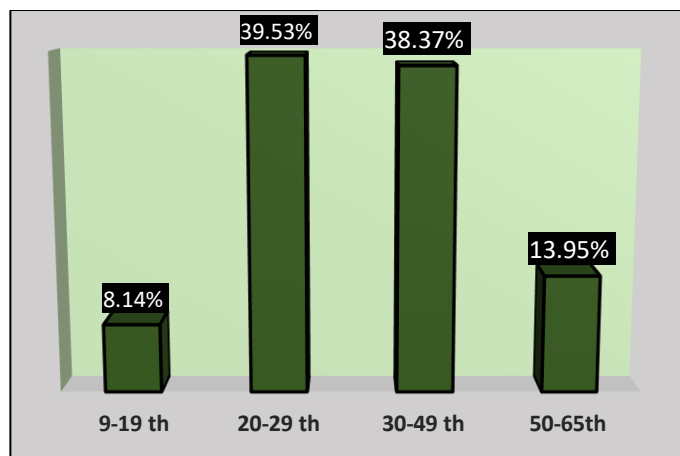
4.4.1 Profil Responden

Profil responden dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa aspek, antara lain jenis kelamin, status perkawinan, kelompok usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan menjadi dasar untuk mengidentifikasi karakteristik dan latar belakang mereka. Berikut adalah penjelasannya



Gambar 4. 40 Distribusi Responden di Kabupaten Penajam Paser Utara Berdasarkan Jenis Kelamin

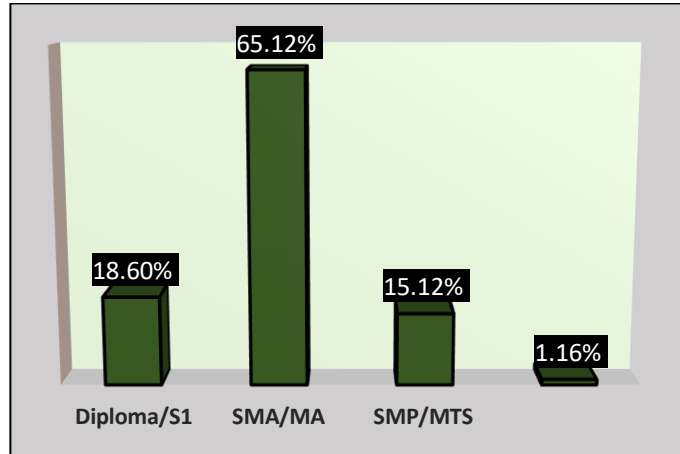
Menurut data yang tergambar dalam Gambar 4.40, proporsi responden perempuan dalam penelitian ini mencapai 30,23 persen, sementara responden laki-laki hanya 69,77 persen.



Gambar 4. 41 Distribusi Responden di Kabupaten Penajam Paser Utara Berdasarkan Kelompok Usia

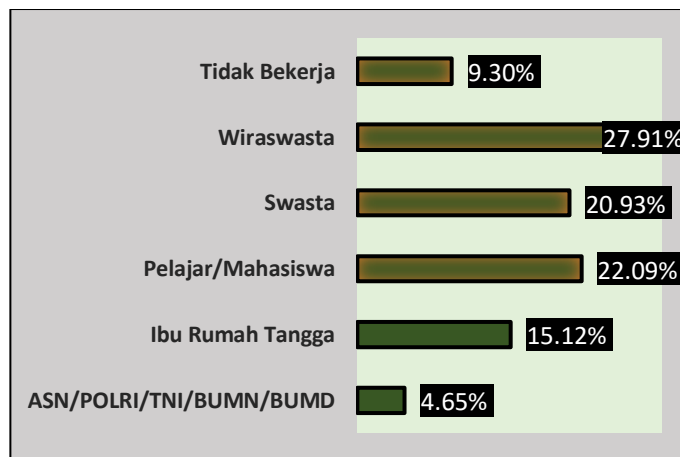
Berdasarkan Gambar 4.41, distribusi responden dalam penelitian ini dikategorikan menjadi empat kelompok usia, yaitu 9-19 tahun, 20-29

tahun, 30-49 tahun, dan 50-65 tahun. Terlihat bahwa kelompok usia 20-29 tahun memiliki jumlah responden paling banyak di Kabupaten Penajam Paser Utara, sementara persentase responden paling sedikit terdapat pada kelompok usia 9-19 tahun.



Gambar 4. 42 Distribusi Responden di Kabupaten Penajam Paser Utara Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

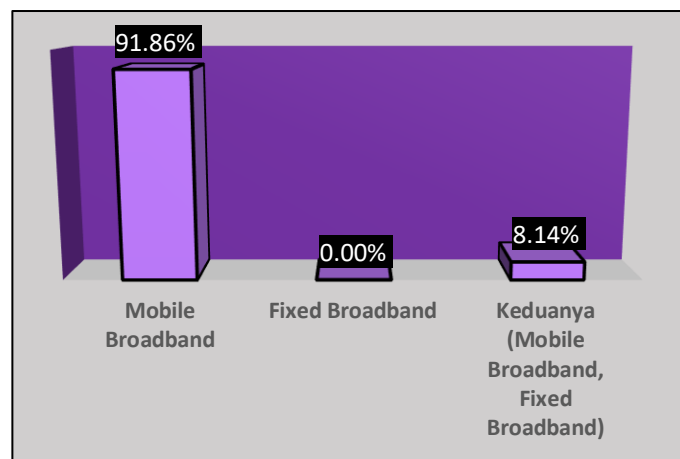
Berdasarkan Gambar 4.42, mayoritas responden di Kabupaten Penajam Paser Utara memiliki ijazah SMA/MA, mencapai 65,12 persen.



Gambar 4. 43 Distribusi Responden di Kabupaten Penajam Paser Utara Berdasarkan Pekerjaan. Dapat dilihat pada Gambar 4.43, pekerjaan yang paling banyak adalah wiraswasta, mencapai 27,91 persen, sementara pekerjaan yang paling sedikit adalah ASN/POLRI/BUMN/BUMD, hanya sebesar 4,65 persen. Lalu, responden yang tidak bekerja sebesar 9,30 persen.

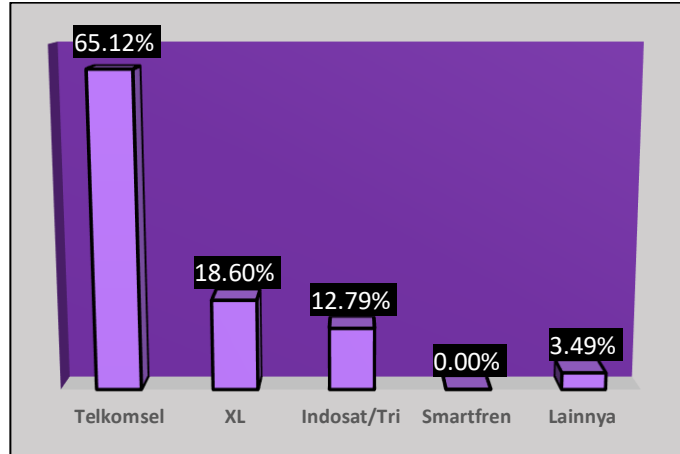
4.4.2 Penggunaan Layanan Internet

Internet telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari, baik untuk keperluan pribadi maupun profesional. Ada dua jenis layanan internet yang sering digunakan, yaitu *mobile broadband* dan *fixed broadband*. Kedua layanan ini memiliki ciri khas dan pola penggunaan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan penggunanya. *Mobile broadband*, yang memanfaatkan jaringan seluler, menawarkan fleksibilitas dan mobilitas tinggi, cocok bagi mereka yang memerlukan akses internet saat berpindah tempat. Sebaliknya, *fixed broadband*, yang biasanya menggunakan kabel atau serat optik, menyediakan koneksi yang lebih stabil dan cepat, sehingga lebih sering digunakan di rumah atau kantor untuk aktivitas yang membutuhkan bandwidth besar, seperti *streaming* video, bekerja dari jarak jauh, atau bermain *game online*. Analisis ini bertujuan memberikan gambaran menyeluruh mengenai preferensi dan kebutuhan pengguna internet saat ini.



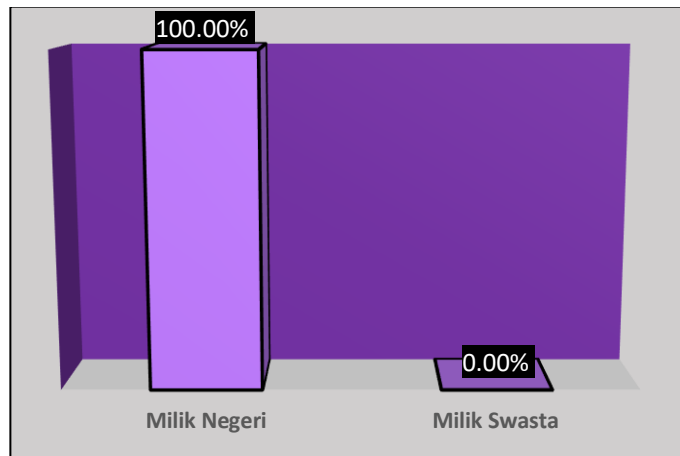
Gambar 4. 44 Persentase Masyarakat Berdasarkan Akses Internet yang Digunakan di Kabupaten Penajam Paser Utara

Berdasarkan data yang terlihat pada Gambar 4.44, dapat diketahui bahwa 91,86 persen masyarakat dalam penggunaan internet dilakukan melalui koneksi *mobile broadband*, dan sisanya 8,14 persen menggunakan kedua *mobile broadband* dan *fixed broadband*,



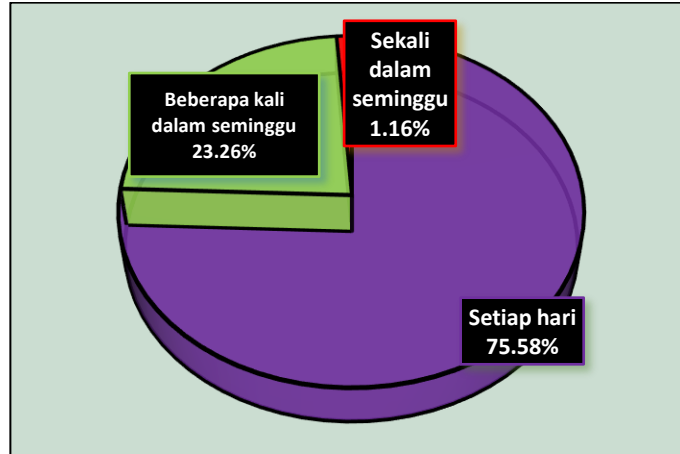
Gambar 4. 45 Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan Mobile Broadband Berdasarkan Operator Seluler yang Digunakan di Kabupaten Penajam Paser Utara

Gambar 4.45 menunjukkan bahwa 65,12 persen dari masyarakat di Kabupaten Penajam Paser Utara menggunakan layanan dari Telkomsel, sementara XL digunakan oleh 18,60 persen, Indosat/Tri digunakan oleh 12,79 persen, dan operator seluler lainnya sebesar 3,49 persen.

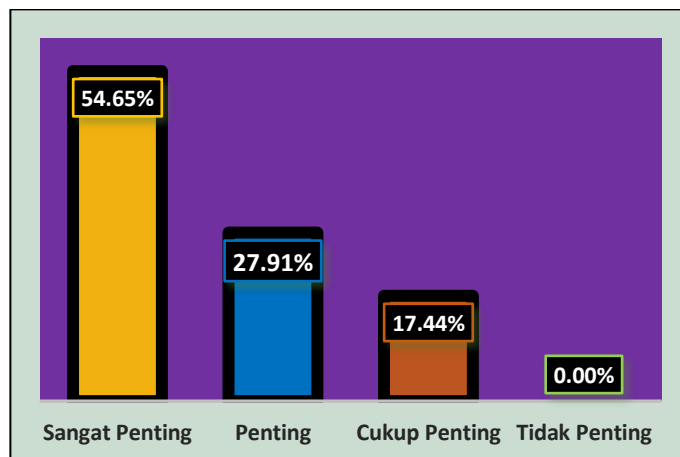


Gambar 4. 46 Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan Fixed Broadband Berdasarkan Provider yang Digunakan di Kabupaten Penajam Paser Utara

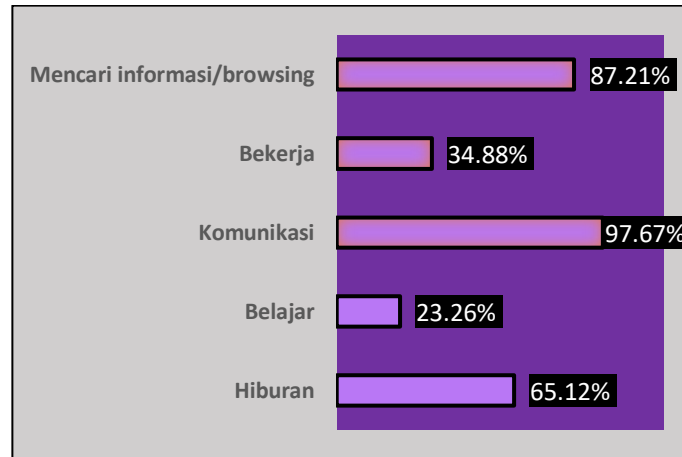
Gambar 4.46 menunjukkan bahwa seluruh masyarakat di Kabupaten Penajam Paser Utara menggunakan *provider* yang dimiliki oleh negeri.



Gambar 4. 47 Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan Internet di Kabupaten Penajam Paser Utara
Berdasarkan Gambar 4.47, terlihat bahwa 75,68 persen masyarakat di Kabupaten Penajam Paser Utara menggunakan internet setiap hari.

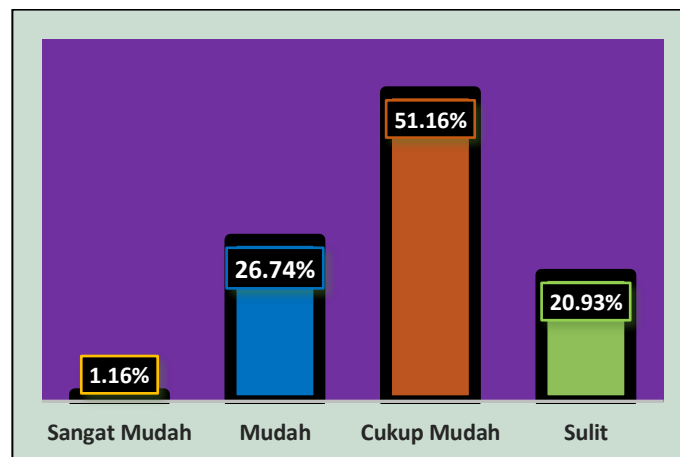


Gambar 4. 48 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kepentingan Penggunaan Internet di Kabupaten Penajam Paser Utara
Berdasarkan Gambar 4.48, terlihat tingkat pentingnya layanan internet dalam kehidupan sehari-hari masyarakat di Kabupaten Penajam Paser Utara, yaitu sebanyak 54,65 persen menyatakan bahwa layanan internet “sangat penting”, 27,91 persen menganggapnya “penting”, 17,44 persen menilai “cukup penting”, dan 0,00 persen merasa bahwa layanan internet “tidak penting”.



Gambar 4. 49 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tujuan Penggunaan Internet di Kabupaten Penajam Paser Utara

Berdasarkan Gambar 4.49, sekitar 97,67 persen masyarakat di Kabupaten Penajam Paser Utara memanfaatkan konektivitas internet untuk komunikasi, sedangkan 23,26 persen menggunakannya untuk bekerja.



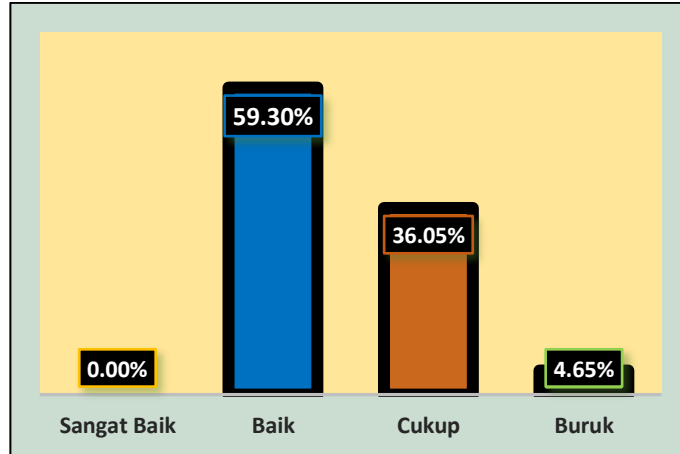
Gambar 4. 50 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kemudahan Akses Internet di Kabupaten Penajam Paser Utara

Gambar 4.50 menunjukkan bahwa 1,16 persen masyarakat di Kabupaten Penajam Paser Utara menyatakan bahwa layanan internet di wilayah mereka “sangat mudah” diakses, 26,74 persen menyatakan “mudah” diakses, 51,16 persen menganggap “cukup mudah”, dan 20,93 persen merasa aksesnya “sulit”.

4.4.3 Kualitas Koneksi Internet

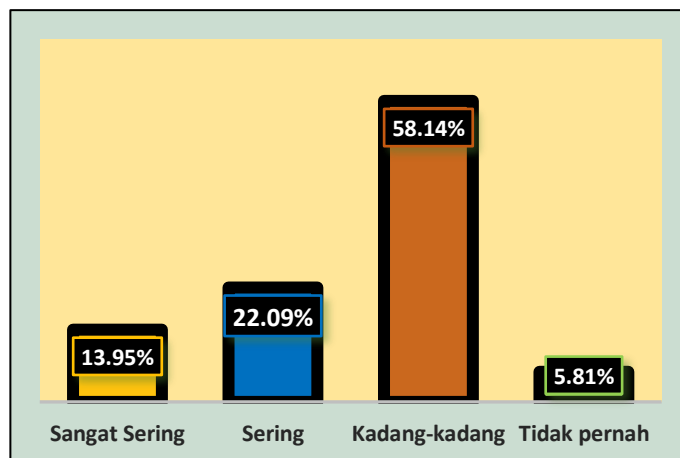
Kualitas koneksi internet adalah faktor penting yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam mengakses layanan *online*. Dua aspek utama yang sering diperhatikan adalah kecepatan internet dan frekuensi gangguan. Kecepatan internet menentukan seberapa cepat pengguna dapat

mengunduh atau mengunggah data, *streaming* video, dan melakukan aktivitas *online* lainnya. Sementara itu, frekuensi gangguan mengacu pada seberapa sering koneksi internet mengalami penurunan koneksi atau pemadaman layanan, yang dapat menghambat kelancaran penggunaan.



Gambar 4. 51 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kecepatan Koneksi Internet di Kabupaten Penajam Paser Utara

Berdasarkan Gambar 4.51, 0,00 persen masyarakat di Kabupaten Penajam Paser Utara menyatakan bahwa kecepatan koneksi internet di daerah mereka “sangat baik”, 59,30 persen menyatakan “baik”, 36,05 persen menyatakan “cukup”, dan 4,65 persen merasa bahwa kecepatan koneksi “buruk”.



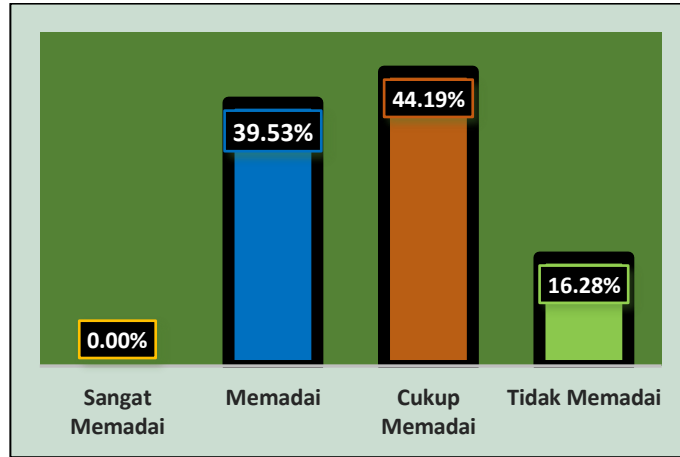
Gambar 4. 52 Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Gangguan Layanan Internet di Kabupaten Penajam Paser Utara

Berdasarkan Gambar 4.52 terlihat bahwa 13,95 persen masyarakat di Kabupaten Penajam Paser Utara menyatakan bahwa mereka mengalami gangguan atau pemadaman layanan internet “sangat sering”, 22,09 persen

menyatakan “sering”, 58,14 persen menyatakan “kadang-kadang”, dan 5,81 persen merasa “tidak pernah” mengalami gangguan tersebut.

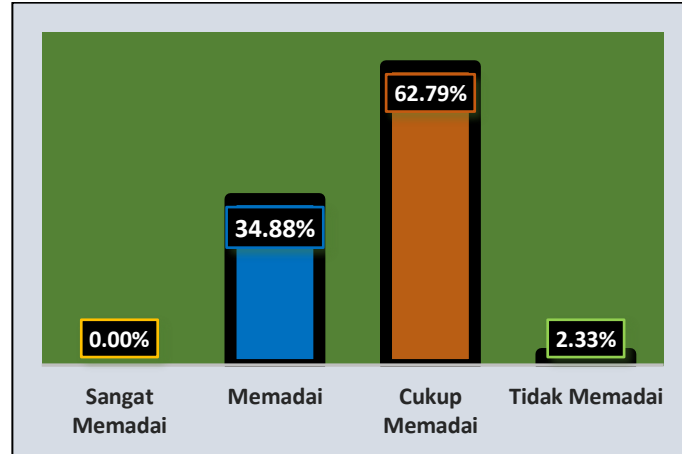
4.4.4 Ketersediaan Layanan dan Infrastruktur

Ketersediaan layanan internet adalah hal yang penting untuk memastikan orang bisa menggunakan internet dengan mudah dan bagus. Ini bergantung pada infrastruktur yang memadai untuk menjaga kualitas layanan tersebut. Namun, kita juga harus menilai apakah infrastruktur yang sudah ada sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan sekarang, atau apakah kita perlu meningkatkannya lagi untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan kebutuhan orang di masa depan.



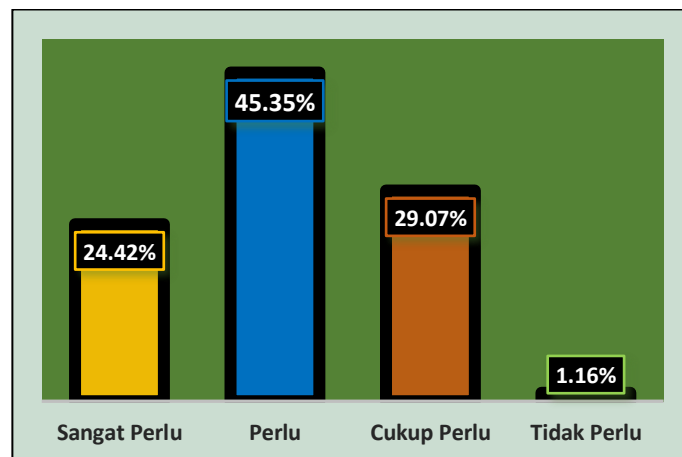
Gambar 4.53 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Layanan Internet di Kabupaten Penajam Paser Utara

Dari Gambar 4.53, dapat dilihat bahwa sebanyak 0,00 persen masyarakat Kabupaten Penajam Paser Utara merasa bahwa ketersediaan layanan internet di daerah mereka “sangat memadai”. Kemudian, 39,53 persen menyatakan bahwa layanan tersebut “memadai”, 44,19 persen mengatakan “cukup memadai”, dan 16,28 persen merasa bahwa ketersediaan layanan tersebut “tidak memadai”.



Gambar 4. 54 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Infrastruktur Penunjang di Kabupaten Penajam Paser Utara

Dari Gambar 4.54, terlihat bahwa sebanyak 0,00 persen masyarakat Kabupaten Penajam Paser Utara merasa bahwa ketersediaan infrastruktur penunjang layanan internet (misalnya: tower, sinyal, jaringan kabel, dll) di daerah mereka “sangat memadai”. Sementara itu, 34,88 persen menyatakan bahwa ketersediaan tersebut “memadai”, 62,79 persen menganggapnya “cukup memadai”, dan 2,33 persen merasa “tidak memadai”.



Gambar 4. 55 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Keperluan Peningkatan Infrastruktur di Kabupaten Penajam Paser Utara

Berdasarkan Gambar 4.55, menunjukkan bahwa 24,42 persen masyarakat Kabupaten Penajam Paser Utara merasa bahwa peningkatan infrastruktur untuk mendukung layanan internet di daerah mereka “sangat perlu”. Sementara itu, 45,35 persen menyatakan bahwa peningkatan tersebut

“perlu”, 29,07 persen menganggapnya “cukup perlu”, dan 1,16 persen merasa bahwa peningkatan tersebut “tidak perlu”.

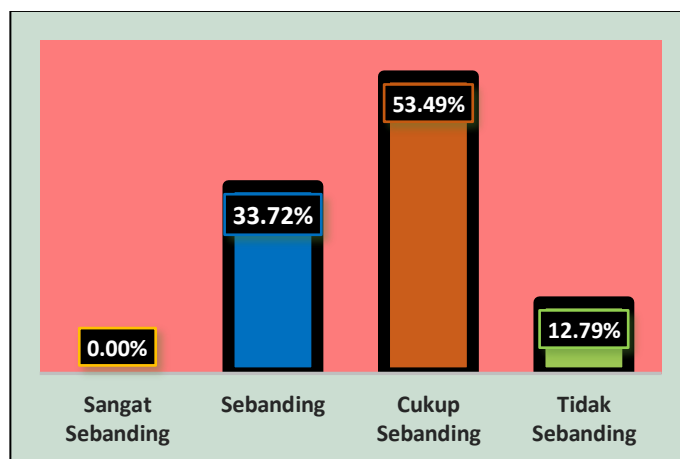
4.4.5 Layanan Penyedia

Kualitas penanganan terhadap pengaduan dan masukan ini dapat memberikan gambaran tentang kesediaan penyedia untuk memperbaiki layanannya dan mengutamakan kebutuhan pelanggan. Dalam konteks biaya penggunaan internet, penting untuk menilai sejauh mana biaya bulanan yang dibayarkan sebanding dengan kecepatan, keandalan, dan kualitas jaringan yang disediakan oleh penyedia.

Tabel 4. 7 Rata-Rata Pengeluaran Per Bulan Untuk Biaya Internet oleh Masyarakat di Kabupaten Penajam Paser Utara

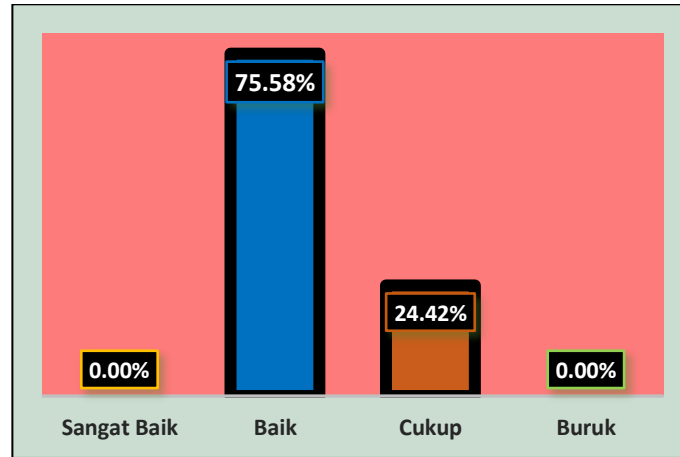
Kelompok Pengeluaran	Persentase
(1)	(2)
Kurang dari Rp. 100.000,-	59,30%
Rp. 100.000,- hingga Rp. 300.000,-	40,70%
Rp. 301.000,- hingga Rp. 500.000,-	0,00%
Lebih dari Rp. 500.000,-	0,00%

Menurut data pada Tabel 4.7, pengeluaran rata-rata untuk layanan internet oleh masyarakat Kabupaten Penajam Paser Utara kurang dari Rp. 100.000,- persentase mencapai 59,30 persen.



Gambar 4. 56 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Perbandingan Antara Biaya Layanan Internet dengan Kualitas Layanan yang Diberikan di Kabupaten Penajam Paser Utara Berdasarkan Gambar 4.56, menunjukkan bahwa 0,00 persen masyarakat di Kabupaten Penajam Paser Utara merasa bahwa biaya layanan internet yang mereka bayarkan “sangat sebanding” dengan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia. Di sisi lain, 33,72 persen menyatakan bahwa

kualitas layanan “sebanding”, 53,49 persen menganggapnya “cukup sebanding”, dan 12,79 persen merasa “tidak sebanding”.



Gambar 4. 57 *Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Penangan Pengaduan/Saran/Masukan Terkait Layanan Internet di Kabupaten Penajam Paser Utara*
Gambar 4.57 menunjukkan bahwa 0,00 persen masyarakat di Kabupaten Penajam Paser Utara merasa bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan terkait layanan internet di wilayah mereka “sangat baik”. Lalu, 75,58 persen menganggap “baik”, 24,42 persen menyatakan “cukup”, dan 0,00 persen merasa “buruk”.

4.4.6 Analisis Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Penajam Paser Utara

Sebelum melaksanakan perhitungan statistik untuk menilai Indeks Kepuasan Masyarakat, dilakukan analisis distribusi frekuensi tanggapan masyarakat Kabupaten Penajam Paser Utara mengenai kepuasan terhadap layanan internet. Pendekatan analisis ini memecah tanggapan masyarakat menjadi lima indikator yakni keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Tabel 4. 8 Tanggapan Masyarakat Terkait Layanan Internet di Kabupaten Penajam Paser Utara

Unsur	Item Pernyataan	Penilaian			
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
(1)	(2)	(3)			
Keandalan	Jaringan internet jarang mengalami gangguan	36.05%	29.07%	34.88%	0.00%
	Koneksi internet stabil dan konsisten	37.21%	34.88%	27.91%	0.00%
	Saya jarang mengalami masalah koneksi internet tanpa pemberitahuan sebelumnya	40.70%	46.51%	12.79%	0.00%
	Ketika ada masalah, penyedia layanan memberikan perkiraan waktu pemulihan dengan jelas	37.21%	52.33%	10.47%	0.00%
Daya Tanggap	Penyelesaian masalah koneksi internet dilakukan dengan cepat oleh penyedia layanan	34.88%	48.84%	16.28%	0.00%
	Dukungan teknis tersedia secara cepat saat terjadi masalah koneksi	29.07%	52.33%	18.60%	0.00%
Jaminan	Saya yakin terhadap kualitas koneksi internet yang saya gunakan	25.58%	47.67%	26.74%	0.00%
	Informasi tentang layanan internet selalu jelas dan mudah dimengerti	36.05%	44.19%	19.77%	0.00%
	Ada prosedur yang jelas untuk menangani masalah keamanan atau privasi	27.91%	46.51%	25.58%	0.00%
	Saya merasa aman saat menggunakan layanan internet	30.23%	52.33%	17.44%	0.00%
Empati	Penyedia layanan memberikan respon yang ramah terhadap keluhan saya	37.21%	45.35%	17.44%	0.00%
	Saya merasa didengar dan dipahami saat menyampaikan masalah gangguan internet kepada penyedia layanan	38.37%	36.05%	25.58%	0.00%
Bukti Fisik	Kualitas infrastruktur penunjang layanan internet (misalnya: tower sinyal, jaringan kabel, dll.) di wilayah ini memadai	18.60%	58.14%	23.26%	0.00%
	Antarmuka aplikasi atau situs web koneksi internet mudah digunakan	24.42%	56.98%	18.60%	0.00%
	Kualitas perangkat yang saya gunakan untuk mengakses internet memadai	36.05%	44.19%	19.77%	0.00%
	Kecepatan akses internet sesuai dengan yang dijanjikan penyedia layanan	29.07%	52.33%	18.60%	0.00%
	Saya merasa bahwa harga yang saya bayar sepadan dengan kualitas layanan internet yang saya dapatkan	32.56%	36.05%	31.40%	0.00%

Berdasarkan informasi yang terdapat pada Tabel 4.8, dapat dijelaskan sebagai berikut

1. Keandalan

Terdapat empat pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kabupaten Penajam Paser Utara tentang kemampuan penyedia layanan internet dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, yakni :

- a. **Jaringan internet jarang mengalami gangguan:** sebanyak 36,05% (31 responden) menyatakan "sangat setuju", 29,07% (25 responden) menyatakan "setuju", 34,88% (30 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. **Koneksi internet stabil dan konsisten:** sebanyak 37,21% (32 responden) menyatakan "sangat setuju", 34,88% (30 responden) menyatakan "setuju", 27,91% (24 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- c. **Saya jarang mengalami masalah koneksi internet tanpa pemberitahuan sebelumnya:** sebanyak 40,70% (35 responden) menyatakan "sangat setuju", 46,51% (40 responden) menyatakan "setuju", 12,79% (11 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- d. **Ketika ada masalah, penyedia layanan memberikan perkiraan waktu pemulihan dengan jelas:** sebanyak 37,21% (32 responden) menyatakan "sangat setuju", 52,33% (45 responden) menyatakan "setuju", 10,47% (9 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

2. Daya Tanggap

Terdapat dua pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kabupaten Penajam Paser Utara tentang respon atau kesigapan penyedia layanan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. yakni :

- a. **Penyelesaian masalah koneksi internet dilakukan dengan cepat oleh penyedia layanan:** sebanyak 34,88% (30 responden) menyatakan "sangat setuju", 48,84% (42 responden) menyatakan

"setuju", 16,28% (14 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

- b. Dukungan teknis tersedia secara cepat saat terjadi masalah koneksi:** sebanyak 29,07% (25 responden) menyatakan "sangat setuju", 52,33% (45 responden) menyatakan "setuju", 18,60% (16 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

3. Jaminan

Terdapat empat pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kabupaten Penajam Paser Utara tentang kemampuan penyedia layanan dalam memberikan jaminan terkait informasi, prosedur, keamanan dan kualitas layanan internet yang diberikan, yakni :

- a. Saya yakin terhadap kualitas koneksi internet yang saya gunakan:** sebanyak 25,58% (22 responden) menyatakan "sangat setuju", 47,67% (41 responden) menyatakan "setuju", 26,74% (23 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. Informasi tentang layanan internet selalu jelas dan mudah dimengerti:** sebanyak 36,05% (31 responden) menyatakan "sangat setuju", 44,19% (38 responden) menyatakan "setuju", 19,77% (17 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- c. Ada prosedur yang jelas untuk menangani masalah keamanan atau privasi:** sebanyak 27,91% (24 responden) menyatakan "sangat setuju", 46,51% (40 responden) menyatakan "setuju", 25,58% (22 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- d. Saya merasa aman saat menggunakan layanan internet:** sebanyak 30,23% (26 responden) menyatakan "sangat setuju", 52,33% (45 responden) menyatakan "setuju", 17,44% (15 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

4. Empati

Terdapat dua pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kabupaten Penajam Paser Utara tentang kemampuan penyedia layanan dalam memahami dan merespons kebutuhan, masalah, dan kekhawatiran pengguna. yakni :

- a. **Penyedia layanan memberikan respon yang ramah terhadap keluhan saya:** sebanyak 37,21% (32 responden) menyatakan "sangat setuju", 45,35% (39 responden) menyatakan "setuju", 17,44% (15 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. **Saya merasa didengar dan dipahami saat menyampaikan masalah gangguan internet kepada penyedia layanan:** sebanyak 38,37% (33 responden) menyatakan "sangat setuju", 36,05% (31 responden) menyatakan "setuju", 25,58% (22 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

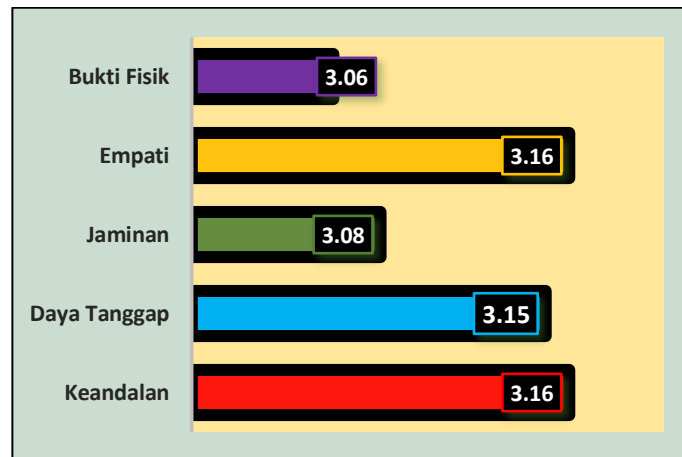
5. Bukti Fisik

Terdapat lima pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kabupaten Penajam Paser Utara tentang kemampuan penyedia layanan dalam menyajikan aspek fisik atau materi atau kualitas dari layanan, yakni:

- a. **Kualitas infrastruktur penunjang layanan internet (misalnya: tower sinyal, jaringan kabel, dll.) di wilayah ini memadai:** sebanyak 18,60% (16 responden) menyatakan "sangat setuju", 58,14% (50 responden) menyatakan "setuju", 23,26% (20 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. **Antarmuka aplikasi atau situs web koneksi internet mudah digunakan:** sebanyak 24,42% (21 responden) menyatakan "sangat setuju", 56,98% (49 responden) menyatakan "setuju", 18,60% (16 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

- c. **Kualitas perangkat yang saya gunakan untuk mengakses internet memadai:** sebanyak 36,05% (31 responden) menyatakan "sangat setuju", 44,19% (38 responden) menyatakan "setuju", 19,77% (17 responden) menyatakan "netral", dan 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- d. **Kecepatan akses internet sesuai dengan yang dijanjikan penyedia layanan:** sebanyak 29,07% (25 responden) menyatakan "sangat setuju", 52,33% (45 responden) menyatakan "setuju", 18,60% (16 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- e. **Saya merasa bahwa harga yang saya bayar sepadan dengan kualitas layanan internet yang saya dapatkan:** sebanyak 32,56% (28 responden) menyatakan "sangat setuju", 36,05% (31 responden) menyatakan "setuju", 31,40% (27 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

Hasil penilaian kepuasan masyarakat per indikator dibahas lebih rinci di bawah ini



Gambar 4. 58 Indikator Kepuasan Layanan Internet di Kabupaten Penajam Paser Utara
Informasi dari Gambar 4.58 menunjukkan bahwa nilai terendah terdapat pada indikator bukti fisik sementara indikator dengan nilai tertinggi adalah keandalan dan empati. Untuk memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai nilai dari kelima indikator tersebut, berikut adalah rinciannya:

1. Dalam hal **keandalan**, layanan internet di Kabupaten Penajam Paser Utara tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,16**.
2. Dalam hal **daya tanggap**, layanan internet di Kabupaten Penajam Paser Utara tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,15**.
3. Dalam hal **jaminan**, layanan internet di Kabupaten Penajam Paser Utara tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,08**.
4. Dalam hal **empati**, layanan internet di Kabupaten Penajam Paser Utara tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,16**.
5. Dalam hal **bukti fisik**, layanan internet di Kabupaten Penajam Paser Utara tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,06**.

Setelah melakukan perhitungan statistik untuk setiap indikator, langkah selanjutnya adalah menghitung statistik untuk mencari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan. Berikut ini adalah hasil analisisnya

Tabel 4. 9 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internet di Kabupaten Penajam Paser Utara

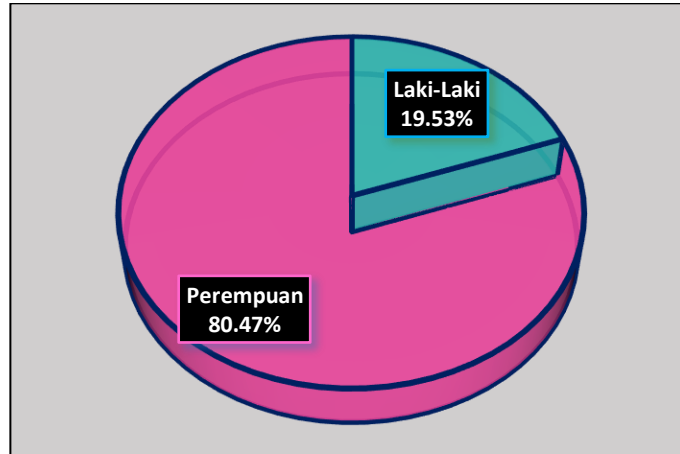
Indikator	Rata-Rata Skor	Bobot	Rata-Rata Unsur x Bobot
(1)	(2)	(3)	(4)
Keandalan	3,16	25	79,07
Daya Tanggap	3,15	25	78,63
Jaminan	3,08	25	76,89
Empati	3,16	25	79,07
Bukti Fisik	3,06	25	76,45
Indeks Kepuasan Masyarakat			78,02

Secara keseluruhan, hasil dari survei kepuasan masyarakat Kabupaten Penajam Paser Utara dengan jumlah sampel kuesioner sebanyak 68 orang menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan internet di Kabupaten Penajam Paser Utara adalah **78,02**. Berdasarkan nilai ini, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan internet di Kabupaten Penajam Paser Utara dinilai "**BAIK**" oleh masyarakat Kabupaten Penajam Paser Utara.

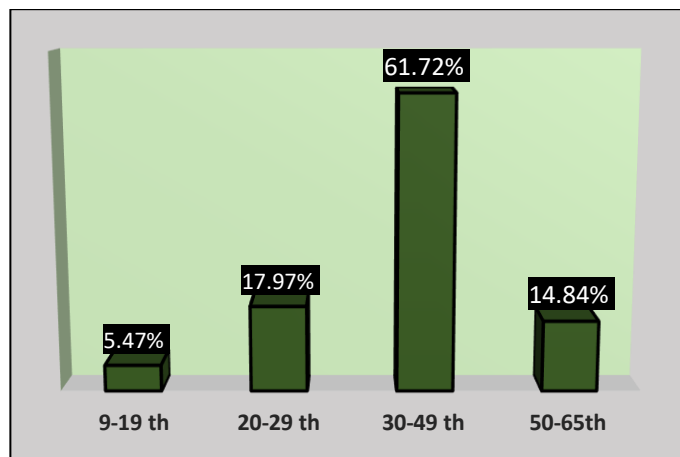
4.5 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kota Balikpapan

4.5.1 Profil Responden

Profil responden dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa aspek, antara lain jenis kelamin, status perkawinan, kelompok usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan menjadi dasar untuk mengidentifikasi karakteristik dan latar belakang mereka. Berikut adalah penjelasannya

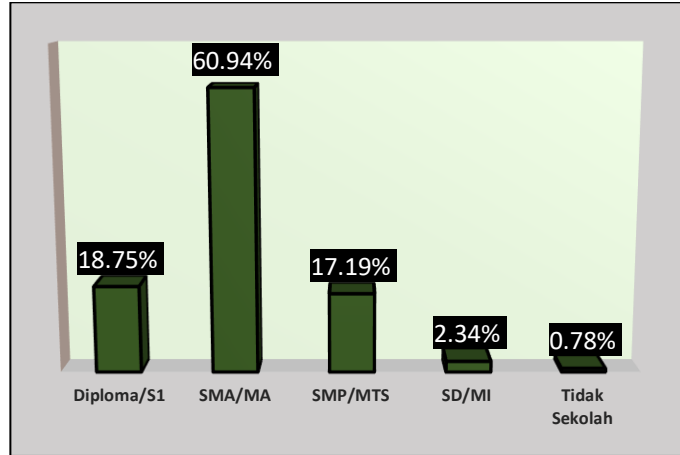


Gambar 4. 59 Distribusi Responden di Kota Balikpapan Berdasarkan Jenis Kelamin
Menurut data yang tergambar dalam Gambar 4.59, proporsi responden perempuan dalam penelitian ini mencapai 80,47 persen, sementara responden laki-laki hanya 19,53 persen.

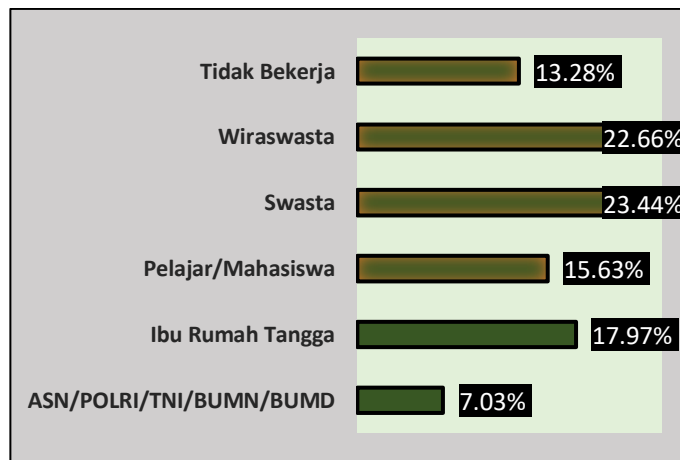


Gambar 4. 60 Distribusi Responden di Kota Balikpapan Berdasarkan Kelompok Usia
Berdasarkan Gambar 4.60, distribusi responden dalam penelitian ini dikategorikan menjadi empat kelompok usia, yaitu 9-19 tahun, 20-29 tahun, 30-49 tahun, dan 50-65 tahun. Terlihat bahwa kelompok usia 30-49 tahun memiliki jumlah responden paling banyak di Kota Balikpapan,

sementara persentase responden paling sedikit terdapat pada kelompok usia 9-19 tahun.



Gambar 4. 61 Distribusi Responden di Kota Balikpapan Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditematkan
Berdasarkan Gambar 4.61, mayoritas responden di Kota Balikpapan memiliki ijazah SMA/MA, mencapai 60,94 persen.

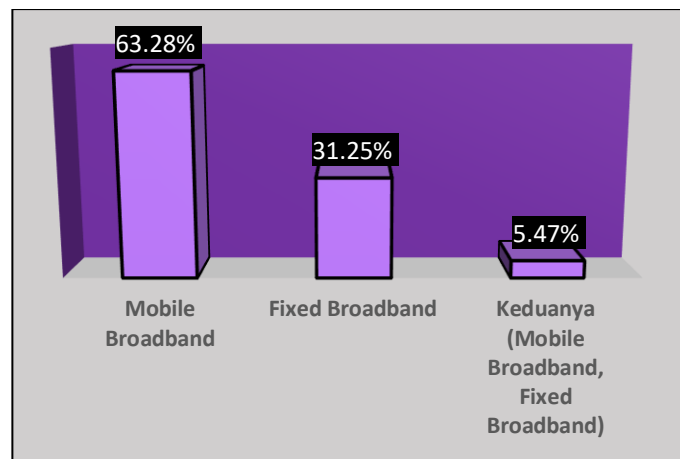


Gambar 4. 62 Distribusi Responden di Kota Balikpapan Berdasarkan Pekerjaan
Dapat dilihat pada Gambar 4.62, pekerjaan yang paling banyak adalah swasta, mencapai 23,44 persen, sementara pekerjaan yang paling sedikit adalah ASN/POLRI/BUMN/BUMD, hanya sebesar 7,03 persen. Lalu, responden yang tidak bekerja sebesar 13,28 persen.

4.5.2 Penggunaan Layanan Internet

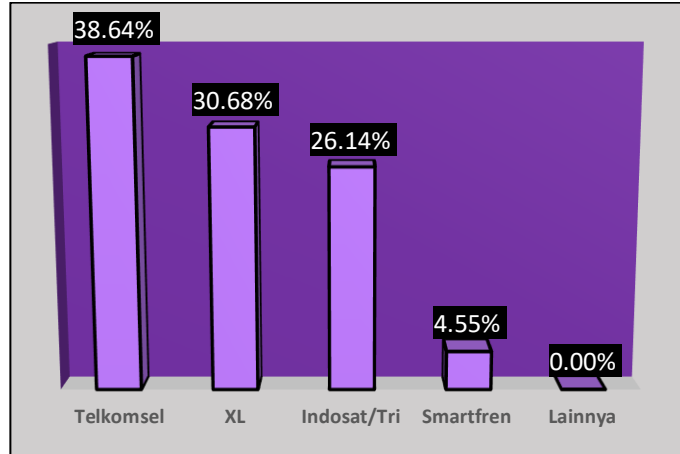
Internet telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari, baik untuk keperluan pribadi maupun profesional. Ada dua jenis layanan internet yang sering digunakan, yaitu *mobile broadband* dan *fixed*

broadband. Kedua layanan ini memiliki ciri khas dan pola penggunaan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan penggunanya. *Mobile broadband*, yang memanfaatkan jaringan seluler, menawarkan fleksibilitas dan mobilitas tinggi, cocok bagi mereka yang memerlukan akses internet saat berpindah tempat. Sebaliknya, *fixed broadband*, yang biasanya menggunakan kabel atau serat optik, menyediakan koneksi yang lebih stabil dan cepat, sehingga lebih sering digunakan di rumah atau kantor untuk aktivitas yang membutuhkan bandwidth besar, seperti *streaming* video, bekerja dari jarak jauh, atau bermain *game online*. Analisis ini bertujuan memberikan gambaran menyeluruh mengenai preferensi dan kebutuhan pengguna internet saat ini.



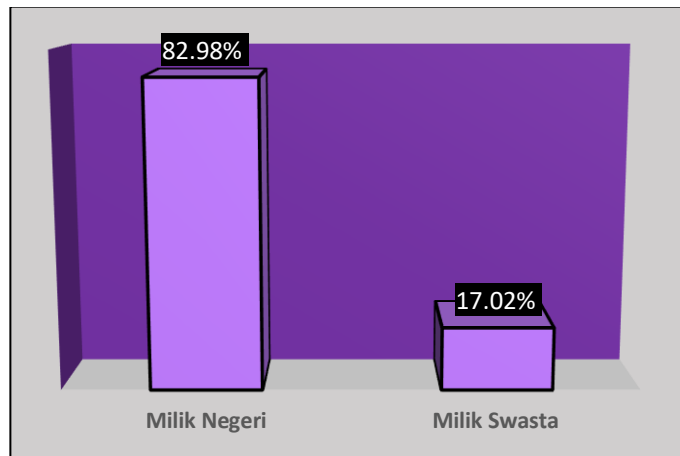
Gambar 4. 63 Persentase Masyarakat Berdasarkan Akses Internet yang Digunakan di Kota Balikpapan

Berdasarkan data yang terlihat pada Gambar 4.63, dapat diketahui bahwa 63,28 persen masyarakat dalam penggunaan internet dilakukan melalui koneksi *mobile broadband*, 31,25 persen menggunakan koneksi *fixed broadband*, dan sisanya 5,47 persen menggunakan kedua *broadband* tersebut.



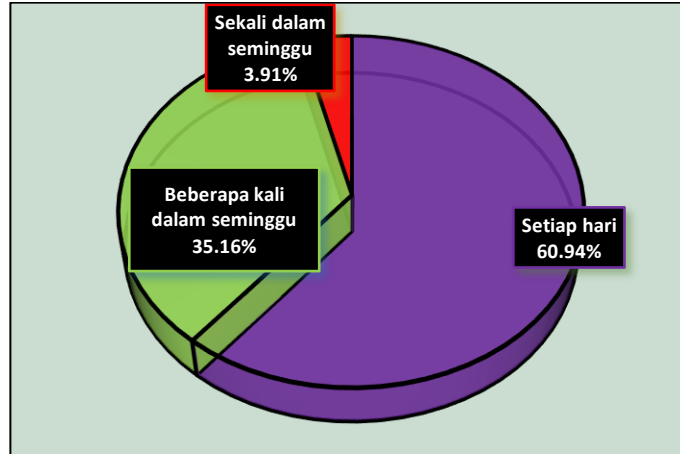
Gambar 4. 64 Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan Mobile Broadband Berdasarkan Operator Seluler yang Digunakan di Kota Balikpapan

Gambar 4.64 menunjukkan bahwa 38,64 persen dari masyarakat di Kota Balikpapan menggunakan layanan dari Telkomsel, sementara XL digunakan oleh 30,68 persen, Indosat/Tri digunakan oleh 26,14 persen, dan Smartfren sebesar 4,55 persen.

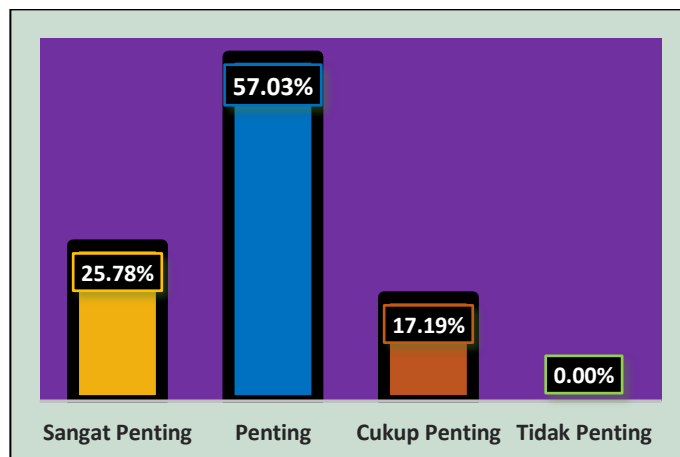


Gambar 4. 65 Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan Fixed Broadband Berdasarkan Provider yang Digunakan di Kota Balikpapan

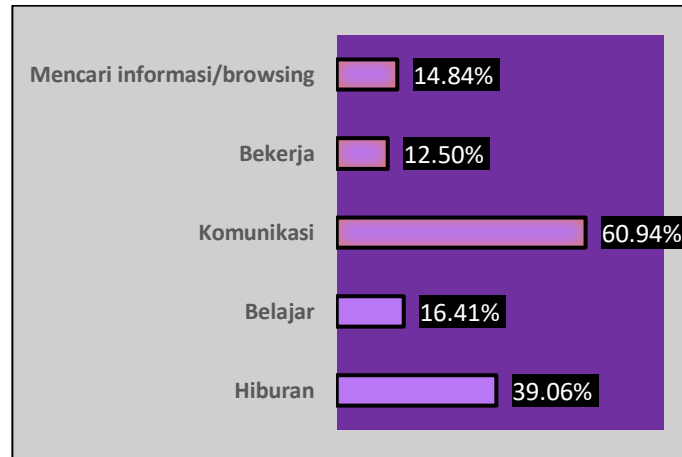
Gambar 4.65 menunjukkan bahwa 82,98 persen dari masyarakat di Kota Balikpapan menggunakan *provider* yang dimiliki oleh negeri, sementara *provider* swasta digunakan oleh 17,02 persen masyarakat.



Gambar 4. 66 Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan Internet di Kota Balikpapan
Berdasarkan Gambar 4.66, terlihat bahwa 60,94 persen masyarakat di Kota Balikpapan menggunakan internet setiap hari.

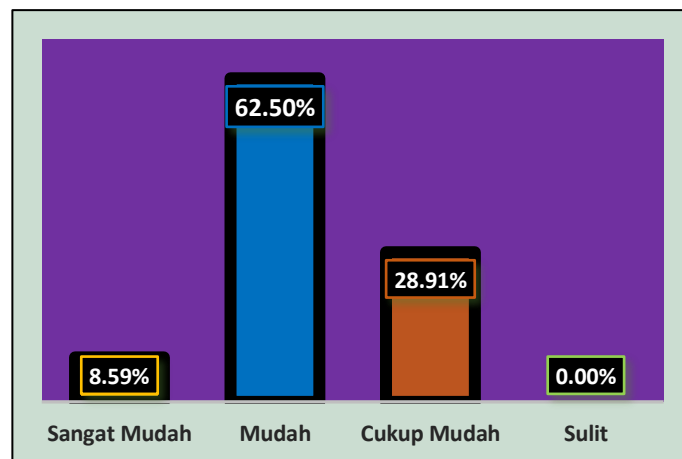


Gambar 4. 67 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kepentingan Penggunaan Internet di Kota Balikpapan
Berdasarkan Gambar 4.67, terlihat tingkat pentingnya layanan internet dalam kehidupan sehari-hari masyarakat di Kota Balikpapan, yaitu sebanyak 25,78 persen menyatakan bahwa layanan internet “sangat penting”, 57,03 persen menganggapnya “penting”, 17,19 persen menilai “cukup penting”, dan 0,00 persen merasa bahwa layanan internet “tidak penting”.



Gambar 4. 68 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tujuan Penggunaan Internet di Kota Balikpapan

Berdasarkan Gambar 4.68, sekitar 60,94 persen masyarakat di Kota Balikpapan memanfaatkan konektivitas internet untuk komunikasi, sedangkan 12,50 persen menggunakannya untuk bekerja.



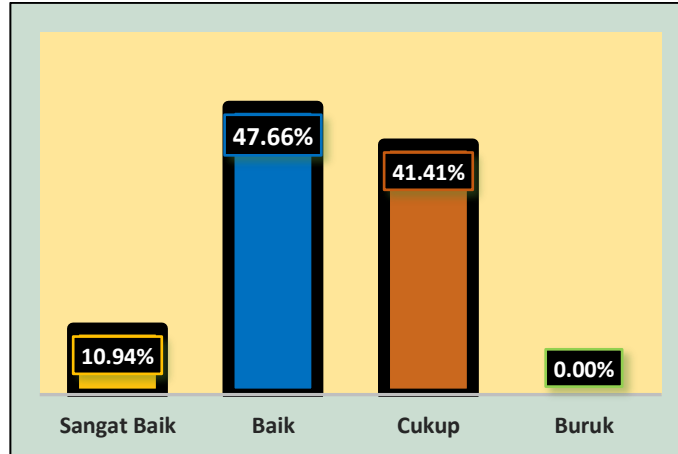
Gambar 4. 69 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kemudahan Akses Internet di Kota Balikpapan

Gambar 4.69 menunjukkan bahwa 8,59 persen masyarakat di Kota Balikpapan menyatakan bahwa layanan internet di wilayah mereka “sangat mudah” diakses, 62,50 persen menyatakan “mudah” diakses, 28,91 persen menganggap “cukup mudah”, dan 0,00 persen merasa aksesnya “sulit”.

4.5.3 Kualitas Koneksi Internet

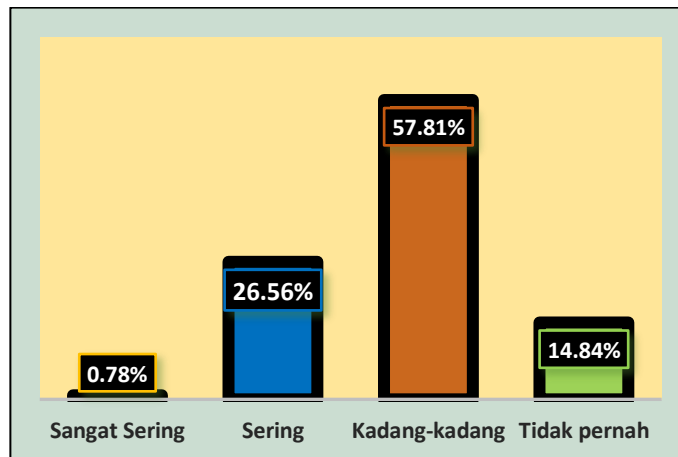
Kualitas koneksi internet adalah faktor penting yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam mengakses layanan *online*. Dua aspek utama yang sering diperhatikan adalah kecepatan internet dan frekuensi gangguan. Kecepatan internet menentukan seberapa cepat pengguna dapat

mengunduh atau mengunggah data, *streaming* video, dan melakukan aktivitas *online* lainnya. Sementara itu, frekuensi gangguan mengacu pada seberapa sering koneksi internet mengalami penurunan koneksi atau pemadaman layanan, yang dapat menghambat kelancaran penggunaan.



Gambar 4. 70 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kecepatan Koneksi Internet di Kota Balikpapan

Berdasarkan Gambar 4.70, 10,94 persen masyarakat di Kota Balikpapan menyatakan bahwa kecepatan koneksi internet di daerah mereka “sangat baik”, 47,66 persen menyatakan “baik”, 41,41 persen menyatakan “cukup”, dan 0,00 persen merasa bahwa kecepatan koneksi “buruk”.



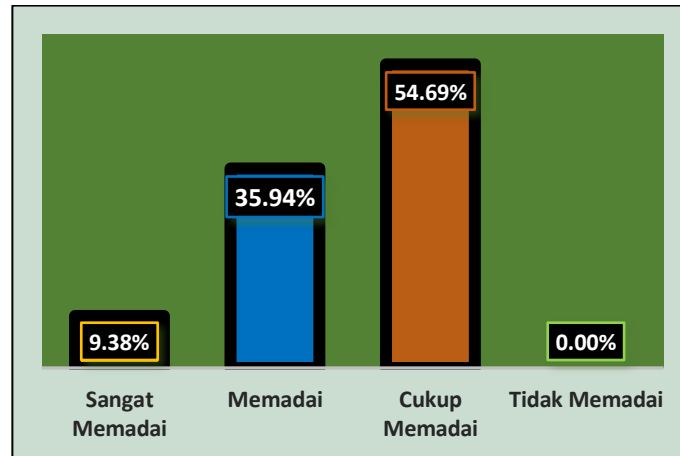
Gambar 4. 71 Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Gangguan Layanan Internet di Kota Balikpapan

Berdasarkan Gambar 4.71 terlihat bahwa 0,78 persen masyarakat di Kota Balikpapan menyatakan bahwa mereka mengalami gangguan atau pemadaman layanan internet “sangat sering”, 26,56 persen menyatakan

“sering”, 57,81 persen menyatakan “kadang-kadang”, dan 14,84 persen merasa “tidak pernah” mengalami gangguan tersebut.

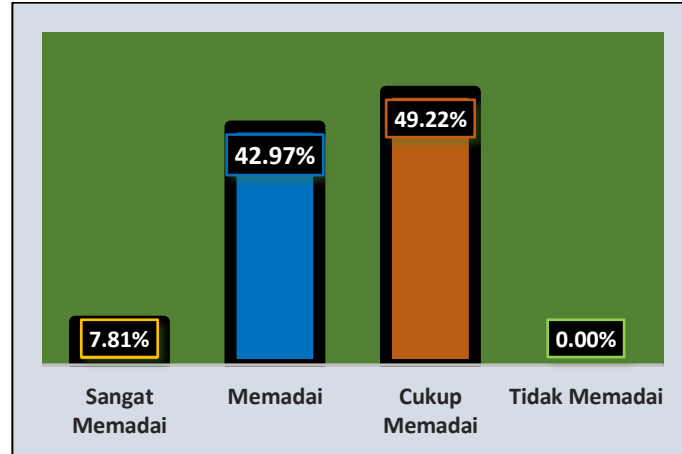
4.5.4 Ketersediaan Layanan dan Infrastruktur

Ketersediaan layanan internet adalah hal yang penting untuk memastikan orang bisa menggunakan internet dengan mudah dan bagus. Ini bergantung pada infrastruktur yang memadai untuk menjaga kualitas layanan tersebut. Namun, kita juga harus menilai apakah infrastruktur yang sudah ada sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan sekarang, atau apakah kita perlu meningkatkannya lagi untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan kebutuhan orang di masa depan.



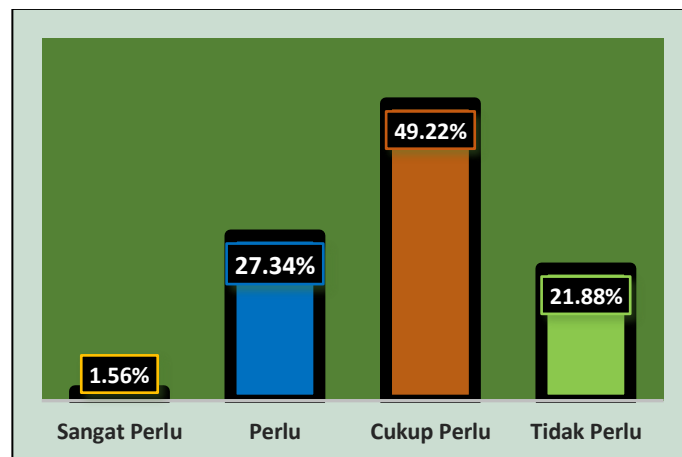
Gambar 4. 72 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Layanan Internet di Kota Balikpapan

Dari Gambar 4.72, dapat dilihat bahwa sebanyak 9,38 persen masyarakat Kota Balikpapan merasa bahwa ketersediaan layanan internet di daerah mereka “sangat memadai”. Kemudian, 35,94 persen menyatakan bahwa layanan tersebut “memadai”, 54,69 persen mengatakan “cukup memadai”, dan 0,00 persen merasa bahwa ketersediaan layanan tersebut “tidak memadai”.



Gambar 4. 73 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Infrastruktur Penunjang di Kota Balikpapan

Dari Gambar 4.73, terlihat bahwa sebanyak 7,81 persen masyarakat Kota Balikpapan merasa bahwa ketersediaan infrastruktur penunjang layanan internet (misalnya: tower, sinyal, jaringan kabel, dll) di daerah mereka “sangat memadai”. Sementara itu, 42,97 persen menyatakan bahwa ketersediaan tersebut “memadai”, 49,22 persen menganggapnya “cukup memadai”, dan 0,00 persen merasa “tidak memadai”.



Gambar 4. 74 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Keperluan Peningkatan Infrastruktur di Kota Balikpapan

Berdasarkan Gambar 4.74, menunjukkan bahwa 1.56 persen masyarakat Kota Balikpapan merasa bahwa peningkatan infrastruktur untuk mendukung layanan internet di daerah mereka “sangat perlu”. Sementara itu, 27,34 persen menyatakan bahwa peningkatan tersebut “perlu”, 49,22 persen menganggapnya “cukup perlu”, dan 21,88 persen merasa bahwa peningkatan tersebut “tidak perlu”.

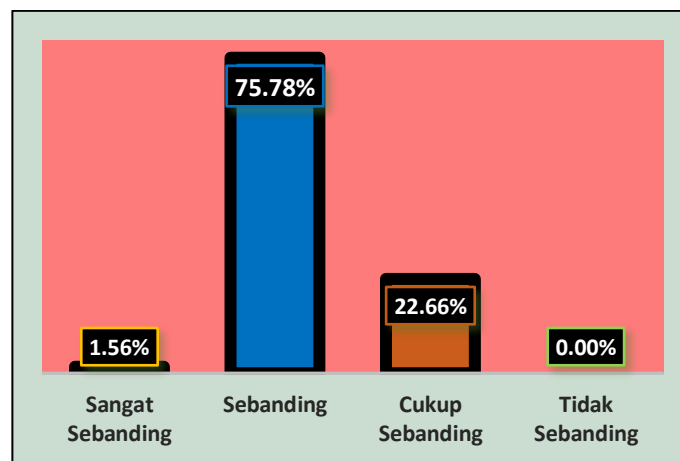
4.5.5 Layanan Penyedia

Kualitas penanganan terhadap pengaduan dan masukan ini dapat memberikan gambaran tentang kesediaan penyedia untuk memperbaiki layanannya dan mengutamakan kebutuhan pelanggan. Dalam konteks biaya penggunaan internet, penting untuk menilai sejauh mana biaya bulanan yang dibayarkan sebanding dengan kecepatan, keandalan, dan kualitas jaringan yang disediakan oleh penyedia.

Tabel 4. 10 Rata-Rata Pengeluaran Per Bulan Untuk Biaya Internet oleh Masyarakat di Kota Balikpapan

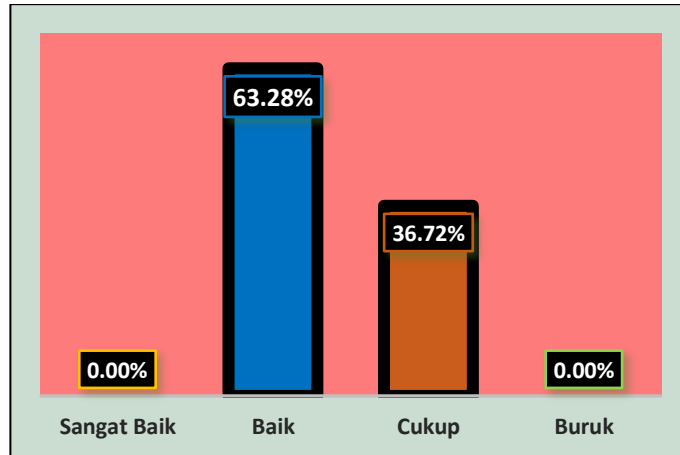
Kelompok Pengeluaran	Persentase
(1)	(2)
Kurang dari Rp. 100.000,-	21,88%
Rp. 100.000,- hingga Rp. 300.000,-	64,84%
Rp. 301.000,- hingga Rp. 500.000,-	13,28%
Lebih dari Rp. 500.000,-	0,00%

Menurut data pada Tabel 4.10, pengeluaran rata-rata untuk layanan internet oleh masyarakat Kota Balikpapan berkisar antara Rp. 100.000,- hingga Rp. 300.000,- dengan persentase mencapai 64,84 persen.



Gambar 4. 75 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Perbandingan Antara Biaya Layanan Internet dengan Kualitas Layanan yang Diberikan di Kota Balikpapan

Berdasarkan Gambar 4.75, menunjukkan bahwa 1.56 persen masyarakat di Kota Balikpapan merasa bahwa biaya layanan internet yang mereka bayarkan “sangat sebanding” dengan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia. Di sisi lain, 75,78 persen menyatakan bahwa kualitas layanan “sebanding”, 22,66 persen menganggapnya “cukup sebanding”, dan 0,00 persen merasa “tidak sebanding”.



Gambar 4.76 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Penanganan Pengaduan/Saran/Masukan Terkait Layanan Internet di Kota Balikpapan

Gambar 4.76 menunjukkan bahwa 0,00 persen masyarakat di Kota Balikpapan merasa bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan terkait layanan internet di wilayah mereka “sangat baik”. Lalu, 63,28 persen menganggap “baik”, 36,72 persen menyatakan “cukup”, dan 0,00 persen merasa “buruk”.

4.5.6 Analisis Kepuasan Masyarakat di Kota Balikpapan

Sebelum melaksanakan perhitungan statistik untuk menilai Indeks Kepuasan Masyarakat, dilakukan analisis distribusi frekuensi tanggapan masyarakat Kota Balikpapan mengenai kepuasan terhadap layanan internet. Pendekatan analisis ini memecah tanggapan masyarakat menjadi lima indikator yakni keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Tabel 4. 11 Tanggapan Masyarakat Terkait Layanan Internet di Kota Balikpapan

Unsur	Item Pernyataan	Penilaian			
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
(1)	(2)	(3)			
Keandalan	Jaringan internet jarang mengalami gangguan	4,69%	91,41%	3,91%	0,00%
	Koneksi internet stabil dan konsisten	16,41%	78,91%	4,69%	0,00%
	Saya jarang mengalami masalah koneksi internet tanpa pemberitahuan sebelumnya	6,25%	87,50%	6,25%	0,00%
	Ketika ada masalah, penyedia layanan memberikan perkiraan waktu pemulihan dengan jelas	30,47%	65,63%	3,91%	0,00%
Daya Tanggap	Penyelesaian masalah koneksi internet dilakukan dengan cepat oleh penyedia layanan	35,16%	58,59%	6,25%	0,00%
	Dukungan teknis tersedia secara cepat saat terjadi masalah koneksi	53,91%	38,28%	7,81%	0,00%
Jaminan	Saya yakin terhadap kualitas koneksi internet yang saya gunakan	46,88%	44,53%	8,59%	0,00%
	Informasi tentang layanan internet selalu jelas dan mudah dimengerti	20,31%	73,44%	6,25%	0,00%
	Ada prosedur yang jelas untuk menangani masalah keamanan atau privasi	27,34%	69,53%	3,13%	0,00%
	Saya merasa aman saat menggunakan layanan internet	24,22%	72,66%	3,13%	0,00%
Empati	Penyedia layanan memberikan respon yang ramah terhadap keluhan saya	21,09%	69,53%	9,38%	0,00%
	Saya merasa didengar dan dipahami saat menyampaikan masalah gangguan internet kepada penyedia layanan	34,38%	49,22%	16,41%	0,00%
Bukti Fisik	Kualitas infrastruktur penunjang layanan internet (misalnya: tower sinyal, jaringan kabel, dll.) di wilayah ini memadai	36,72%	52,34%	10,94%	0,00%
	Antarmuka aplikasi atau situs web koneksi internet mudah digunakan	45,31%	43,75%	10,94%	0,00%
	Kualitas perangkat yang saya gunakan untuk mengakses internet memadai	35,94%	50,78%	13,28%	0,00%
	Kecepatan akses internet sesuai dengan yang dijanjikan penyedia layanan	27,34%	60,16%	12,50%	0,00%
	Saya merasa bahwa harga yang saya bayar sepadan dengan kualitas layanan internet yang saya dapatkan	23,44%	62,50%	14,06%	0,00%

Berdasarkan informasi yang terdapat pada Tabel 4.11, dapat dijelaskan sebagai berikut

1. Keandalan

Terdapat empat pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kota Balikpapan tentang kemampuan penyedia layanan internet dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, yakni :

- a. **Jaringan internet jarang mengalami gangguan:** sebanyak 4,69% (6 responden) menyatakan "sangat setuju", 91,41% (117 responden) menyatakan "setuju", 3,91% (5 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. **Koneksi internet stabil dan konsisten:** sebanyak 16,41% (21 responden) menyatakan "sangat setuju", 78,91% (101 responden) menyatakan "setuju", 4,69% (6 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- c. **Saya jarang mengalami masalah koneksi internet tanpa pemberitahuan sebelumnya:** sebanyak 6,25% (8 responden) menyatakan "sangat setuju", 87,50% (112 responden) menyatakan "setuju", 6,25% (8 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- d. **Ketika ada masalah, penyedia layanan memberikan perkiraan waktu pemulihan dengan jelas:** sebanyak 30,47% (39 responden) menyatakan "sangat setuju", 65,63% (84 responden) menyatakan "setuju", 3,91% (5 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

2. Daya Tanggap

Terdapat dua pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kota Balikpapan tentang respon atau kesigapan penyedia layanan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. yakni :

- a. **Penyelesaian masalah koneksi internet dilakukan dengan cepat oleh penyedia layanan:** sebanyak 35,16% (45 responden) menyatakan "sangat setuju", 58,59% (75 responden) menyatakan

"setuju", 6,25% (8 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

- b. Dukungan teknis tersedia secara cepat saat terjadi masalah koneksi:** sebanyak 53,91% (69 responden) menyatakan "sangat setuju", 38,28% (49 responden) menyatakan "setuju", 7,81% (10 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

3. Jaminan

Terdapat empat pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kota Balikpapan tentang kemampuan penyedia layanan dalam memberikan jaminan terkait informasi, prosedur, keamanan dan kualitas layanan internet yang diberikan, yakni :

- a. Saya yakin terhadap kualitas koneksi internet yang saya gunakan:** sebanyak 46,88% (60 responden) menyatakan "sangat setuju", 44,53% (57 responden) menyatakan "setuju", 8,59% (11 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. Informasi tentang layanan internet selalu jelas dan mudah dimengerti:** sebanyak 20,31% (26 responden) menyatakan "sangat setuju", 73,44% (94 responden) menyatakan "setuju", 6,25% (8 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- c. Ada prosedur yang jelas untuk menangani masalah keamanan atau privasi:** sebanyak 27,34% (35 responden) menyatakan "sangat setuju", 69,53% (89 responden) menyatakan "setuju", 3,13% (4 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- d. Saya merasa aman saat menggunakan layanan internet:** sebanyak 24,22% (31 responden) menyatakan "sangat setuju", 72,66% (93 responden) menyatakan "setuju", 3,13% (4 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

4. Empati

Terdapat dua pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kota Balikpapan tentang kemampuan penyedia layanan dalam memahami dan merespons kebutuhan, masalah, dan kekhawatiran pengguna. yakni :

- a. **Penyedia layanan memberikan respon yang ramah terhadap keluhan saya:** sebanyak 21,09% (27 responden) menyatakan "sangat setuju", 69,53% (89 responden) menyatakan "setuju", 9,38% (12 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. **Saya merasa didengar dan dipahami saat menyampaikan masalah gangguan internet kepada penyedia layanan:** sebanyak 34,38% (44 responden) menyatakan "sangat setuju", 49,22% (63 responden) menyatakan "setuju", 16,41% (21 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

5. Bukti Fisik

Terdapat lima pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kota Balikpapan tentang kemampuan penyedia layanan dalam menyajikan aspek fisik atau materi atau kualitas dari layanan, yakni:

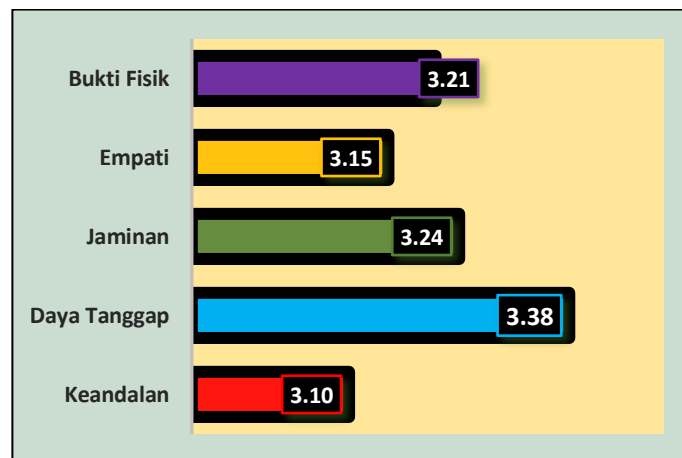
- a. **Kualitas infrastruktur penunjang layanan internet (misalnya: tower sinyal, jaringan kabel, dll.) di wilayah ini memadai:** sebanyak 36,72% (47 responden) menyatakan "sangat setuju", 52,34% (67 responden) menyatakan "setuju", 10,94% (14 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. **Antarmuka aplikasi atau situs web koneksi internet mudah digunakan:** sebanyak 45,31% (58 responden) menyatakan "sangat setuju", 43,75% (56 responden) menyatakan "setuju", 10,94% (14 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- c. **Kualitas perangkat yang saya gunakan untuk mengakses internet memadai:** sebanyak 35,94% (46 responden) menyatakan

"sangat setuju", 50,78% (65 responden) menyatakan "setuju", 13,28% (17 responden) menyatakan "netral", dan 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

d. Kecepatan akses internet sesuai dengan yang dijanjikan penyedia layanan: sebanyak 27,34% (35 responden) menyatakan "sangat setuju", 60,16% (77 responden) menyatakan "setuju", 12,50% (16 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

e. Saya merasa bahwa harga yang saya bayar sepadan dengan kualitas layanan internet yang saya dapatkan: sebanyak 23,44% (30 responden) menyatakan "sangat setuju", 62,50% (80 responden) menyatakan "setuju", 14,06% (18 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

Hasil penilaian kepuasan masyarakat per indikator dibahas lebih rinci di bawah ini



Gambar 4. 77 Indikator Kepuasan Layanan Internet di Kota Balikpapan Informasi dari Gambar 4.58 menunjukkan bahwa nilai terendah terdapat pada indikator keandalan sementara indikator dengan nilai tertinggi adalah daya tanggap. Untuk memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai nilai dari kelima indikator tersebut, berikut adalah rinciannya:

1. Dalam hal **keandalan**, layanan internet di Kota Balikpapan tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,10**.

2. Dalam hal **daya tanggap**, layanan internet di Kota Balikpapan tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,38**.
3. Dalam hal **jaminan**, layanan internet di Kota Balikpapan tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,24**.
4. Dalam hal **empati**, layanan internet di Kota Balikpapan tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,15**.
5. Dalam hal **bukti fisik**, layanan internet di Kota Balikpapan tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,21**.

Setelah melakukan perhitungan statistik untuk setiap indikator, langkah selanjutnya adalah menghitung statistik untuk mencari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan. Berikut ini adalah hasil analisisnya

Tabel 4. 12 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internet di Kota Balikpapan

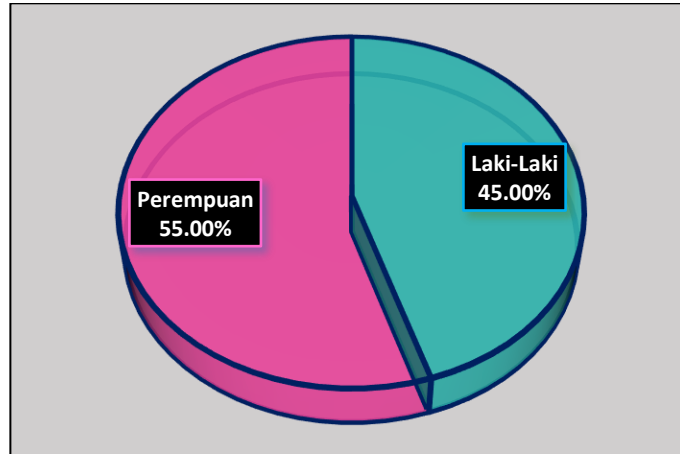
Indikator	Rata-Rata Skor	Bobot	Rata-Rata Unsur x Bobot
(1)	(2)	(3)	(4)
Keandalan	3,10	25	77,44
Daya Tanggap	3,38	25	84,38
Jaminan	3,24	25	81,10
Empati	3,15	25	78,71
Bukti Fisik	3,21	25	80,35
Indeks Kepuasan Masyarakat			80,40

Secara keseluruhan, hasil dari survei kepuasan masyarakat Kota Balikpapan dengan jumlah sampel kuesioner sebanyak 128 orang menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan internet di Kota Balikpapan adalah **80,40**. Berdasarkan nilai ini, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan internet di Kota Balikpapan dinilai "**BAIK**" oleh masyarakat Kota Balikpapan.

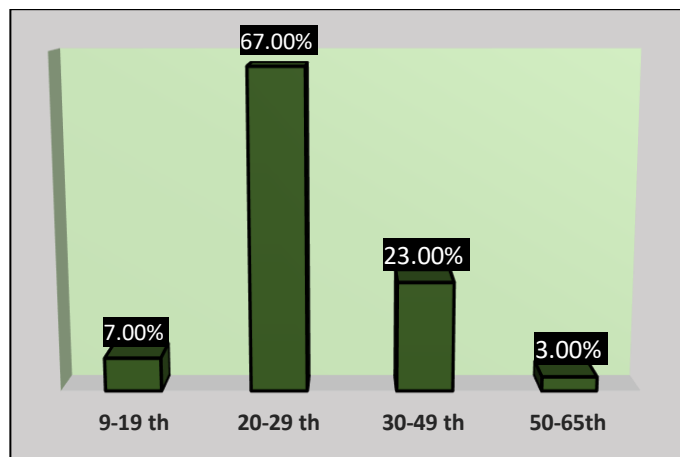
4.6 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kota Samarinda

4.6.1 Profil Responden

Profil responden dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa aspek, antara lain jenis kelamin, status perkawinan, kelompok usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan menjadi dasar untuk mengidentifikasi karakteristik dan latar belakang mereka. Berikut adalah penjelasannya

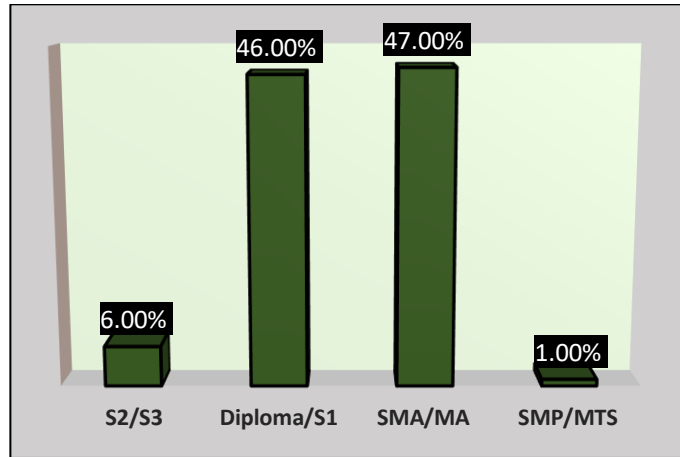


Gambar 4.78 Distribusi Responden di Kota Samarinda Berdasarkan Jenis Kelamin
Menurut data yang tergambar dalam Gambar 4.78, proporsi responden perempuan dalam penelitian ini mencapai 55,00 persen, sementara responden laki-laki hanya 45,00 persen.

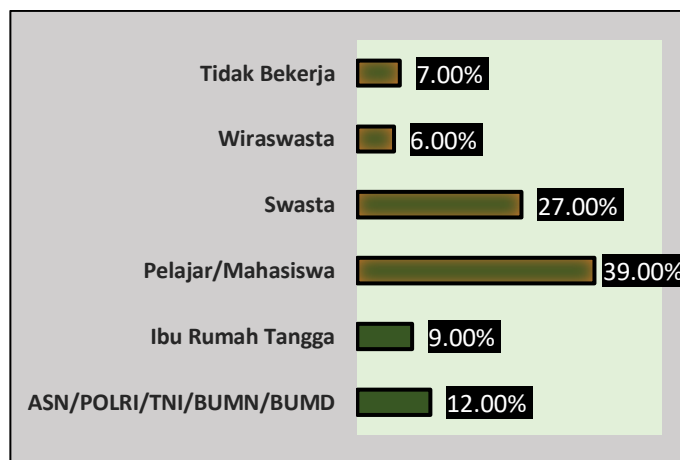


Gambar 4.79 Distribusi Responden di Kota Samarinda Berdasarkan Kelompok Usia
Berdasarkan Gambar 4.79, distribusi responden dalam penelitian ini dikategorikan menjadi empat kelompok usia, yaitu 9-19 tahun, 20-29 tahun, 30-49 tahun, dan 50-65 tahun. Terlihat bahwa kelompok usia 20-29 tahun memiliki jumlah responden paling banyak di Kota Samarinda,

sementara persentase responden paling sedikit terdapat pada kelompok usia 9-19 tahun.



Gambar 4. 80 Distribusi Responden di Kota Samarinda Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan
Berdasarkan Gambar 4.80, mayoritas responden di Kota Samarinda memiliki ijazah SMA/MA, mencapai 47,000 persen.

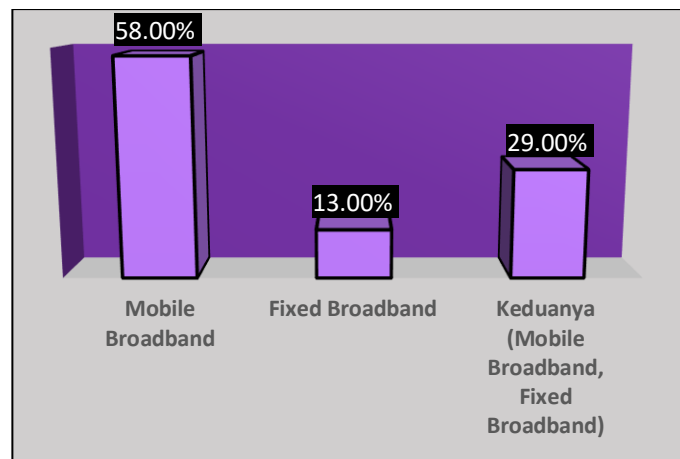


Gambar 4. 81 Distribusi Responden di Kota Samarinda Berdasarkan Pekerjaan
Dapat dilihat pada Gambar 4.81, pekerjaan yang paling banyak adalah pelajar/mahasiswa mencapai 39,00 persen, sementara pekerjaan yang paling sedikit adalah wiraswasta hanya sebesar 6,00 persen. Lalu, responden yang tidak bekerja sebesar 7,00 persen.

4.6.2 Penggunaan Layanan Internet

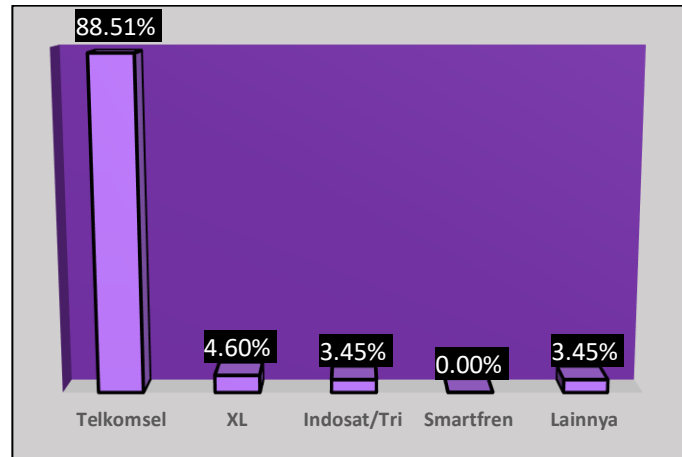
Internet telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari, baik untuk keperluan pribadi maupun profesional. Ada dua jenis layanan internet yang sering digunakan, yaitu *mobile broadband* dan *fixed*

broadband. Kedua layanan ini memiliki ciri khas dan pola penggunaan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan penggunanya. *Mobile broadband*, yang memanfaatkan jaringan seluler, menawarkan fleksibilitas dan mobilitas tinggi, cocok bagi mereka yang memerlukan akses internet saat berpindah tempat. Sebaliknya, *fixed broadband*, yang biasanya menggunakan kabel atau serat optik, menyediakan koneksi yang lebih stabil dan cepat, sehingga lebih sering digunakan di rumah atau kantor untuk aktivitas yang membutuhkan bandwidth besar, seperti *streaming* video, bekerja dari jarak jauh, atau bermain *game online*. Analisis ini bertujuan memberikan gambaran menyeluruh mengenai preferensi dan kebutuhan pengguna internet saat ini.



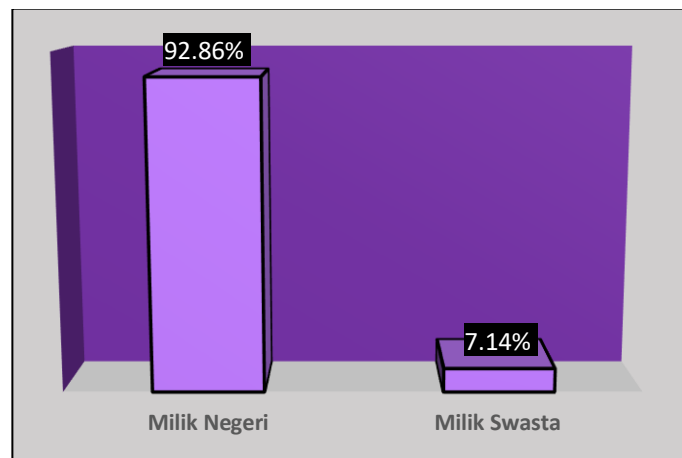
Gambar 4. 82 Persentase Masyarakat Berdasarkan Akses Internet yang Digunakan di Kota Samarinda

Berdasarkan data yang terlihat pada Gambar 4.82, dapat diketahui bahwa 58,00 persen masyarakat dalam penggunaan internet dilakukan melalui koneksi *mobile broadband*, 13,00 persen menggunakan koneksi *fixed broadband*, dan sisanya 29,00 persen menggunakan kedua *broadband* tersebut.



Gambar 4. 83 Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan Mobile Broadband Berdasarkan Operator Seluler yang Digunakan di Kota Samarinda

Gambar 4.83 menunjukkan bahwa 88,51 persen dari masyarakat di Kota Samarinda menggunakan layanan dari Telkomsel, sementara XL digunakan oleh 4,60 persen, Indosat/Tri digunakan oleh 3,45 persen, dan operator seluler lainnya sebesar 3,45 persen.

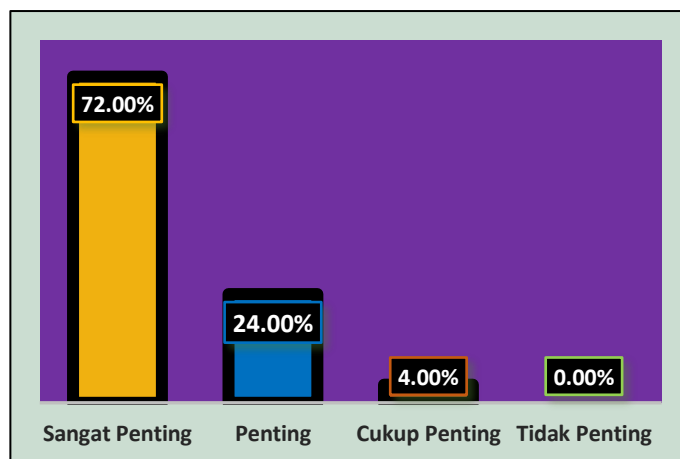


Gambar 4. 84 Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan Fixed Broadband Berdasarkan Provider yang Digunakan di Kota Samarinda

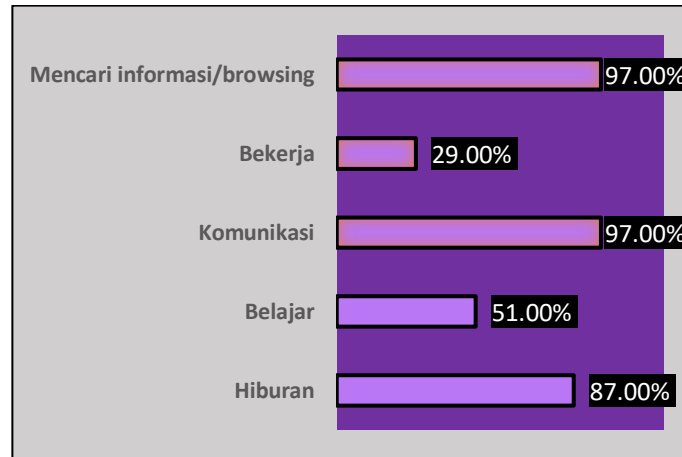
Gambar 4.84 menunjukkan bahwa 92,86 persen dari masyarakat di Kota Samarinda menggunakan *provider* yang dimiliki oleh negeri, sementara *provider* swasta digunakan oleh 7,14 persen masyarakat.



Gambar 4. 85 Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan Internet di Kota Samarinda
Berdasarkan Gambar 4.85, terlihat bahwa 99,00 persen masyarakat di Kota Samarinda menggunakan internet setiap hari.

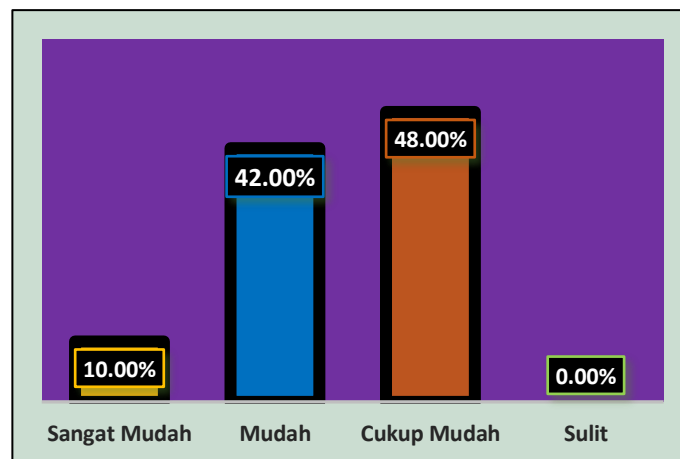


Gambar 4. 86 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kepentingan Penggunaan Internet di Kota Samarinda
Berdasarkan Gambar 4.86, terlihat tingkat pentingnya layanan internet dalam kehidupan sehari-hari masyarakat di Kota Samarinda, yaitu sebanyak 72,00 persen menyatakan bahwa layanan internet “sangat penting”, 24,00 persen menganggapnya “penting”, 4,00 persen menilai “cukup penting”, dan 0,00 persen merasa bahwa layanan internet “tidak penting”.



Gambar 4. 87 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tujuan Penggunaan Internet di Kota Samarinda

Berdasarkan Gambar 4.87, sekitar 97,00 persen masyarakat di Kota Samarinda memanfaatkan konektivitas internet untuk komunikasi dan mencari informasi/*browsing*, sedangkan 29,00 persen menggunakannya untuk bekerja.



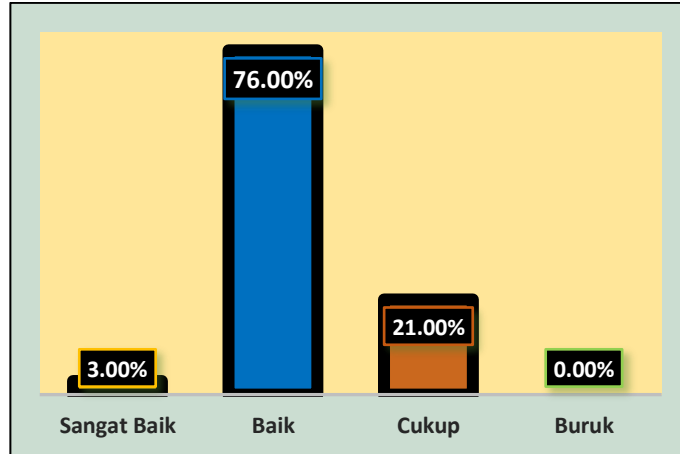
Gambar 4. 88 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kemudahan Akses Internet di Kota Samarinda

Gambar 4.88 menunjukkan bahwa 10,00 persen masyarakat di Kota Samarinda menyatakan bahwa layanan internet di wilayah mereka “sangat mudah” diakses, 42,00 persen menyatakan “mudah” diakses, 48,00 persen menganggap “cukup mudah”, dan 0,00 persen merasa aksesnya “sulit”.

4.6.3 Kualitas Koneksi Internet

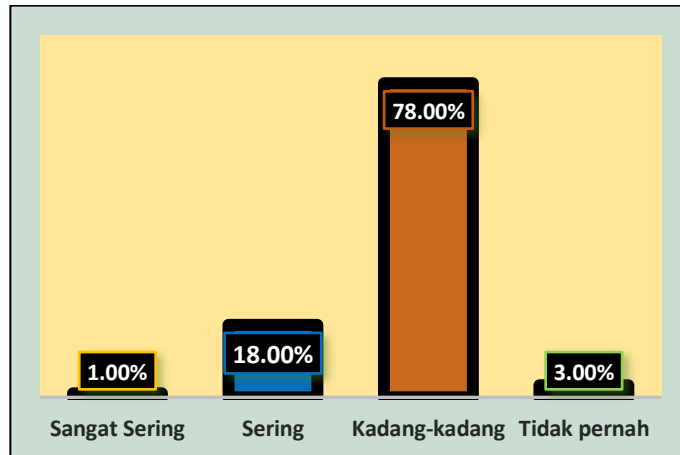
Kualitas koneksi internet adalah faktor penting yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam mengakses layanan *online*. Dua aspek utama yang sering diperhatikan adalah kecepatan internet dan frekuensi gangguan. Kecepatan internet menentukan seberapa cepat pengguna dapat

mengunduh atau mengunggah data, *streaming* video, dan melakukan aktivitas *online* lainnya. Sementara itu, frekuensi gangguan mengacu pada seberapa sering koneksi internet mengalami penurunan koneksi atau pemadaman layanan, yang dapat menghambat kelancaran penggunaan.



Gambar 4. 89 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kecepatan Koneksi Internet di Kota Samarinda

Berdasarkan Gambar 4.89, 3,00 persen masyarakat di Kota Samarinda menyatakan bahwa kecepatan koneksi internet di daerah mereka “sangat baik”, 76,00 persen menyatakan “baik”, 21,00 persen menyatakan “cukup”, dan 0,00 persen merasa bahwa kecepatan koneksi “buruk”.



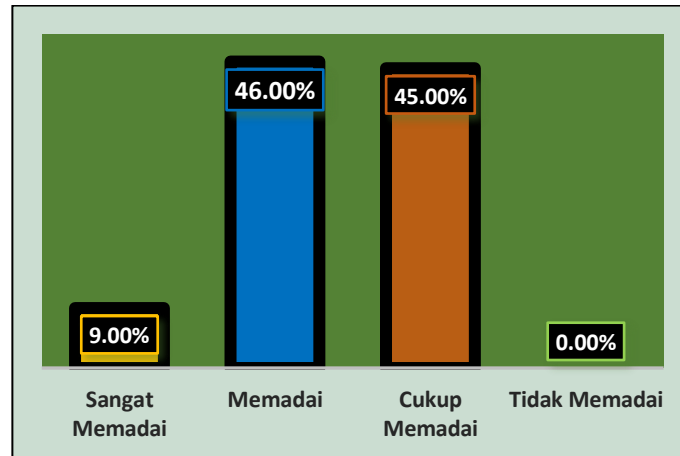
Gambar 4. 90 Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Gangguan Layanan Internet di Kota Samarinda

Berdasarkan Gambar 4.90 terlihat bahwa 1,00 persen masyarakat di Kota Samarinda menyatakan bahwa mereka mengalami gangguan atau pemadaman layanan internet “sangat sering”, 18,00 persen menyatakan

“sering”, 78,00 persen menyatakan “kadang-kadang”, dan 3,00 persen merasa “tidak pernah” mengalami gangguan tersebut.

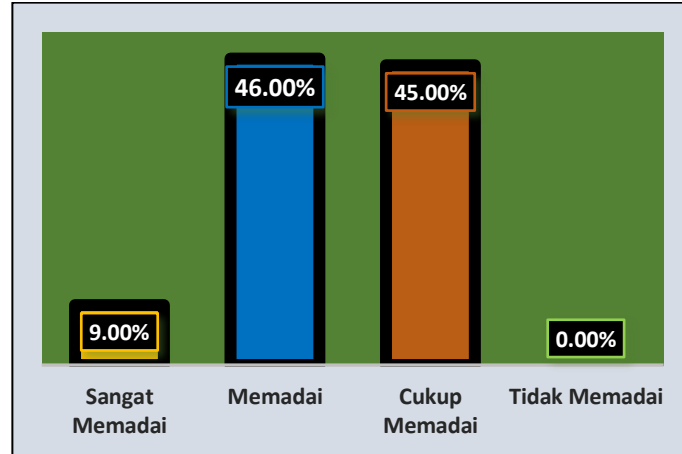
4.6.4 Ketersediaan Layanan dan Infrastruktur

Ketersediaan layanan internet adalah hal yang penting untuk memastikan orang bisa menggunakan internet dengan mudah dan bagus. Ini bergantung pada infrastruktur yang memadai untuk menjaga kualitas layanan tersebut. Namun, kita juga harus menilai apakah infrastruktur yang sudah ada sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan sekarang, atau apakah kita perlu meningkatkannya lagi untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan kebutuhan orang di masa depan.



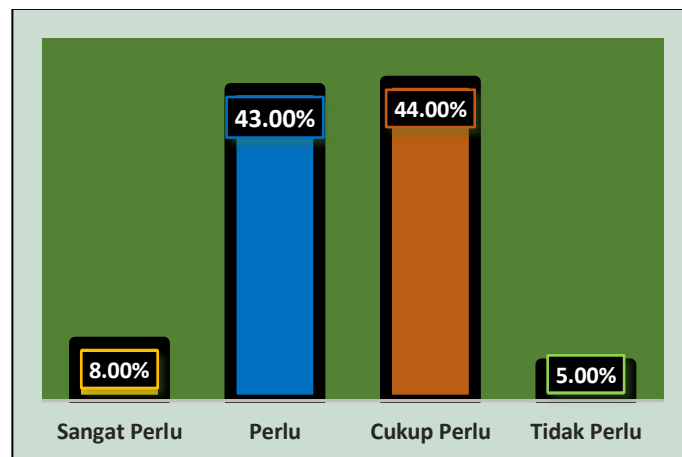
Gambar 4. 91 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Layanan Internet di Kota Samarinda

Dari Gambar 4.91, dapat dilihat bahwa sebanyak 9,00 persen masyarakat Kota Samarinda merasa bahwa ketersediaan layanan internet di daerah mereka “sangat memadai”. Kemudian, 46,00 persen menyatakan bahwa layanan tersebut “memadai”, 45,00 persen mengatakan “cukup memadai”, dan 0,00 persen merasa bahwa ketersediaan layanan tersebut “tidak memadai”.



Gambar 4. 92 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Infrastruktur Penunjang di Kota Samarinda

Dari Gambar 4.92, terlihat bahwa sebanyak 9,00 persen masyarakat Kota Samarinda merasa bahwa ketersediaan infrastruktur penunjang layanan internet (misalnya: tower, sinyal, jaringan kabel, dll) di daerah mereka “sangat memadai”. Sementara itu, 46,00 persen menyatakan bahwa ketersediaan tersebut “memadai”, 45,00 persen menganggapnya “cukup memadai”, dan 0,00 persen merasa “tidak memadai”.



Gambar 4. 93 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Keperluan Peningkatan Infrastruktur di Kota Samarinda

Berdasarkan Gambar 4.93, menunjukkan bahwa 8,00 persen masyarakat Kota Samarinda merasa bahwa peningkatan infrastruktur untuk mendukung layanan internet di daerah mereka “sangat perlu”. Sementara itu, 43,00 persen menyatakan bahwa peningkatan tersebut “perlu”, 44,00 persen menganggapnya “cukup perlu”, dan 5,00 persen merasa bahwa peningkatan tersebut “tidak perlu”.

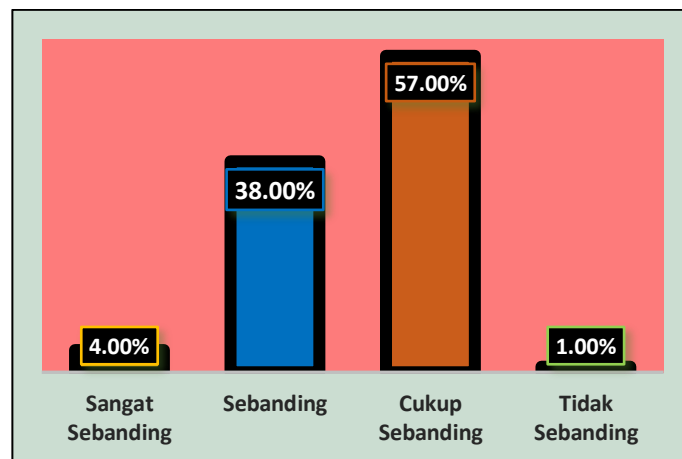
4.6.5 Layanan Penyedia

Kualitas penanganan terhadap pengaduan dan masukan ini dapat memberikan gambaran tentang kesediaan penyedia untuk memperbaiki layanannya dan mengutamakan kebutuhan pelanggan. Dalam konteks biaya penggunaan internet, penting untuk menilai sejauh mana biaya bulanan yang dibayarkan sebanding dengan kecepatan, keandalan, dan kualitas jaringan yang disediakan oleh penyedia.

Tabel 4. 13 Rata-Rata Pengeluaran Per Bulan Untuk Biaya Internet oleh Masyarakat di Kota Samarinda

Kelompok Pengeluaran	Persentase
(1)	(2)
Kurang dari Rp. 100.000,-	34,00%
Rp. 100.000,- hingga Rp. 300.000,-	55,00%
Rp. 301.000,- hingga Rp. 500.000,-	9,00%
Lebih dari Rp. 500.000,-	2,00%

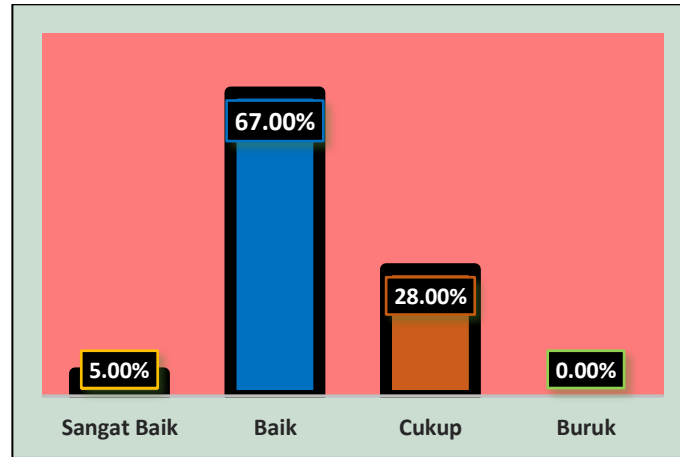
Menurut data pada Tabel 4.13, pengeluaran rata-rata untuk layanan internet oleh masyarakat Kota Samarinda berkisar antara Rp. 100.000,- hingga Rp. 300.000,- dengan persentase mencapai 55,00 persen.



Gambar 4. 94 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Perbandingan Antara Biaya Layanan Internet dengan Kualitas Layanan yang Diberikan di Kota Samarinda

Berdasarkan Gambar 4.94, menunjukkan bahwa 4,00 persen masyarakat di Kota Samarinda merasa bahwa biaya layanan internet yang mereka bayarkan “sangat sebanding” dengan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia. Di sisi lain, 38,00 persen menyatakan bahwa kualitas layanan

“sebanding”, 57,00 persen menganggapnya “cukup sebanding”, dan 1,00 persen merasa “tidak sebanding”.



Gambar 4.95 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Penanganan Pengaduan/Saran/Masukan Terkait Layanan Internet di Kota Samarinda

Gambar 4.95 menunjukkan bahwa 5,00 persen masyarakat di Kota Samarinda merasa bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan terkait layanan internet di wilayah mereka “sangat baik”. Lalu, 5,00 persen menganggap “baik”, 28,00 persen menyatakan “cukup”, dan 0,00 persen merasa “buruk”.

4.6.6 Analisis Kepuasan Masyarakat di Kota Samarinda

Sebelum melaksanakan perhitungan statistik untuk menilai Indeks Kepuasan Masyarakat, dilakukan analisis distribusi frekuensi tanggapan masyarakat Kota Samarinda mengenai kepuasan terhadap layanan internet. Pendekatan analisis ini memecah tanggapan masyarakat menjadi lima indikator yakni keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Tabel 4.14 Tanggapan Masyarakat Terkait Layanan Internet di Kota Samarinda

Unsur	Item Pernyataan	Penilaian			
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
(1)	(2)	(3)			
Keandalan	Jaringan internet jarang mengalami gangguan	21,00%	54,00%	25,00%	0,00%
	Koneksi internet stabil dan konsisten	37,00%	50,00%	13,00%	0,00%
	Saya jarang mengalami masalah koneksi internet tanpa pemberitahuan sebelumnya	41,00%	52,00%	7,00%	0,00%
	Ketika ada masalah, penyedia layanan memberikan perkiraan waktu pemulihan dengan jelas	34,00%	52,00%	14,00%	0,00%
Daya Tanggap	Penyelesaian masalah koneksi internet dilakukan dengan cepat oleh penyedia layanan	30,00%	63,00%	7,00%	0,00%
	Dukungan teknis tersedia secara cepat saat terjadi masalah koneksi	26,00%	65,00%	9,00%	0,00%
Jaminan	Saya yakin terhadap kualitas koneksi internet yang saya gunakan	48,00%	45,00%	7,00%	0,00%
	Informasi tentang layanan internet selalu jelas dan mudah dimengerti	30,00%	59,00%	11,00%	0,00%
	Ada prosedur yang jelas untuk menangani masalah keamanan atau privasi	36,00%	49,00%	15,00%	0,00%
	Saya merasa aman saat menggunakan layanan internet	51,00%	37,00%	12,00%	0,00%
Empati	Penyedia layanan memberikan respon yang ramah terhadap keluhan saya	31,00%	55,00%	14,00%	0,00%
	Saya merasa didengar dan dipahami saat menyampaikan masalah gangguan internet kepada penyedia layanan	33,00%	44,00%	23,00%	0,00%
Bukti Fisik	Kualitas infrastruktur penunjang layanan internet (misalnya: tower sinyal, jaringan kabel, dll.) di wilayah ini memadai	35,00%	55,00%	10,00%	0,00%
	Antarmuka aplikasi atau situs web koneksi internet mudah digunakan	40,00%	46,00%	14,00%	0,00%
	Kualitas perangkat yang saya gunakan untuk mengakses internet memadai	24,00%	64,00%	11,00%	1,00%
	Kecepatan akses internet sesuai dengan yang dijanjikan penyedia layanan	30,00%	54,00%	16,00%	0,00%
	Saya merasa bahwa harga yang saya bayar sepadan dengan kualitas layanan internet yang saya dapatkan	33,00%	46,00%	21,00%	0,00%

Berdasarkan informasi yang terdapat pada Tabel 4.14, dapat dijelaskan sebagai berikut

1. Keandalan

Terdapat empat pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kota Samarinda tentang kemampuan penyedia layanan internet dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, yakni :

- a. **Jaringan internet jarang mengalami gangguan:** sebanyak 21,00% (21 responden) menyatakan "sangat setuju", 54,00% (54 responden) menyatakan "setuju", 25,00% (25 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. **Koneksi internet stabil dan konsisten:** sebanyak 37,00% (37 responden) menyatakan "sangat setuju", 50,00% (50 responden) menyatakan "setuju", 13,00% (13 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- c. **Saya jarang mengalami masalah koneksi internet tanpa pemberitahuan sebelumnya:** sebanyak 41,00% (41 responden) menyatakan "sangat setuju", 52,00% (52 responden) menyatakan "setuju", 7,00% (7 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- d. **Ketika ada masalah, penyedia layanan memberikan perkiraan waktu pemulihan dengan jelas:** sebanyak 34,00% (34 responden) menyatakan "sangat setuju", 52,00% (52 responden) menyatakan "setuju", 14,00% (14 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

2. Daya Tanggap

Terdapat dua pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kota Samarinda tentang respon atau kesigapan penyedia layanan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. yakni :

- a. **Penyelesaian masalah koneksi internet dilakukan dengan cepat oleh penyedia layanan:** sebanyak 30,00% (30 responden) menyatakan "sangat setuju", 63,00% (63 responden) menyatakan

"setuju", 7,00% (7 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

- b. Dukungan teknis tersedia secara cepat saat terjadi masalah koneksi:** sebanyak 26,00% (26 responden) menyatakan "sangat setuju", 65,00% (65 responden) menyatakan "setuju", 9,00% (9 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

3. Jaminan

Terdapat empat pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kota Samarinda tentang kemampuan penyedia layanan dalam memberikan jaminan terkait informasi, prosedur, keamanan dan kualitas layanan internet yang diberikan, yakni :

- a. Saya yakin terhadap kualitas koneksi internet yang saya gunakan:** sebanyak 48,00% (48 responden) menyatakan "sangat setuju", 45,00% (45 responden) menyatakan "setuju", 7,00% (7 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. Informasi tentang layanan internet selalu jelas dan mudah dimengerti:** sebanyak 30,00% (30 responden) menyatakan "sangat setuju", 59,00% (59 responden) menyatakan "setuju", 11,00% (11 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- c. Ada prosedur yang jelas untuk menangani masalah keamanan atau privasi:** sebanyak 36,00% (36 responden) menyatakan "sangat setuju", 49,00% (49 responden) menyatakan "setuju", 15,00% (15 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- d. Saya merasa aman saat menggunakan layanan internet:** sebanyak 51,00% (51 responden) menyatakan "sangat setuju", 37,00% (37 responden) menyatakan "setuju", 12,00% (12 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

4. Empati

Terdapat dua pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kota Samarinda tentang kemampuan penyedia layanan dalam memahami dan merespons kebutuhan, masalah, dan kekhawatiran pengguna. yakni :

- a. **Penyedia layanan memberikan respon yang ramah terhadap keluhan saya:** sebanyak 31,00% (31 responden) menyatakan "sangat setuju", 55,00% (55 responden) menyatakan "setuju", 14,00% (14 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. **Saya merasa didengar dan dipahami saat menyampaikan masalah gangguan internet kepada penyedia layanan:** sebanyak 33,00% (33 responden) menyatakan "sangat setuju", 44,00% (44 responden) menyatakan "setuju", 23,00% (23 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

5. Bukti Fisik

Terdapat lima pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Kota Samarinda tentang kemampuan penyedia layanan dalam menyajikan aspek fisik atau materi atau kualitas dari layanan, yakni:

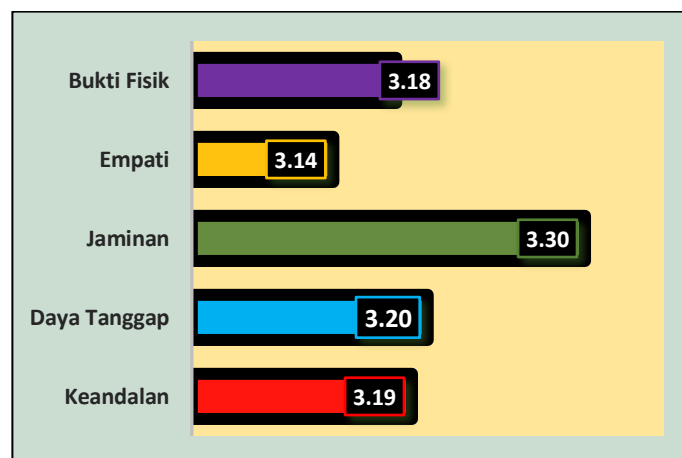
- a. **Kualitas infrastruktur penunjang layanan internet (misalnya: tower sinyal, jaringan kabel, dll.) di wilayah ini memadai:** sebanyak 35,00% (35 responden) menyatakan "sangat setuju", 55,00% (55 responden) menyatakan "setuju", 10,00% (10 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. **Antarmuka aplikasi atau situs web koneksi internet mudah digunakan:** sebanyak 40,00% (40 responden) menyatakan "sangat setuju", 46,00% (46 responden) menyatakan "setuju", 14,00% (14 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- c. **Kualitas perangkat yang saya gunakan untuk mengakses internet memadai:** sebanyak 24,00% (24 responden) menyatakan

"sangat setuju", 64,00% (64 responden) menyatakan "setuju", 11,00% (11 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 1,00% (1 responden) menyatakan "tidak setuju".

d. Kecepatan akses internet sesuai dengan yang dijanjikan penyedia layanan: sebanyak 30,00% (30 responden) menyatakan "sangat setuju", 54,00% (54 responden) menyatakan "setuju", 16,00% (16 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

e. Saya merasa bahwa harga yang saya bayar sepadan dengan kualitas layanan internet yang saya dapatkan: sebanyak 33,00% (33 responden) menyatakan "sangat setuju", 46,00% (46 responden) menyatakan "setuju", 21,00% (21 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

Hasil penilaian kepuasan masyarakat per indikator dibahas lebih rinci di bawah ini



Gambar 4. 96 Indikator Kepuasan Layanan Internet di Kota Samarinda

Informasi dari Gambar 4.96 menunjukkan bahwa nilai terendah terdapat pada indikator empati sementara indikator dengan nilai tertinggi adalah jaminan. Untuk memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai nilai dari kelima indikator tersebut, berikut adalah rinciannya:

1. Dalam hal **keandalan**, layanan internet di Kota Samarinda tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,19**.

2. Dalam hal **daya tanggap**, layanan internet di Kota Samarinda tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,20**.
3. Dalam hal **jaminan**, layanan internet di Kota Samarinda tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,30**.
4. Dalam hal **empati**, layanan internet di Kota Samarinda tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,14**.
5. Dalam hal **bukti fisik**, layanan internet di Kota Samarinda tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,18**.

Setelah melakukan perhitungan statistik untuk setiap indikator, langkah selanjutnya adalah menghitung statistik untuk mencari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan. Berikut ini adalah hasil analisisnya

Tabel 4. 15 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internet di Kota Samarinda

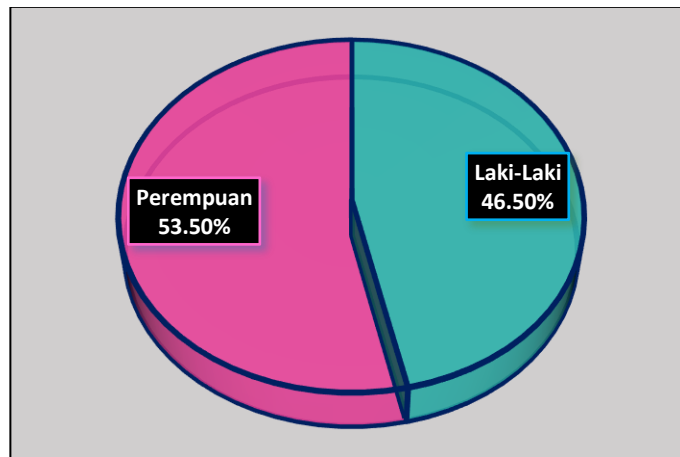
Indikator	Rata-Rata Skor	Bobot	Rata-Rata Unsur x Bobot
(1)	(2)	(3)	(4)
Keandalan	3,19	25	79,63
Daya Tanggap	3,20	25	80,00
Jaminan	3,30	25	82,50
Empati	3,14	25	78,38
Bukti Fisik	3,18	25	79,40
Indeks Kepuasan Masyarakat			79,98

Secara keseluruhan, hasil dari survei kepuasan masyarakat Kota Samarinda dengan jumlah sampel kuesioner sebanyak 100 orang menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan internet di Kota Samarinda adalah **79,98**. Berdasarkan nilai ini, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan internet di Kota Samarinda dinilai "**BAIK**" oleh masyarakat Kota Samarinda.

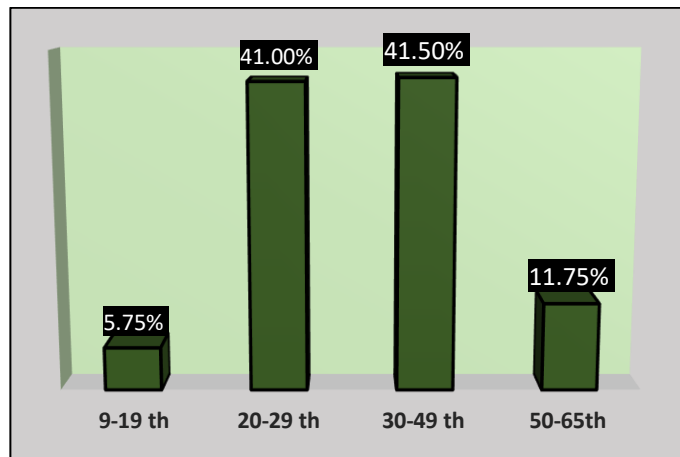
4.7 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Provinsi Kalimantan Timur

4.7.1 Profil Responden

Profil responden dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa aspek, antara lain jenis kelamin, status perkawinan, kelompok usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan menjadi dasar untuk mengidentifikasi karakteristik dan latar belakang mereka. Berikut adalah penjelasannya

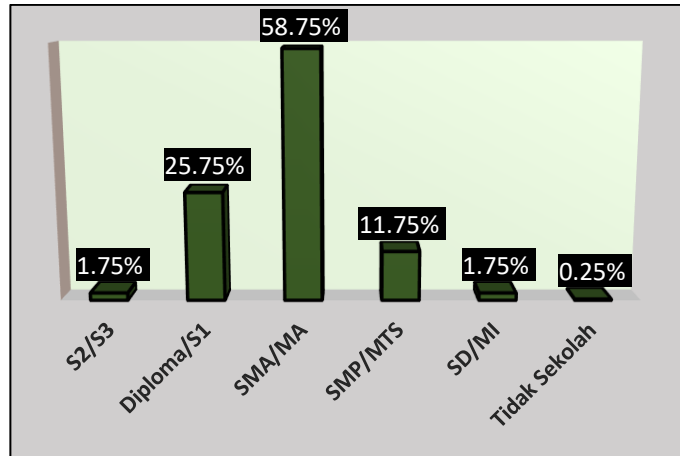


Gambar 4. 97 Distribusi Responden di Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan Jenis Kelamin Menurut data yang tergambar dalam Gambar 4.97, proporsi responden perempuan dalam penelitian ini mencapai 53,50 persen, sementara responden laki-laki hanya 46,50 persen.



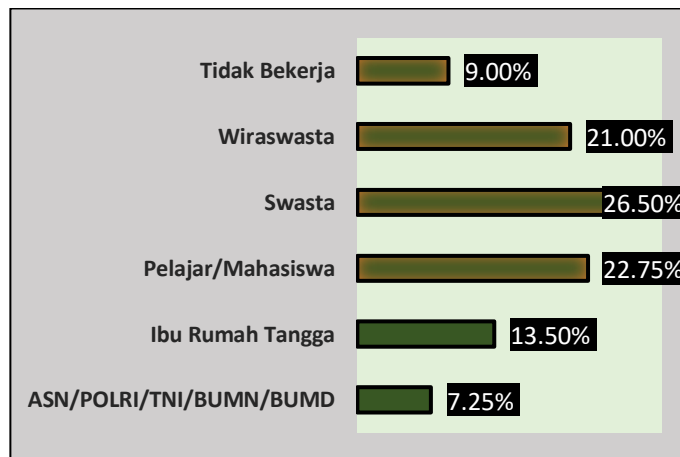
Gambar 4. 98 Distribusi Responden di Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan Kelompok Usia Berdasarkan Gambar 4.98, distribusi responden dalam penelitian ini dikategorikan menjadi empat kelompok usia, yaitu 9-19 tahun, 20-29 tahun, 30-49 tahun, dan 50-65 tahun. Terlihat bahwa kelompok usia 30-49

tahun memiliki jumlah responden paling banyak di Provinsi Kalimantan Timur, sementara persentase responden paling sedikit terdapat pada kelompok usia 9-19 tahun.



Gambar 4. 99 Distribusi Responden di Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang Ditamatkan

Berdasarkan Gambar 4.99, mayoritas responden di Provinsi Kalimantan Timur memiliki ijazah SMA/MA, mencapai 58,75 persen.

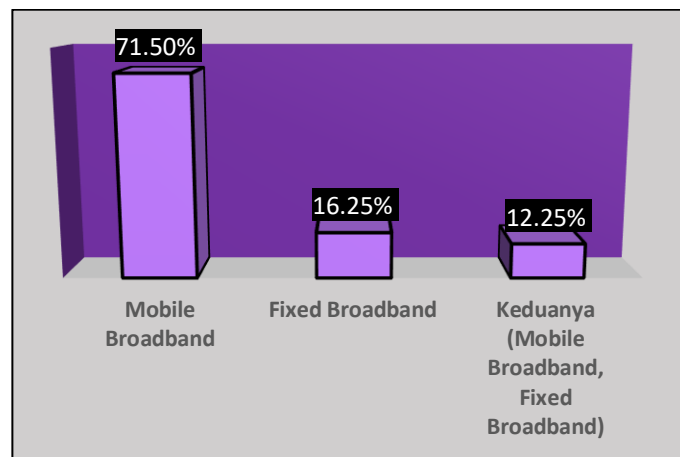


Gambar 4. 100 Distribusi Responden di Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan Pekerjaan
Dapat dilihat pada Gambar 4.100, pekerjaan yang paling banyak adalah swasta, mencapai 26,50 persen, sementara pekerjaan yang paling sedikit adalah ASN/POLRI/BUMN/BUMD, hanya sebesar 7,25 persen. Lalu, responden yang tidak bekerja sebesar 9,00 persen.

4.7.2 Penggunaan Layanan Internet

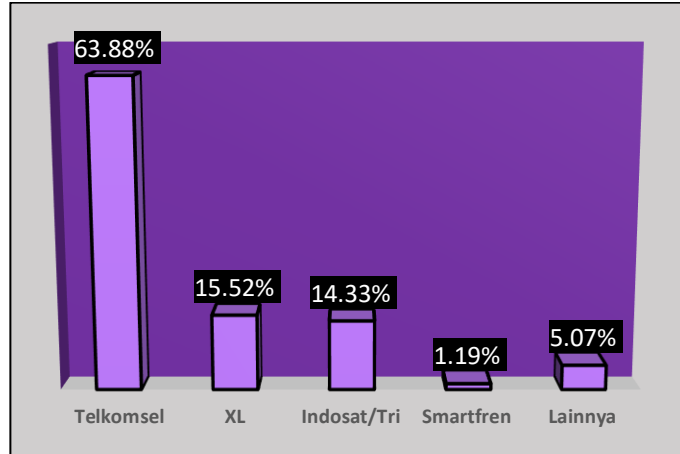
Internet telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari, baik untuk keperluan pribadi maupun profesional. Ada dua jenis layanan

internet yang sering digunakan, yaitu *mobile broadband* dan *fixed broadband*. Kedua layanan ini memiliki ciri khas dan pola penggunaan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan penggunanya. *Mobile broadband*, yang memanfaatkan jaringan seluler, menawarkan fleksibilitas dan mobilitas tinggi, cocok bagi mereka yang memerlukan akses internet saat berpindah tempat. Sebaliknya, *fixed broadband*, yang biasanya menggunakan kabel atau serat optik, menyediakan koneksi yang lebih stabil dan cepat, sehingga lebih sering digunakan di rumah atau kantor untuk aktivitas yang membutuhkan bandwidth besar, seperti *streaming* video, bekerja dari jarak jauh, atau bermain *game online*. Analisis ini bertujuan memberikan gambaran menyeluruh mengenai preferensi dan kebutuhan pengguna internet saat ini.



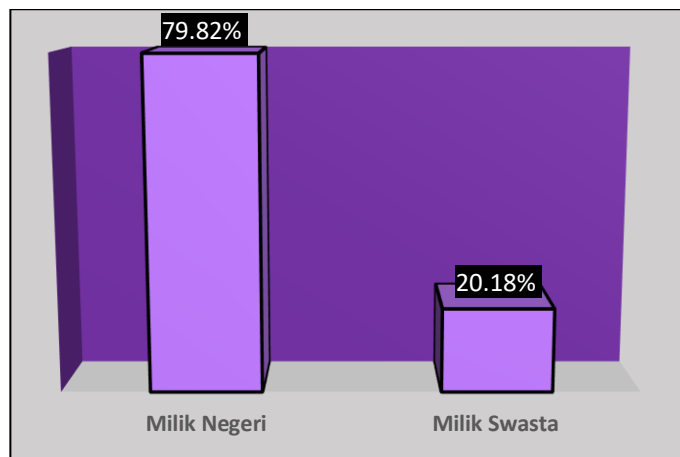
Gambar 4. 101 Persentase Masyarakat Berdasarkan Akses Internet yang Digunakan di Provinsi Kalimantan Timur

Berdasarkan data yang terlihat pada Gambar 4.101, dapat diketahui bahwa 71,50 persen masyarakat dalam penggunaan internet dilakukan melalui koneksi *mobile broadband*, 16,25 persen menggunakan koneksi *fixed broadband*, dan sisanya 12,25 persen menggunakan kedua *broadband* tersebut.



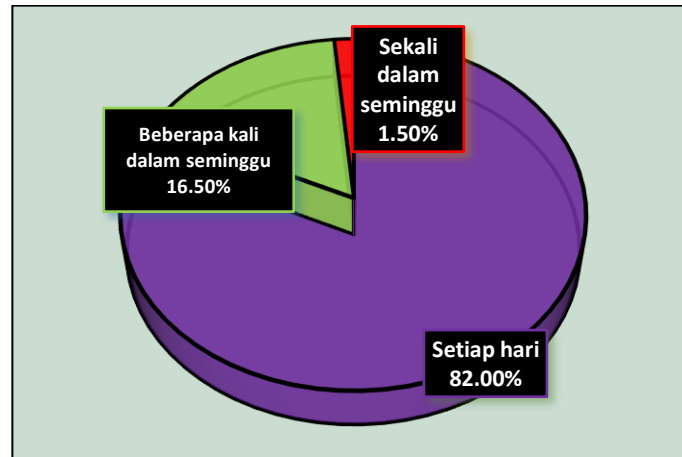
Gambar 4. 102 Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan Mobile Broadband Berdasarkan Operator Seluler yang Digunakan di Provinsi Kalimantan Timur

Gambar 4.102 menunjukkan bahwa 63,88 persen dari masyarakat di Provinsi Kalimantan Timur menggunakan layanan dari Telkomsel, sementara XL digunakan oleh 15,52 persen, Indosat/Tri digunakan oleh 14,33 persen, Smartfren sebesar 1,19 persen dan operator seluler lainnya sebesar 5,07 persen.



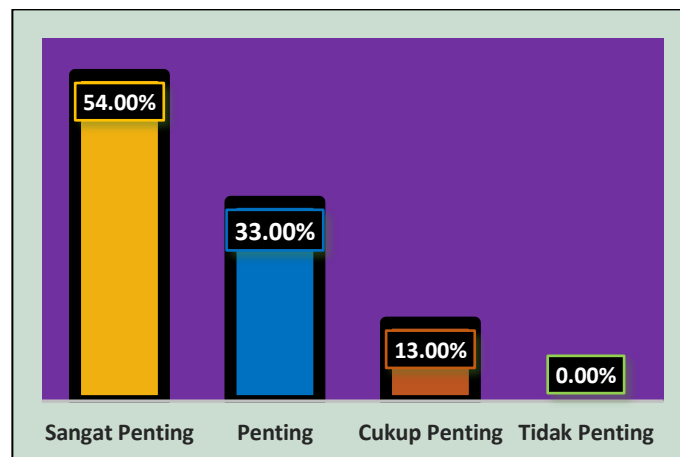
Gambar 4. 103 Persentase Masyarakat yang Menggunakan Layanan Fixed Broadband Berdasarkan Provider yang Digunakan di Provinsi Kalimantan Timur

Gambar 4.103 menunjukkan bahwa 79,82 persen dari masyarakat di Provinsi Kalimantan Timur menggunakan *provider* yang dimiliki oleh negeri, sementara *provider* swasta digunakan oleh 20,18 persen masyarakat.



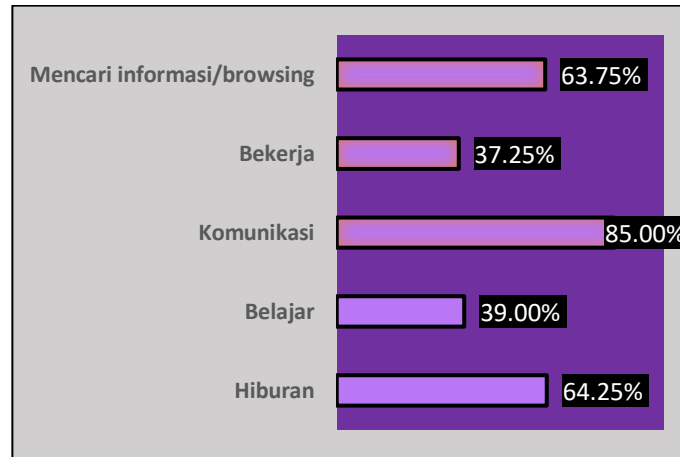
Gambar 4.104 Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan Internet di Provinsi Kalimantan Timur

Berdasarkan Gambar 4.104, terlihat bahwa 82,00 persen masyarakat di Provinsi Kalimantan Timur menggunakan internet setiap hari.

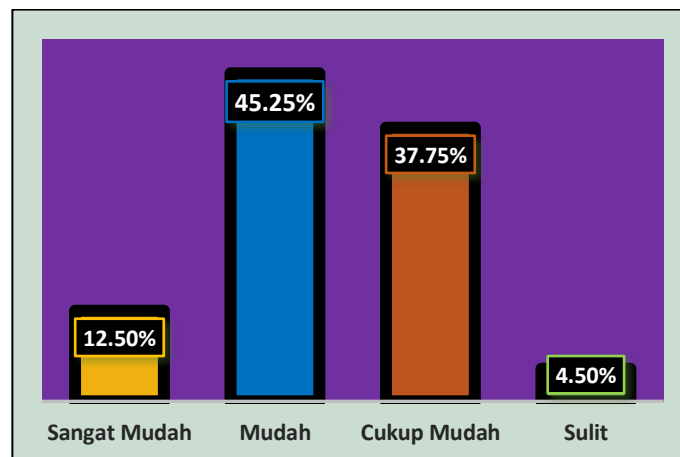


Gambar 4.105 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kepentingan Penggunaan Internet di Provinsi Kalimantan Timur

Berdasarkan Gambar 4.105, terlihat tingkat pentingnya layanan internet dalam kehidupan sehari-hari masyarakat di Provinsi Kalimantan Timur, yaitu sebanyak 754,00 persen menyatakan bahwa layanan internet “sangat penting”, 33,00 persen menganggapnya “penting”, 13,00 persen menilai “cukup penting”, dan 0,00 persen merasa bahwa layanan internet “tidak penting”.



Gambar 4. 106 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tujuan Penggunaan Internet di Provinsi Kalimantan Timur
Berdasarkan Gambar 4.106, sekitar 85,00 persen masyarakat di Provinsi Kalimantan Timur memanfaatkan konektivitas internet untuk komunikasi, sedangkan 37,25 persen menggunakannya untuk bekerja.

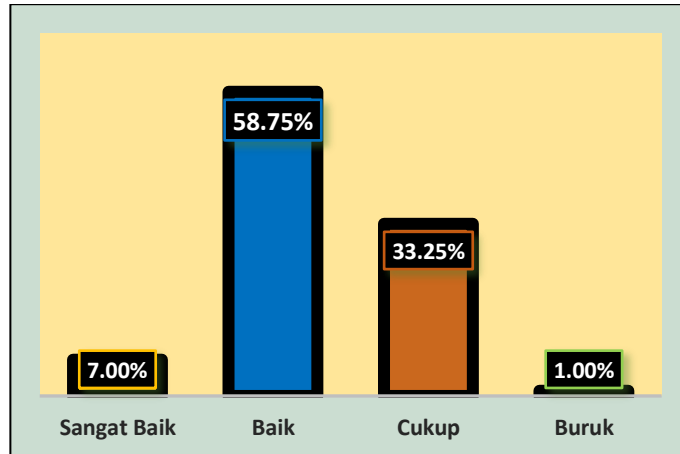


Gambar 4. 107 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kemudahan Akses Internet di Provinsi Kalimantan Timur
Gambar 4.107 menunjukkan bahwa 12,50 persen masyarakat di Provinsi Kalimantan Timur menyatakan bahwa layanan internet di wilayah mereka “sangat mudah” diakses, 45,25 persen menyatakan “mudah” diakses, 37,75 persen menganggap “cukup mudah”, dan 4,50 persen merasa aksesnya “sulit”.

4.7.3 Kualitas Koneksi Internet

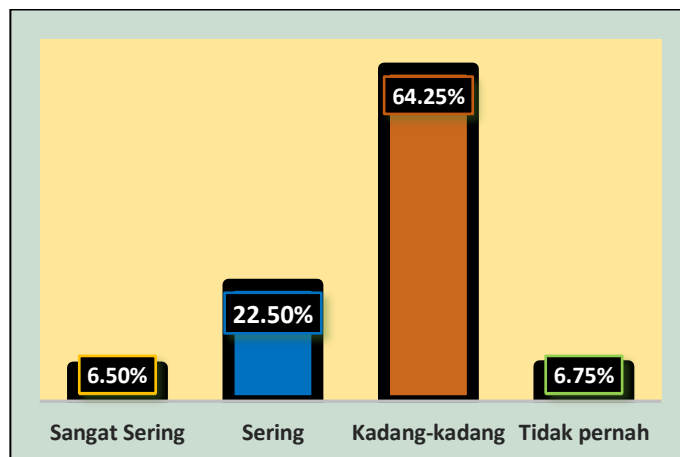
Kualitas koneksi internet adalah faktor penting yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam mengakses layanan *online*. Dua aspek utama yang sering diperhatikan adalah kecepatan internet dan frekuensi gangguan. Kecepatan internet menentukan seberapa cepat pengguna dapat

mengunduh atau mengunggah data, *streaming* video, dan melakukan aktivitas *online* lainnya. Sementara itu, frekuensi gangguan mengacu pada seberapa sering koneksi internet mengalami penurunan koneksi atau pemadaman layanan, yang dapat menghambat kelancaran penggunaan.



Gambar 4. 108 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Kecepatan Koneksi Internet di Provinsi Kalimantan Timur

Berdasarkan Gambar 4.108, 7,00 persen masyarakat di Provinsi Kalimantan Timur menyatakan bahwa kecepatan koneksi internet di daerah mereka “sangat baik”, 58,75 persen menyatakan “baik”, 33,25 persen menyatakan “cukup”, dan 1,00 persen merasa bahwa kecepatan koneksi “buruk”.



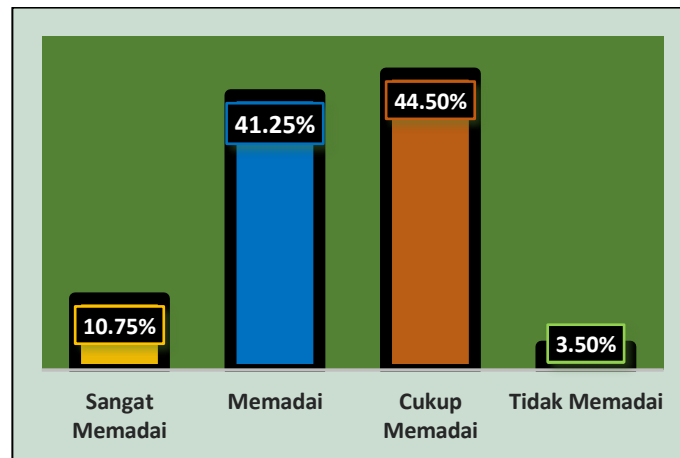
Gambar 4. 109 Persentase Masyarakat Berdasarkan Frekuensi Gangguan Layanan Internet di Provinsi Kalimantan Timur

Berdasarkan Gambar 4.109 terlihat bahwa 6,50 persen masyarakat di Provinsi Kalimantan Timur menyatakan bahwa mereka mengalami gangguan atau pemadaman layanan internet “sangat sering”, 22,50 persen

menyatakan “sering”, 64,25 persen menyatakan “kadang-kadang”, dan 6,75 persen merasa “tidak pernah” mengalami gangguan tersebut.

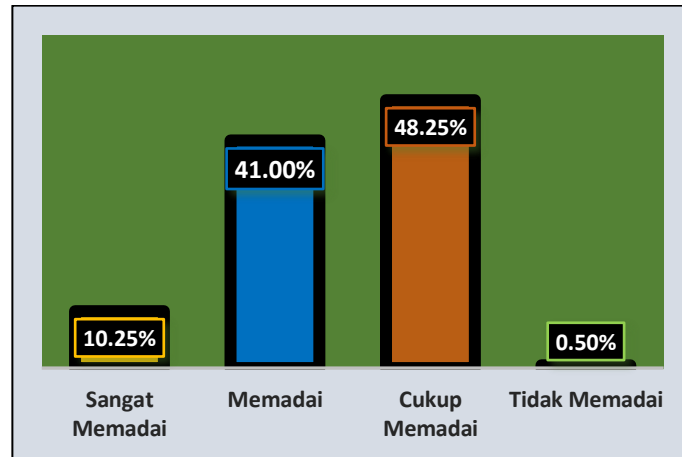
4.7.4 Ketersediaan Layanan dan Infrastruktur

Ketersediaan layanan internet adalah hal yang penting untuk memastikan orang bisa menggunakan internet dengan mudah dan bagus. Ini bergantung pada infrastruktur yang memadai untuk menjaga kualitas layanan tersebut. Namun, kita juga harus menilai apakah infrastruktur yang sudah ada sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan sekarang, atau apakah kita perlu meningkatkannya lagi untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan kebutuhan orang di masa depan.



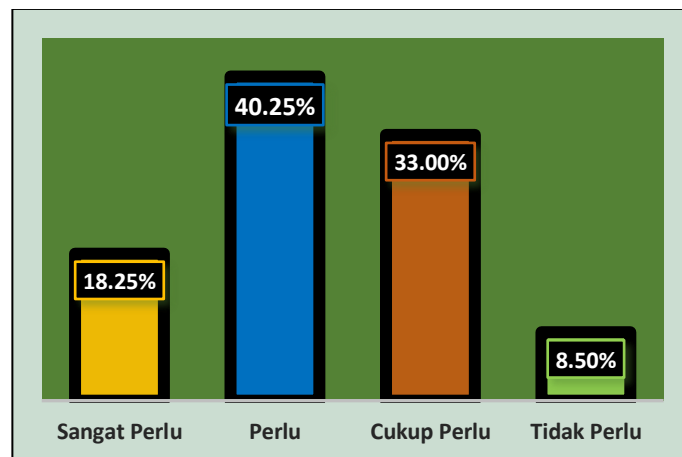
Gambar 4. 110 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Layanan Internet di Provinsi Kalimantan Timur

Dari Gambar 4.110, dapat dilihat bahwa sebanyak 10,75 persen masyarakat Provinsi Kalimantan Timur merasa bahwa ketersediaan layanan internet di daerah mereka “sangat memadai”. Kemudian, 41,25 persen menyatakan bahwa layanan tersebut “memadai”, 44,50 persen mengatakan “cukup memadai”, dan 3,50 persen merasa bahwa ketersediaan layanan tersebut “tidak memadai”.



Gambar 4. 111 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Ketersediaan Infrastruktur Penunjang di Provinsi Kalimantan Timur

Dari Gambar 4.111, terlihat bahwa sebanyak 10,25 persen masyarakat Provinsi Kalimantan Timur merasa bahwa ketersediaan infrastruktur penunjang layanan internet (misalnya: tower, sinyal, jaringan kabel, dll) di daerah mereka “sangat memadai”. Sementara itu, 41,00 persen menyatakan bahwa ketersediaan tersebut “memadai”, 48,25 persen menganggapnya “cukup memadai”, dan 0,50 persen merasa “tidak memadai”.



Gambar 4. 112 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Keperluan Peningkatan Infrastruktur di Provinsi Kalimantan Timur

Berdasarkan Gambar 4.112, menunjukkan bahwa 18,25 persen masyarakat Provinsi Kalimantan Timur merasa bahwa peningkatan infrastruktur untuk mendukung layanan internet di daerah mereka “sangat perlu”. Sementara itu, 40,25 persen menyatakan bahwa peningkatan tersebut “perlu”, 33,00 persen menganggapnya “cukup perlu”, dan 8,50 persen merasa bahwa peningkatan tersebut “tidak perlu”.

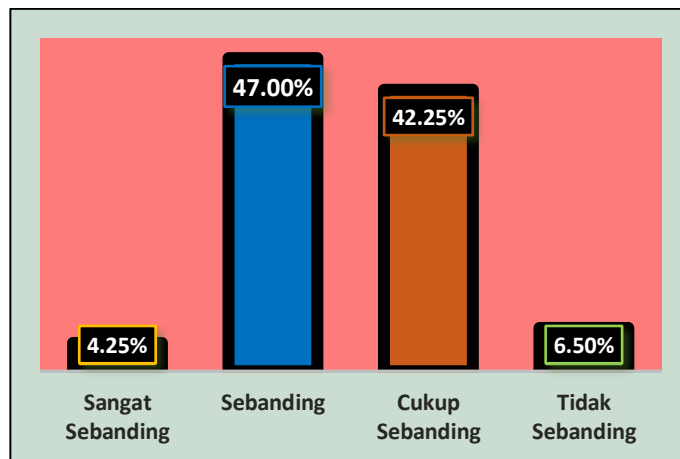
4.7.5 Layanan Penyedia

Kualitas penanganan terhadap pengaduan dan masukan ini dapat memberikan gambaran tentang kesediaan penyedia untuk memperbaiki layanannya dan mengutamakan kebutuhan pelanggan. Dalam konteks biaya penggunaan internet, penting untuk menilai sejauh mana biaya bulanan yang dibayarkan sebanding dengan kecepatan, keandalan, dan kualitas jaringan yang disediakan oleh penyedia.

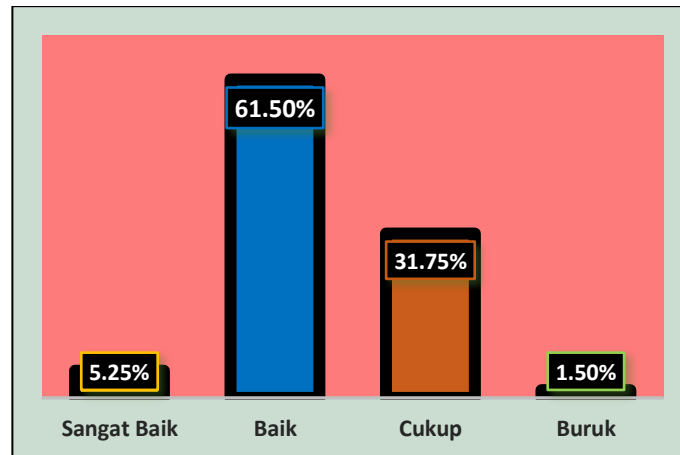
Tabel 4. 16 Rata-Rata Pengeluaran Per Bulan Untuk Biaya Internet oleh Masyarakat di Provinsi Kalimantan Timur

Kelompok Pengeluaran	Persentase
(1)	(2)
Kurang dari Rp. 100.000,-	32,75%
Rp. 100.000,- hingga Rp. 300.000,-	53,25%
Rp. 301.000,- hingga Rp. 500.000,-	10,75%
Lebih dari Rp. 500.000,-	3,25%

Menurut data pada Tabel 4.16, pengeluaran rata-rata untuk layanan internet oleh masyarakat Provinsi Kalimantan Timur berkisar antara Rp. 100.000,- hingga Rp. 300.000,- dengan persentase mencapai 53,25 persen.



Gambar 4. 113 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Perbandingan Antara Biaya Layanan Internet dengan Kualitas Layanan yang Diberikan di Provinsi Kalimantan Timur Berdasarkan Gambar 4.113, menunjukkan bahwa 4,25 persen masyarakat di Provinsi Kalimantan Timur merasa bahwa biaya layanan internet yang mereka bayarkan “sangat sebanding” dengan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia. Di sisi lain, 47,00 persen menyatakan bahwa kualitas layanan “sebanding”, 42,25 persen menganggapnya “cukup sebanding”, dan 6,50 persen merasa “tidak sebanding”.



Gambar 4. 114 Persentase Masyarakat Berdasarkan Tingkat Penangan Pengaduan/Saran/Masukan Terkait Layanan Internet di Provinsi Kalimantan Timur

Gambar 4.114 menunjukkan bahwa 5,25 persen masyarakat di Provinsi Kalimantan Timur merasa bahwa penanganan pengaduan, saran, dan masukan terkait layanan internet di wilayah mereka “sangat baik”. Lalu, 61,50 persen menganggap “baik”, 31,75 persen menyatakan “cukup”, dan 1,50 persen merasa “buruk”.

4.7.6 Analisis Kepuasan Masyarakat di Provinsi Kalimantan Timur

Sebelum melaksanakan perhitungan statistik untuk menilai Indeks Kepuasan Masyarakat, dilakukan analisis distribusi frekuensi tanggapan masyarakat Provinsi Kalimantan Timur mengenai kepuasan terhadap layanan internet. Pendekatan analisis ini memecah tanggapan masyarakat menjadi lima indikator yakni keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Tabel 4.17 Tanggapan Masyarakat Terkait Layanan Internet di Provinsi Kalimantan Timur

Unsur	Item Pernyataan	Penilaian			
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
(1)	(2)	(3)			
Keandalan	Jaringan internet jarang mengalami gangguan	21.50%	60.25%	18.25%	0.00%
	Koneksi internet stabil dan konsisten	29.50%	54.75%	15.50%	0.25%
	Saya jarang mengalami masalah koneksi internet tanpa pemberitahuan sebelumnya	25.50%	64.50%	10.00%	0.00%
	Ketika ada masalah, penyedia layanan memberikan perkiraan waktu pemulihan dengan jelas	33.00%	57.00%	9.50%	0.50%
Daya Tanggap	Penyelesaian masalah koneksi internet dilakukan dengan cepat oleh penyedia layanan	33.25%	56.50%	9.75%	0.50%
	Dukungan teknis tersedia secara cepat saat terjadi masalah koneksi	38.50%	48.75%	11.50%	1.25%
Jaminan	Saya yakin terhadap kualitas koneksi internet yang saya gunakan	39.75%	45.00%	15.25%	0.00%
	Informasi tentang layanan internet selalu jelas dan mudah dimengerti	27.50%	56.75%	15.75%	0.00%
	Ada prosedur yang jelas untuk menangani masalah keamanan atau privasi	31.75%	54.25%	13.75%	0.25%
	Saya merasa aman saat menggunakan layanan internet	34.25%	55.25%	10.25%	0.25%
Empati	Penyedia layanan memberikan respon yang ramah terhadap keluhan saya	28.75%	59.00%	12.25%	0.00%
	Saya merasa didengar dan dipahami saat menyampaikan masalah gangguan internet kepada penyedia layanan	31.50%	47.75%	20.25%	0.50%
Bukti Fisik	Kualitas infrastruktur penunjang layanan internet (misalnya: tower sinyal, jaringan kabel, dll.) di wilayah ini memadai	30.50%	55.50%	14.00%	0.00%
	Antarmuka aplikasi atau situs web koneksi internet mudah digunakan	36.25%	48.50%	15.25%	0.00%
	Kualitas perangkat yang saya gunakan untuk mengakses internet memadai	32.00%	52.50%	14.75%	0.75%
	Kecepatan akses internet sesuai dengan yang dijanjikan penyedia layanan	29.00%	54.75%	15.75%	0.50%
	Saya merasa bahwa harga yang saya bayar sepadan dengan kualitas layanan internet yang saya dapatkan	30.75%	48.50%	20.75%	0.00%

Berdasarkan informasi yang terdapat pada Tabel 4.17, dapat dijelaskan sebagai berikut

1. Keandalan

Terdapat empat pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Provinsi Kalimantan Timur tentang kemampuan penyedia layanan internet dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, yakni :

- a. **Jaringan internet jarang mengalami gangguan:** sebanyak 21,50% (86 responden) menyatakan "sangat setuju", 60,25% (241 responden) menyatakan "setuju", 18,25% (73 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. **Koneksi internet stabil dan konsisten:** sebanyak 29,50% (118 responden) menyatakan "sangat setuju", 54,75% (219 responden) menyatakan "setuju", 15,50% (62 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,25% (1 responden) menyatakan "tidak setuju".
- c. **Saya jarang mengalami masalah koneksi internet tanpa pemberitahuan sebelumnya:** sebanyak 25,50% (102 responden) menyatakan "sangat setuju", 64,50% (258 responden) menyatakan "setuju", 10,00% (40 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- d. **Ketika ada masalah, penyedia layanan memberikan perkiraan waktu pemulihan dengan jelas:** sebanyak 33,00% (132 responden) menyatakan "sangat setuju", 57,00% (228 responden) menyatakan "setuju", 9,50% (38 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,50% (2 responden) menyatakan "tidak setuju".

2. Daya Tanggap

Terdapat dua pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Provinsi Kalimantan Timur tentang respon atau kesigapan penyedia layanan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yakni :

- a. **Penyelesaian masalah koneksi internet dilakukan dengan cepat oleh penyedia layanan:** sebanyak 33,25% (133 responden) menyatakan "sangat setuju", 56,50% (226 responden) menyatakan

"setuju", 9,75% (39 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,50% (2 responden) menyatakan "tidak setuju".

- b. Dukungan teknis tersedia secara cepat saat terjadi masalah koneksi:** sebanyak 38,50% (154 responden) menyatakan "sangat setuju", 48,75% (195 responden) menyatakan "setuju", 11,50% (46 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 1,25% (5 responden) menyatakan "tidak setuju".

3. Jaminan

Terdapat empat pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Provinsi Kalimantan Timur tentang kemampuan penyedia layanan dalam memberikan jaminan terkait informasi, prosedur, keamanan dan kualitas layanan internet yang diberikan, yakni :

- a. Saya yakin terhadap kualitas koneksi internet yang saya gunakan:** sebanyak 39,75% (159 responden) menyatakan "sangat setuju", 45,00% (180 responden) menyatakan "setuju", 15,25% (61 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. Informasi tentang layanan internet selalu jelas dan mudah dimengerti:** sebanyak 27,50% (110 responden) menyatakan "sangat setuju", 56,75% (227 responden) menyatakan "setuju", 15,75% (63 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- c. Ada prosedur yang jelas untuk menangani masalah keamanan atau privasi:** sebanyak 31,75% (127 responden) menyatakan "sangat setuju", 54,25% (217 responden) menyatakan "setuju", 13,75% (55 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,25% (1 responden) menyatakan "tidak setuju".
- d. Saya merasa aman saat menggunakan layanan internet:** sebanyak 34,25% (137 responden) menyatakan "sangat setuju", 55,25% (221 responden) menyatakan "setuju", 10,25% (41 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,25% (1 responden) menyatakan "tidak setuju".

4. Empati

Terdapat dua pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Provinsi Kalimantan Timur tentang kemampuan penyedia layanan dalam memahami dan merespons kebutuhan, masalah, dan kekhawatiran pengguna. yakni :

- a. **Penyedia layanan memberikan respon yang ramah terhadap keluhan saya:** sebanyak 28,75% (115 responden) menyatakan "sangat setuju", 59,00% (236 responden) menyatakan "setuju", 12,25% (49 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. **Saya merasa didengar dan dipahami saat menyampaikan masalah gangguan internet kepada penyedia layanan:** sebanyak 31,50% (126 responden) menyatakan "sangat setuju", 47,75% (191 responden) menyatakan "setuju", 20,25% (81 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,50% (2 responden) menyatakan "tidak setuju".

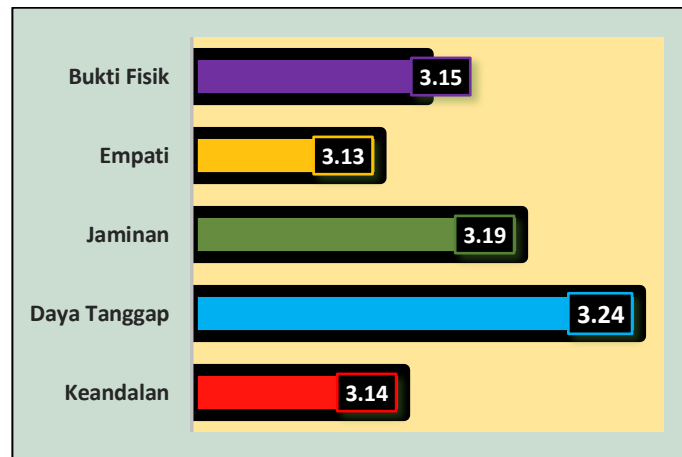
5. Bukti Fisik

Terdapat lima pernyataan yang berkaitan dengan penilaian masyarakat Provinsi Kalimantan Timur tentang kemampuan penyedia layanan dalam menyajikan aspek fisik atau materi atau kualitas dari layanan, yakni:

- a. **Kualitas infrastruktur penunjang layanan internet (misalnya: tower sinyal, jaringan kabel, dll.) di wilayah ini memadai:** sebanyak 30,50% (122 responden) menyatakan "sangat setuju", 55,50% (222 responden) menyatakan "setuju", 14,00% (56 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".
- b. **Antarmuka aplikasi atau situs web koneksi internet mudah digunakan:** sebanyak 36,25% (145 responden) menyatakan "sangat setuju", 48,50% (194 responden) menyatakan "setuju", 15,25% (61 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

- c. **Kualitas perangkat yang saya gunakan untuk mengakses internet memadai:** sebanyak 32,00% (128 responden) menyatakan "sangat setuju", 52,50% (210 responden) menyatakan "setuju", 14,75% (59 responden) menyatakan "netral", dan 0,75% (3 responden) menyatakan "tidak setuju".
- d. **Kecepatan akses internet sesuai dengan yang dijanjikan penyedia layanan:** sebanyak 29,00% (116 responden) menyatakan "sangat setuju", 54,75% (219 responden) menyatakan "setuju", 15,75% (63 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,50% (2 responden) menyatakan "tidak setuju".
- e. **Saya merasa bahwa harga yang saya bayar sepadan dengan kualitas layanan internet yang saya dapatkan:** sebanyak 30,75% (123 responden) menyatakan "sangat setuju", 48,50% (194 responden) menyatakan "setuju", 20,75% (83 responden) menyatakan "netral", dan sebanyak 0,00% (0 responden) menyatakan "tidak setuju".

Hasil penilaian kepuasan masyarakat per indikator dibahas lebih rinci di bawah ini



Gambar 4.115 Indikator Kepuasan Layanan Internet di Provinsi Kalimantan Timur
Informasi dari Gambar 4.115 menunjukkan bahwa nilai terendah terdapat pada indikator empati sementara indikator dengan nilai tertinggi adalah daya tanggap. Untuk memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai nilai dari kelima indikator tersebut, berikut adalah rinciannya:

1. Dalam hal **keandalan**, layanan internet di Provinsi Kalimantan Timur tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,14**.
2. Dalam hal **daya tanggap**, layanan internet di Provinsi Kalimantan Timur tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,24**.
3. Dalam hal **jaminan**, layanan internet di Provinsi Kalimantan Timur tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,19**.
4. Dalam hal **empati**, layanan internet di Provinsi Kalimantan Timur tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,13**.
5. Dalam hal **bukti fisik**, layanan internet di Provinsi Kalimantan Timur tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata sebesar **3,15**.

Setelah melakukan perhitungan statistik untuk setiap indikator, langkah selanjutnya adalah menghitung statistik untuk mencari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan. Berikut ini adalah hasil analisisnya

Tabel 4. 18 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Internet di Provinsi Kalimantan Timur

Indikator	Rata-Rata Skor	Bobot	Rata-Rata Unsur x Bobot
(1)	(2)	(3)	(4)
Keandalan	3,14	25	78,41
Daya Tanggap	3,24	25	80,88
Jaminan	3,19	25	79,83
Empati	3,13	25	78,34
Bukti Fisik	3,15	25	78,78
Indeks Kepuasan Masyarakat			79,25

Secara keseluruhan, hasil dari survei kepuasan masyarakat Provinsi Kalimantan Timur dengan jumlah sampel kuesioner sebanyak 51 orang menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan internet di Provinsi Kalimantan Timur adalah **79,25**. Berdasarkan nilai ini, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan internet di Provinsi Kalimantan Timur dinilai "**BAIK**" oleh masyarakat Provinsi Kalimantan Timur.



BAB V
PENUTUP

BAB V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan survei yang dilakukan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan internet di Provinsi Kalimantan Timur tercatat sebesar 79,25 dengan mutu pelayanan "BAIK". Dari lima kabupaten/kota penyangga di wilayah IKN, Kabupaten Kutai Kartanegara mencatat IKM sebesar 77,02 dengan mutu pelayanan "BAIK". Kabupaten Penajam Paser Utara memiliki IKM 78,02 dengan mutu pelayanan "BAIK". Kota Balikpapan mencatat IKM tertinggi sebesar 80,40 dengan mutu pelayanan "BAIK". Kota Samarinda mencatat IKM 79,98 dengan mutu pelayanan "BAIK". Kabupaten Paser mencatat IKM sebesar 78,53 dengan mutu pelayanan "BAIK". Dengan demikian, layanan internet di Provinsi Kalimantan Timur dinilai baik oleh masyarakat di berbagai kabupaten/kota.

5.2 Rekomendasi

Berikut adalah rekomendasi maupun saran untuk peningkatan lebih lanjut terkait layanan internet di

- 1) Diperlukan peningkatan infrastruktur internet. Investasi dalam jaringan yang lebih modern dan luas akan membantu meningkatkan keandalan dan kecepatan internet.
- 2) Meningkatkan daya tanggap dan jaminan layanan dapat dicapai melalui pelatihan berkelanjutan bagi staf layanan pelanggan. Fokus pada peningkatan keterampilan komunikasi dan pemecahan masalah dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna.
- 3) Mengembangkan lebih banyak layanan berbasis digital yang dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh masyarakat. Hal ini termasuk portal layanan *online* yang lebih ramah pengguna dan aplikasi *mobile* untuk memudahkan akses ke berbagai layanan pemerintah dan publik.

- 4) Melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk memantau perkembangan dan efektivitas perbaikan yang telah dilakukan.
- 5) Bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memastikan bahwa kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ini termasuk memastikan adanya dukungan teknis yang memadai dan responsif dalam menangani keluhan pengguna.



INDEKS PER INDIKATOR PENILAIAN

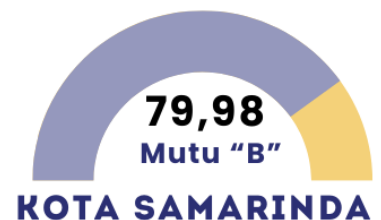
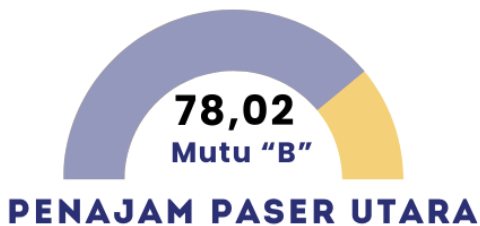
KEANDALAN	78,41
DAYA TANGGAP	80,88
EMPATI	79,83
JAMINAN	78,34
BUKTI FISIK	78,78

JUMLAH RESPONDEN

400



INDEKS KEPUASAN MASYARAT PER KABUPATEN/KOTA





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

Nomor : B-523/64000/OT.130/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Hal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Samarinda, 04 April 2024

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

Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut:

Judul : Survei Kepuasan Masyarakat tentang Layanan Internet di Kota-
Kota Penyangga di Wilayah IKN 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-24.6400.007**

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

Lampiran 1. Surat Rekomendasi Kegiatan Statistik (lanjutan)

Lampiran Surat

Nomor : B-523/64000/OT.130/2024

Tanggal : 04 April 2024

Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul	: Survei Kepuasan Masyarakat tentang Layanan Internet di Kota-Kota Penyangga di Wilayah IKN Provinsi Kalimantan Timur
Penyelenggara	: Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur
Resume	: https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-24.6400.007
Rekomendasi	: <ol style="list-style-type: none">1. Pertanyaan yang berkenaan dengan informasi kabupaten/kota tempat tinggal responden dapat dijadikan sebagai pertanyaan tertutup dengan pilihan jawaban 5 kabupaten/kota tempat dilaksanakannya survei.2. Penyelenggaraan kegiatan statistik merujuk pada <i>Generic Statistical Business Process Model (GSBPM)</i> yang berlaku secara internasional.<ol style="list-style-type: none">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.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.3. Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), metadata statistik harus disusun.<ol style="list-style-type: none">a. Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan.b. Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik.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 <i>softcopy</i> publikasi dan metadata sesuai dengan Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Lampiran 2. Kuesioner

KUESIONER

Survei ini dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Kalimantan Timur yang bertujuan untuk mengetahui “Tingkat Kepuasan Masyarakat tentang Layanan Internet di Kota-Kota Penyangga di Wilayah IKN Provinsi Kalimantan Timur”. Kami mohon bantuan kepada Bapak/Ibu dan Saudara(i) 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

Mohon perhatikan petunjuk dibawah ini sebelum mengisi kuesioner

Petunjuk Pengisian:

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan seksama sebelum menjawab.
2. Isilah semua bagian kuesioner dengan jujur.
3. Isilah bagian yang meminta informasi tertentu (seperti nama, alamat, jenis kelamin, dsb.) dengan lengkap dan akurat sesuai dengan data yang Anda miliki.
4. Silakan tandai kotak yang tepat dengan tanda (√) untuk setiap pertanyaan opsi skala atau pilihan ganda.
5. Untuk bagian yang meminta penilaian atau pendapat Anda, harap isi dengan jujur berdasarkan pengalaman pribadi Anda sendiri.

Terima kasih atas kesediaan Anda untuk berpartisipasi dalam survei ini.

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 - 19 tahun <input type="checkbox"/> 20 - 29 tahun <input type="checkbox"/> 30 - 49 tahun <input type="checkbox"/> 50 - 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"/> Diploma/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

Lampiran 2. Kuesioner (lanjutan)

C. PENGGUNAAN LAYANAN INTERNET		
1.	Akses internet yang sering digunakan adalah (jawaban boleh lebih dari satu)	<input type="checkbox"/> <i>Mobile Broadband</i> (Layanan internet yang disediakan melalui jaringan seluler atau nirkabel) <input type="checkbox"/> <i>Fixed Broadband</i> (Layanan internet yang diberikan melalui saluran tetap atau kabel)
2.	Jika <i>Mobile Broadband</i> , provider yang digunakan adalah	<input type="checkbox"/> Telkomsel <input type="checkbox"/> XL <input type="checkbox"/> Indosat/Tri <input type="checkbox"/> Smartfren <input type="checkbox"/> Lainnya,(sebutkan)
3.	Jika <i>Fixed Broadband</i> , provider yang digunakan adalah	<input type="checkbox"/> Milik Negeri <input type="checkbox"/> Milik Swasta
4.	Seberapa sering Anda menggunakan layanan internet?	<input type="checkbox"/> Setiap hari <input type="checkbox"/> Beberapa kali dalam seminggu <input type="checkbox"/> Sekali dalam seminggu <input type="checkbox"/> Lebih jarang
5.	Seberapa penting layanan internet bagi kehidupan sehari-hari Anda?	<input type="checkbox"/> Sangat penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Cukup penting <input type="checkbox"/> Tidak penting
6.	Tujuan penggunaan internet adalah (Jawaban boleh lebih dari satu)	<input type="checkbox"/> Hiburan <input type="checkbox"/> Belajar <input type="checkbox"/> Komunikasi <input type="checkbox"/> Bekerja <input type="checkbox"/> Mencari informasi/ <i>browsing</i>
7.	Menurut Anda, apakah layanan internet di wilayah ini mudah diakses?	<input type="checkbox"/> Sangat mudah <input type="checkbox"/> Mudah <input type="checkbox"/> Cukup mudah <input type="checkbox"/> Sulit

D. KUALITAS KONEKSI INTERNET		
1.	Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan koneksi internet di wilayah ini?	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Buruk
2.	Seberapa sering Anda mengalami gangguan atau pemadaman layanan internet?	<input type="checkbox"/> Sangat sering <input type="checkbox"/> Sering <input type="checkbox"/> Kadang-kadang <input type="checkbox"/> Tidak pernah

Lampiran 2. Kuesioner (lanjutan)

E. KETERSEDIAAN LAYANAN DAN INFRASTRUKTUR		
1.	Bagaimana penilaian Anda terhadap ketersediaan layanan internet di wilayah Anda?	<input type="checkbox"/> Sangat memadai <input type="checkbox"/> Memadai <input type="checkbox"/> Cukup memadai <input type="checkbox"/> Tidak memadai
2.	Bagaimana penilaian Anda terhadap ketersediaan infrastruktur penunjang layanan internet (misalnya: tower sinyal, jaringan kabel, dll.) di wilayah ini?	<input type="checkbox"/> Sangat memadai <input type="checkbox"/> Memadai <input type="checkbox"/> Cukup memadai <input type="checkbox"/> Tidak memadai
3.	Menurut Anda, apakah perlu adanya peningkatan infrastruktur untuk mendukung layanan internet di wilayah ini?	<input type="checkbox"/> Sangat perlu <input type="checkbox"/> Perlu <input type="checkbox"/> Cukup perlu <input type="checkbox"/> Tidak perlu

F. LAYANAN PENYEDIA		
1.	Berapa jumlah pengeluaran rata-rata setiap bulan untuk biaya internet?	<input type="checkbox"/> Kurang dari Rp. 100.000,- <input type="checkbox"/> Rp. 100.000,- hingga Rp. 300.000,- <input type="checkbox"/> Rp. 301.000,- hingga Rp. 500.000,- <input type="checkbox"/> Lebih dari Rp. 500.000
2.	Menurut Anda, apakah biaya langganan internet di wilayah ini sebanding dengan kualitas layanan yang diberikan?	<input type="checkbox"/> Sangat sebanding <input type="checkbox"/> Sebanding <input type="checkbox"/> Cukup sebanding <input type="checkbox"/> Tidak sebanding
3.	Menurut Anda, bagaimana penanganan pengaduan, saran, dan masukan terkait layanan internet di wilayah ini?	<input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Cukup <input type="checkbox"/> Buruk

G. KEPUASAN TERHADAP LAYANAN INTERNET					
	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
1.	Jaringan internet jarang mengalami gangguan atau tidak dapat diakses.				
2.	Koneksi internet stabil dan konsisten.				
3.	Saya jarang mengalami masalah koneksi internet tanpa pemberitahuan sebelumnya.				
4.	Ketika ada masalah, penyedia layanan memberikan perkiraan waktu pemulihan dengan jelas.				
5.	Penyelesaian masalah koneksi internet dilakukan dengan cepat oleh penyedia layanan.				
6.	Dukungan teknis tersedia secara cepat saat terjadi masalah koneksi.				
7.	Saya yakin terhadap kualitas koneksi internet yang saya gunakan.				

Lampiran 2. Kuesioner (lanjutan)

	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju
8.	Informasi tentang layanan internet selalu jelas dan mudah dimengerti.				
9.	Ada prosedur yang jelas untuk menangani masalah keamanan atau privasi.				
10.	Saya merasa aman saat menggunakan layanan internet.				
11.	Penyedia layanan memberikan respon yang ramah terhadap keluhan saya.				
12.	Saya merasa didengar dan dipahami saat menyampaikan masalah koneksi internet kepada penyedia layanan.				
13.	Kualitas infrastruktur penunjang layanan internet (misalnya: tower sinyal, jaringan kabel, dll.) di wilayah ini memadai.				
14.	Antarmuka aplikasi atau situs web koneksi internet mudah digunakan.				
15.	Kualitas perangkat yang saya gunakan untuk mengakses internet memadai.				
16.	Kecepatan akses internet sesuai dengan yang dijanjikan penyedia layanan.				
17.	Saya merasa bahwa harga yang saya bayar sepadan dengan kualitas layanan internet yang saya dapatkan.				

Lampiran 3. Dokumentasi Kota Balikpapan



Lampiran 3. Dokumentasi Kota Balikpapan (lanjutan)





Lampiran 3. Dokumentasi Kota Balikpapan (lanjutan)





Lampiran 3. Dokumentasi Kota Balikpapan (lanjutan)





Lampiran 4. Dokumentasi Kota Samarinda



Lampiran 4. Dokumentasi Kota Samarinda (lanjutan)





Lampiran 4. Dokumentasi Kota Samarinda (lanjutan)



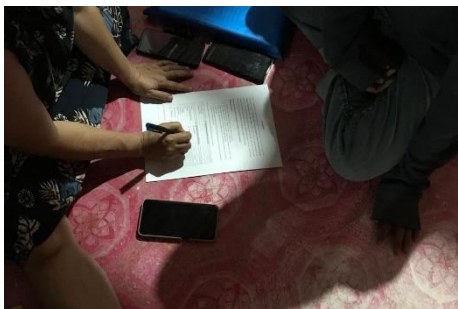


Lampiran 4. Dokumentasi Kota Samarinda (lanjutan)





Lampiran 5. Dokumentasi Kabupaten Penajam Paser Utara





Lampiran 5. Dokumentasi Kabupaten Penajam Paser Utara (lanjutan)



Lampiran 5. Dokumentasi Kabupaten Penajam Paser Utara (lanjutan)

