

## EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INFORMASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA

Rahmi Maulidani Siregar<sup>1\*)</sup>, Nurbaya Harianja<sup>2</sup>, Fitri Romaito Lubis<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Graha Nusantara  
Padangsidempuan, Indonesia

<sup>2,3</sup>Dosen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Graha Nusantara  
Padangsidempuan Indonesia

Email Korespondensi : [maulidanirahmi@gmail.com](mailto:maulidanirahmi@gmail.com)

### Abstract

Public information service is a crucial indicator in assessing government service quality, as it reflects the principles of transparency, accountability, and professionalism. The Communication and Informatics Office (Diskominfo) of North Padang Lawas Regency is responsible for providing fast, accurate, and easily accessible information to the public. This study aims to evaluate the level of public satisfaction with the quality of information services and identify the influencing factors, such as service speed, information quality, ease of access, and staff attitude.

The research employs a descriptive quantitative method targeting the community of Diskominfo service users. A sample of 40 respondents was selected using purposive sampling. Data were collected through a 1–5 Likert scale questionnaire and analyzed descriptively. The results indicate that the overall public satisfaction level falls into the "Satisfied" category with an average score of 3.60. Analysis per indicator shows that staff friendliness achieved the highest score (4.0), while service speed and service alignment with public needs received relatively lower scores (3.73). Factors influencing public satisfaction include the quality of staff interaction, ease of access to information, information accuracy, service speed, and service alignment with community needs. Based on these findings, suggested strategies for service quality improvement include the digitalization of information services, enhancement of queuing systems, evaluation and standardization of information content, and regular training for staff.

**Key Word:** Public Satisfaction, Information Service Quality, Communication and Informatics Office, Service Evaluation

### Abstrak

Pelayanan informasi publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan pemerintah, karena mencerminkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan profesionalisme. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Padang Lawas Utara bertugas menyediakan informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan informasi dan mengetahui faktor-faktor yang memengaruhinya, seperti kecepatan pelayanan, kualitas informasi, kemudahan akses, dan sikap petugas. Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan populasi masyarakat pengguna layanan Diskominfo. Sampel sebanyak 40 responden dipilih menggunakan purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert 1–5 dan dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan berada pada

kategori “Puas” dengan rata-rata skor 3,60. Analisis per indikator menunjukkan bahwa keramahan petugas memperoleh skor tertinggi (4,0), sedangkan kecepatan layanan dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat memiliki skor relatif lebih rendah (3,73). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat meliputi kualitas interaksi petugas, kemudahan akses informasi, ketepatan informasi, kecepatan layanan, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan temuan ini, strategi peningkatan kualitas pelayanan yang disarankan antara lain digitalisasi layanan informasi, peningkatan sistem antrian, evaluasi dan standarisasi konten informasi, serta pelatihan petugas secara berkala.

**Kata kunci:** Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan Informasi, Dinas Komunikasi Dan Informatika, Evaluasi Layanan

## **I. Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah dan kualitas pemerintahan secara keseluruhan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Republik Indonesia, 2009). Kualitas pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan penyampaian layanan, tetapi juga mencakup kualitas informasi yang disampaikan, kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat, serta persepsi masyarakat terhadap layanan tersebut (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) memiliki peran strategis dalam penyebaran informasi publik dan penyediaan layanan berbasis teknologi informasi. Layanan informasi publik yang efektif dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah (Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, 2020). Di era digital, masyarakat menuntut pelayanan informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses melalui berbagai kanal, baik melalui website resmi, media sosial, maupun layanan tatap muka (Kotler & Keller, 2016).

Namun, pelayanan informasi publik di Indonesia, termasuk di tingkat kabupaten, masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa studi menunjukkan bahwa masyarakat masih sering menghadapi kendala dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, baik dari segi kecepatan, akurasi, maupun kesesuaian informasi yang disampaikan (Wibowo & Prasetyo, 2021). Keterbatasan sarana teknologi informasi, kurangnya pemahaman petugas terhadap kebutuhan masyarakat, dan prosedur pelayanan yang belum sepenuhnya user-friendly menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik (Sari, 2019).

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas dan kualitas layanan publik. Kotler dan Armstrong (2017) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen atau pengguna layanan muncul ketika persepsi masyarakat terhadap kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan mereka. Dalam konteks pelayanan publik, tingkat kepuasan masyarakat mencerminkan seberapa baik pemerintah daerah mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara cepat, akurat, dan transparan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan informasi menjadi sangat penting untuk mengetahui sejauh mana masyarakat merasa puas dan untuk mengidentifikasi kelemahan yang perlu diperbaiki.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui **Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Lawas Utara**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima, serta menjadi dasar rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas layanan informasi di masa mendatang

## **II. Tinjauan Pustaka**

### **2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

#### **2.1.1. Defenisi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Definisi pelayanan publik menekankan pada pemenuhan hak warga negara dan penyediaan layanan yang profesional, transparan, dan akuntabel. Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah “segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka sesuai dengan peraturan perundang-undangan” (Republik Indonesia, 2009). Definisi ini menegaskan bahwa pelayanan publik bukan hanya aktivitas administratif, tetapi juga sarana untuk menegakkan hak-hak dasar masyarakat.

Lebih lanjut, Nasution (2018) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah seluruh kegiatan yang dilakukan pemerintah, baik pusat maupun daerah, untuk memenuhi kepentingan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, informasi, atau hak tertentu. Pelayanan publik memiliki karakteristik utama, yaitu: tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, adil dan merata, efisien, efektif, serta dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Denhardt & Denhardt (2015), pelayanan publik tidak hanya tentang memenuhi kebutuhan warga, tetapi juga tentang

membangun kepercayaan publik melalui prinsip Good Governance. Prinsip ini meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, responsivitas, dan rule of law. Dalam konteks ini, pelayanan publik yang berkualitas diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat legitimasi pemerintah.

Kotler dan Keller (2016) menambahkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah kemampuan instansi pemerintah untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Kualitas ini mencakup aspek kecepatan, ketepatan, keramahan petugas, kemudahan akses, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain, pelayanan publik tidak hanya menekankan proses administratif, tetapi juga persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan

#### **2.1.2. Karakteristik Pelayanan Publik**

Pelayanan publik memiliki sejumlah karakteristik yang membedakannya dari layanan sektor swasta. Beberapa karakteristik utama menurut literatur adalah sebagai berikut:

- a. Responsif terhadap kebutuhan masyarakat, pelayanan harus dirancang agar dapat cepat merespons kebutuhan, keluhan, dan aspirasi masyarakat
- b. Adil dan merata, setiap warga negara berhak memperoleh layanan tanpa diskriminasi berdasarkan status ekonomi, ras, agama, atau daerah asal.
- c. Efisien dan efektif, pelayanan publik harus menyelesaikan tugas secara optimal dengan penggunaan sumber daya yang seimbang antara input dan output.
- d. Dapat dipertanggungjawabkan, setiap keputusan dan pelaksanaan layanan dapat dilacak dan dipertanggungjawabkan baik secara administratif maupun hukum.
- e. Keterbukaan dan transparansi, informasi tentang prosedur, biaya,

hak, dan kewajiban harus tersedia dan mudah diakses masyarakat.

- f. Multidimensional dan interaktif, pelayanan publik sering kali melibatkan banyak pemangku kepentingan, termasuk masyarakat, LSM, dan sektor swasta. Karakteristik-karakteristik ini penting karena menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya terikat pada prosedur administratif, tetapi juga pada interaksi sosial dan pemerintahan yang akuntabel.

### 2.1.3. Prinsip dan Asas Pelayanan Publik

Prinsip dan azas pelayanan publik merupakan pedoman operasional dalam penyelenggaraan layanan pemerintahan. Azas dan prinsip ini berfungsi sebagai standar normatif dalam mengevaluasi kualitas layanan, termasuk layanan informasi publik yang menjadi fokus penelitian ini.

Dasar hukum nasional (UU 25/2009) dan literatur administrasi publik menyebutkan prinsip pelayanan publik.

- a. Transparansi yaitu prosedur, syarat, biaya, serta hak dan kewajiban masyarakat dijelaskan secara gamblang.
- b. Akuntabilitas dimana penyelenggara layanan bertanggung jawab terhadap hasil dan proses layanan yang diberikan.
- c. Partisipasi Publik yaitu masyarakat diikutsertakan dalam penyusunan, evaluasi, dan pengawasan layanan.
- d. Responsivitas dimana layanan dirancang untuk cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.
- e. Keadilan dan Kesetaraan yaitu semua warga negara diperlakukan sama dan adil dalam hak mendapatkan layanan.
- f. Rule of Law yaitu pelayanan harus sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

### 2.1.4. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik mencakup sejumlah aspek kunci yang harus dicapai

pemerintah untuk menjamin kesejahteraan masyarakat:

- a. Memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan pemerintahan. Layanan publik bertujuan memastikan masyarakat mendapatkan layanan administratif yang dibutuhkan secara cepat dan tepat (Kotler & Keller, 2016).
- b. Meningkatkan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi indikator kinerja layanan publik yang efektif karena mencerminkan persepsi hasil layanan dibandingkan dengan harapan.
- c. Meningkatkan kepercayaan publik, pelayanan yang berkualitas dan akuntabel meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Mendorong partisipasi masyarakat.
- d. Layanan publik yang transparan dan akuntabel mendorong keterlibatan warga dalam proses evaluasi dan pengambilan keputusan.
- e. Mewujudkan pemerintahan yang efisien dan akuntabel, tujuan ini selaras dengan prinsip good governance untuk memastikan penggunaan sumber daya yang optimal. Dengan demikian, tujuan pelayanan publik tidak hanya teknis administratif, tetapi juga bersifat normatif, sosial, dan strategis.

## 2.2. Kualitas Pelayanan Informasi

### 2.2.1. Pengertian Kualitas Informasi

Kualitas informasi (information quality) merupakan konsep yang penting dalam studi informasi dan sistem informasi karena berkaitan dengan sejauh mana informasi memenuhi kebutuhan pengguna dan dapat digunakan secara efektif untuk tujuan tertentu. Secara umum, kualitas informasi dapat dipahami sebagai "fitness for use", yaitu kemampuan informasi untuk sesuai dengan tujuan atau kebutuhan pengguna dalam konteks penggunaan.

tertentu. Definisi ini sering digunakan dalam literatur sistem informasi dan menekankan bahwa informasi yang berkualitas adalah informasi yang fit atau layak digunakan bagi penggunaannya.

Menurut Nelson (1974), informasi yang berkualitas adalah informasi yang mampu mengurangi ketidakpastian dalam pengambilan keputusan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas informasi bukan sekedar ketersediaan data, tetapi seberapa baik informasi tersebut memenuhi kebutuhan pengguna layanan (Beynon- Davies, 2002). Sementara itu, Redman (1998) menyatakan bahwa kualitas informasi berada pada tingkat “kelayakan penggunaan” (fitness for use) yang mencakup kejelasan, akurasi, dan konsistensi informasi. Hal ini menegaskan bahwa kualitas informasi tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga tergantung pada persepsi pengguna layanan terhadap manfaat informasi tersebut.

### **2.2.2. Dimensi Kualitas Informasi dalam Pelayanan Publik**

Kualitas informasi merupakan komponen integral dalam keseluruhan kualitas pelayanan publik. Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) dalam model SERVQUAL mengidentifikasi beberapa dimensi kualitas layanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) yang kesemuanya dipengaruhi oleh kualitas informasi yang disampaikan kepada masyarakat.

Kotler & Keller (2016) menegaskan bahwa dalam konteks pelayanan publik, kualitas layanan tidak dapat dipisahkan dari kualitas informasi yang menyertainya. Informasi yang akurat dan tepat waktu meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kinerja layanan pemerintahan. Lebih jauh Daeng (2017) menyatakan bahwa kualitas informasi publik berkontribusi terhadap transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Ketika pemerintah menyampaikan informasi yang jelas dan

terpercaya secara konsisten, masyarakat akan merasa lebih percaya dan puas terhadap layanan publik yang diberikan.

### **2.2.3. Kualitas Pelayanan Informasi dan Kepuasan Masyarakat**

Dalam studi pelayanan publik, kualitas informasi sering dikaitkan langsung dengan kepuasan masyarakat. Oliver (1997) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna layanan dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan dan persepsi pengalaman mereka terhadap layanan yang diterima, termasuk informasi yang disediakan. Wibowo & Prasetyo (2021) menemukan bahwa ketepatan informasi dan kemudahan akses informasi merupakan faktor signifikan yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi di beberapa instansi pemerintah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan informasi yang berkualitas dapat meningkatkan persepsi positif masyarakat dan mengurangi ketidakpuasan atas layanan publik.

Perkembangan teknologi informasi membawa peluang sekaligus tantangan baru bagi kualitas informasi dalam pelayanan publik. Dawes (2008) menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi layanan mempermudah akses informasi, namun tantangan seperti validitas informasi, integrasi data antarinstansi, dan perlindungan data pribadi harus diatasi untuk memastikan kualitas informasi tetap tinggi. Layne & Lee (2001) dalam penelitiannya tentang e- government maturity menekankan bahwa kualitas informasi dalam layanan digital juga bergantung pada kematangan sistem teknologi dan kemampuan institusi. Ketersediaan teknologi saja tidak cukup, tetapi harus diimbangi dengan standar manajemen informasi yang baik agar informasi yang disajikan relevan, akurat, dan terpercaya.

### **2.3. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pelayanan

publik. Secara umum, kepuasan masyarakat mencerminkan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka. Menurut Oliver (1997), kepuasan dapat didefinisikan sebagai: "Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi kinerja produk atau layanan dengan harapannya."

Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat berarti sejauh mana layanan pemerintah memenuhi kebutuhan, hak, dan harapan warga secara efektif dan efisien (Kotler & Keller, 2016). Mulyadi (2018) menambahkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya bergantung pada hasil layanan, tetapi juga pada proses interaksi antara masyarakat dan penyelenggara layanan. Proses yang transparan, cepat, ramah, dan responsif meningkatkan persepsi positif masyarakat. Menurut Wibowo & Prasetyo (2021), kepuasan masyarakat sering diukur melalui dimensi kecepatan layanan, ketepatan informasi, keramahan petugas, kemudahan akses, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat. Dimensi ini relevan untuk menilai kepuasan atas layanan informasi publik.

Kepuasan masyarakat khususnya dalam layanan informasi publik sangat tergantung pada kecepatan akses informasi, keakuratan data, kemudahan penggunaan, dan respon petugas. Wibowo & Prasetyo (2021) menekankan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik meningkat apabila masyarakat merasa informasi yang diberikan memenuhi harapan mereka dan tersedia secara mudah diakses, misalnya melalui layanan digital atau portal daring pemerintah. Selain itu, Kotler & Keller (2016) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat memengaruhi loyalitas dan partisipasi aktif dalam layanan publik. Masyarakat yang puas cenderung lebih percaya kepada pemerintah dan terlibat dalam pengawasan serta evaluasi pelayanan.

## **2.4. Dinas Komunikasi dan Informatika Sebagai Institusi Pelayanan Informasi**

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik. Menurut Daeng (2017), Diskominfo berperan sebagai pengelola dan fasilitator informasi, baik terkait kebijakan pemerintah maupun layanan administratif yang perlu diakses masyarakat secara transparan. Secara hukum, fungsi Diskominfo diatur melalui peraturan pemerintah daerah yang selaras dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Fungsi utamanya meliputi:

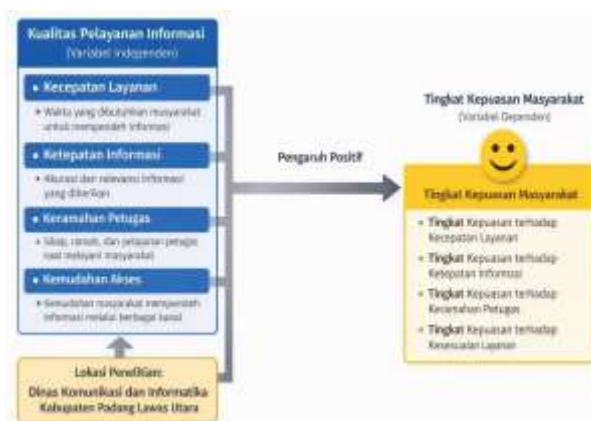
- a. **Penyediaan Informasi Publik**  
Diskominfo bertugas memastikan bahwa masyarakat memperoleh informasi yang akurat, terpercaya, dan mudah diakses (Daeng, 2017; Hermawan, 2020).
- b. **Pengelolaan Media Komunikasi Pemerintah**  
Termasuk pengelolaan website, media sosial, portal berita pemerintah, dan kanal komunikasi resmi lainnya untuk menyampaikan informasi kepada publik (Hermawan, 2020).
- c. **Koordinasi Layanan Informasi Antar OPD**  
Diskominfo bertindak sebagai penghubung dan koordinator antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) agar informasi publik tersampaikan secara konsisten dan terpadu (Nasution, 2018).
- d. **Monitoring dan Evaluasi Layanan Informasi**

## **III. Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, penelitian ini menyusun kerangka

pemikiran yang menghubungkan kualitas pelayanan informasi (variabel independen) dengan kepuasan masyarakat (variabel dependen). Kualitas pelayanan informasi diukur melalui lima dimensi: kecepatan layanan, ketepatan informasi, keramahan petugas, kemudahan akses, dan kesesuaian layanan. Hubungan logisnya adalah semakin tinggi kualitas pelayanan informasi yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang rendah akan menurunkan kepuasan masyarakat

**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**



#### IV. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif dipilih karena bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara numerik terhadap kualitas layanan informasi yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Padang Lawas Utara. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan atau memaparkan suatu fenomena sesuai fakta yang ada melalui pengumpulan data numerik dan analisis statistik sederhana. Penelitian ini menekankan pemetaan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan informasi, sehingga

hasil penelitian dapat dijadikan dasar evaluasi dan perbaikan pelayanan public.

#### 4.1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode untuk memastikan validitas dan kelengkapan informasi mengenai kualitas layanan informasi dan kepuasan masyarakat:

- Kuesioner / Angket, diberikan langsung kepada responden masyarakat yang pernah menerima layanan informasi di Diskominfo.
- Observasi, peneliti melakukan observasi langsung terhadap mekanisme layanan informasi, fasilitas, dan interaksi petugas dengan masyarakat.
- Studi Dokumentasi, mengumpulkan data pendukung, seperti laporan kinerja Diskominfo, data layanan publik, dan peraturan terkait pelayanan informasi.

#### 4.3 Informan

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Kabupaten Padang Lawas Utara yang pernah menggunakan layanan informasi dari Dinas Komunikasi dan Informatika. Populasi ini mencakup masyarakat dari berbagai usia, latar belakang pendidikan, dan pengalaman menggunakan layanan informasi, baik secara langsung maupun melalui media digital (portal website, media sosial, atau aplikasi resmi Diskominfo).

Sampel penelitian adalah bagian dari populasi yang dijadikan responden untuk memperoleh data representatif. Dalam penelitian ini, sampel ditetapkan sebanyak 40 orang. Alasan pemilihan sampel 40 orang karena mengingat keterbatasan waktu dan akses ke masyarakat yang menggunakan layanan informasi. Jumlah

40 responden dianggap cukup untuk analisis deskriptif kuantitatif yang menggambarkan persepsi masyarakat secara umum.

#### **4.2. Teknik Analisis Data**

Setelah data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi, tahap selanjutnya adalah analisis data untuk menjawab tujuan penelitian, yaitu mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan informasi. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Data dianalisis menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu:

- a. Menentukan sebaran frekuensi jawaban responden pada masing-masing indikator kualitas layanan informasi dan kepuasan masyarakat.
- b. Menghitung rata-rata (mean) skor kepuasan masyarakat untuk setiap indikator.

#### **V. Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Lawas Utara, dapat disimpulkan bahwa:

1. secara keseluruhan masyarakat menilai layanan berada pada kategori "Puas", dengan rata-rata skor 3,60 dari lima indikator. Indikator Keramahan Petugas memperoleh skor tertinggi (4,0), sedangkan Kecepatan Layanan dan Kesesuaian Layanan dengan Kebutuhan Masyarakat memperoleh skor terendah (3,73), menunjukkan bahwa meskipun masyarakat umumnya puas, masih terdapat ruang untuk peningkatan efisiensi dan relevansi layanan.

2. Faktor Kepuasan antara lain kualitas interaksi petugas, kemudahan akses, ketepatan informasi, kecepatan layanan, dan

kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat.

3. Strategi Peningkatan dapat berupa digitalisasi layanan, manajemen antrian lebih efisien, evaluasi konten informasi, dan pelatihan petugas rutin..

4. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Padang Lawas Utara telah mampu memberikan layanan informasi yang memuaskan masyarakat, sesuai dengan prinsip good governance, terutama pada aspek interaksi manusiawi dan kemudahan akses informasi. Namun aspek kecepatan layanan, digitalisasi, dan kesesuaian informasi masih perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan masyarakat yang optimal

#### **VI. Daftar Pustaka**

- Adamuddin, A., & Yamin, A. (2025). Pengaruh kualitas layanan dan sistem informasi terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Menala, Kabupaten Sumbawa Barat. *JiIP – Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(5). Bappenas. (2020). Laporan Evaluasi Pelayanan Publik di Indonesia. Jakarta: Bappenas.
- Bastian, I. (2013). *Administrasi Publik: Teori dan Praktik Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Daeng, A. (2017). *Manajemen Layanan Informasi Publik di Era Digital*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dawes, S. S. (2008). The evolution and continued challenges of e-Governance. *Public Administration Review*, 68(s1), S86–S102.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.

- Hermawan, A. (2020). Komunikasi Pemerintah dan Layanan Informasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Jogiyanto, H. M. (2007). Konsep dan karakteristik kualitas informasi. Yogyakarta: Sistem Informasi Universitas Indonesia.
- Kadir, A. (2003). Pengenalan sistem informasi. Bandung: Unikom Press.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). Principles of Marketing (17th ed.).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136.
- Mozin, S. Y., Kasim, F. N., & Djafar, K. (2025). Analisis indeks kepuasan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Indonesia. *Journal Central Publisher*, 3(4), 431–439.
- Mulyadi, D. (2018). Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik: Teori dan Praktik. Bandung: Alfabeta.
- Nasution, M. N. (2018). Pelayanan Publik dan Implementasi Teknologi Informasi di Indonesia. Jakarta: Rajawali Pers.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. McGraw-Hill.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Reynilda, & Nugraha, A. R., Sako, U., & Wibasuri, A. (2025). Governance innovation through e-government platforms: A study on service efficiency and citizen satisfaction. *JHSS (Journal of Humanities and Social Studies)*, 9(3), 276–279.
- Rosenbloom, D. H., Kravchuk, R. S., & Clerkin, R. M. (2015). Public Administration: Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector. McGraw-Hill.
- Sari, D. P. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 45–53.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Wang, R. Y., & Strong, D. M. (1996). Beyond accuracy: What data quality means to data consumers. *Journal of Management Information Systems*, 12(4), 5–33.
- Wibowo, A., & Prasetyo, D. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Informasi di Instansi Pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(1), 34–48.
- Adisasmita, Rahardjo, Prof. Dr. M.Ec. (2007) *Pendanaan Pemerintah Daerah*. Makassar : Seruni Com.