

Kualitas Free Wifi BSI Yang Diberikan Oleh Dinas Kominfos Kepada Masyarakat Kota Denpasar

Kadek Agus Ary Mahendra Putra^{#1}, Ni Putu Bayu Widhi Antari²

[#] Teknologi Informasi, Universitas Pendidikan Nasional Denpasar

^{*} Administrasi Publik, Universitas Pendidikan Nasional Denpasar

#Email: 1ary.mp200@gmail.com

Abstrak: Dalam era digital yang semakin maju, jaringan wifi menjadi komponen penting dalam menunjang berbagai aktivitas masyarakat, baik dalam bidang pribadi, sosial, maupun profesional. Kota Denpasar, sebagai pusat pemerintahan dan kegiatan ekonomi, pendidikan, serta pariwisata di Provinsi Bali, sangat bergantung pada infrastruktur jaringan seperti wifi yang andal. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efisiensi dan kualitas jaringan free wifi BSI yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Denpasar berdasarkan persepsi masyarakat. Sebanyak 32 responden memberikan jawaban terhadap 15 pertanyaan terkait kualitas jaringan free wifi BSI, mencakup aspek kecepatan, stabilitas, cakupan, dan responsivitas layanan pelanggan terhadap gangguan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan kualitas jaringan free wifi BSI, meskipun terdapat beberapa responden yang mengeluhkan gangguan atau putusnya koneksi internet. Penelitian ini juga memberikan rekomendasi strategis untuk perbaikan dan peningkatan layanan wifi di masa depan, guna memastikan jaringan yang lebih stabil, cepat, dan merata.

Kata kunci: Kualitas, Jaringan, Wifi, Kominfos

Abstract: In the increasingly advanced digital era, wifi networks are an important component in supporting various community activities, both in the personal, social, and professional fields. The city of Denpasar, as the center of government and economic, educational, and tourism activities in the Province of Bali, relies heavily on network infrastructure such as reliable wifi. This study aims to evaluate the efficiency and quality of BSI's free wifi network provided by the Denpasar City Communication and Information Service (Kominfo) based on public perception. A total of 32 respondents answered 15 questions related to the quality of BSI's free wifi network, covering aspects of speed, stability, coverage, and responsiveness of customer service to disturbances. The results showed that the majority of respondents were satisfied with the quality of BSI's free wifi network, although there were some respondents who complained about interruptions or disconnections in the internet connection. This research also provides strategic recommendations for future improvements and improvements in wifi services, to ensure a more stable, fast, and even network.

Keywords: Quality, Network, Wifi, Kominfos

I PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin maju, jaringan wifi memegang peranan vital dalam menunjang berbagai aktivitas masyarakat, baik dalam ranah pribadi, sosial, maupun profesional (Dharma & Thamrin, 2020). Kota Denpasar, sebagai ibu kota Provinsi Bali,

tidak hanya menjadi pusat pemerintahan tetapi juga pusat kegiatan ekonomi, pendidikan, dan pariwisata. Untuk mendukung semua aktivitas tersebut, diperlukan infrastruktur jaringan wifi yang andal dan efisien (Suryawan et al., 2023). Dinas Komunikasi dan Informatika

(Kominfo) Kota Denpasar memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa layanan jaringan wifi yang diberikan kepada masyarakat dapat memenuhi kebutuhan yang semakin kompleks.

Efisiensi dan kualitas jaringan wifi mencakup berbagai aspek, mulai dari kecepatan dan stabilitas koneksi, cakupan area, hingga responsivitas terhadap gangguan yang terjadi. Keberadaan jaringan yang andal dan cepat tidak hanya berpengaruh pada kenyamanan pengguna, tetapi juga berdampak langsung pada produktivitas dan perkembangan ekonomi daerah (Santoso et al., 2021). Dalam konteks ini, Dinas Kominfo Kota Denpasar berperan sebagai fasilitator dan regulator yang memastikan bahwa penyedia layanan jaringan wifi mampu memberikan layanan yang optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efisiensi dan kualitas jaringan free wifi BSI yang diberikan kepada masyarakat oleh Dinas Kominfo Kota Denpasar. Dengan menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas jaringan free wifi BSI Kota Denpasar. Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan rekomendasi strategis untuk perbaikan dan peningkatan layanan free wifi BSI di masa depan.

II RUMUSAN MASALAH

Penggunaan jaringan wifi telah cukup membantu masyarakat dalam kegiatan kesehariannya. Akan tetapi, peneliti berupaya untuk mengetahui bagaimana efisiensi serta kualitas jaringan free wifi BSI yang diberikan oleh Kominfos kepada masyarakat.

III METODE

Lokasi penelitian dilakukan pada kantor Kominfo Kota Denpasar. Pada saat melakukan PKL (Praktik Kerja Lapangan). Durasi kegiatan dimulai dari tanggal 10 Juli 2024 – 8 Agustus 2024.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang akan dibuat pada google form.

Setelah data dikumpulkan, data kan diolah menggunakan program aplikasi SPSS.

Adapun indikator pertanyaan yang akan dijadikan sebagai dasar untuk membuat pertanyaan pada kuesioner.

TABEL I
INDIKATOR PERTANYAAN KUESIONER

No	Variable	Indikator
1.	Efisiensi Jaringan	Efektivitas Jaringan
		Kepuasan dalam menggunakan Jaringan
		Kemudahan Akses Jaringan
2.	Kualitas Jaringan	Kekuatan Jaringan
		Kecepatan Jaringan

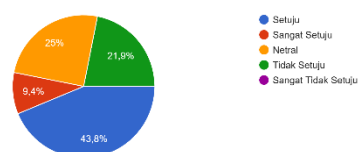
TABEL II
FORMAT PENILAIAN KUESIONER

Format Penilaian	
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

IV HASIL PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan ditampilkan pada pie charts. Jumlah responden adalah 32 orang dengan total dengan total 15 pertanyaan yang menjadi dasar untuk mengetahui hasil penelitian. Hasil penelitian akan di tampilkan pada gambar-gambar berikut ini.

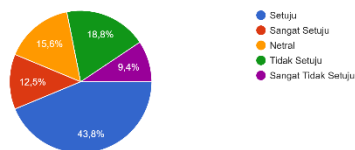
1. Apakah Anda mengalami gangguan sinyal dalam menggunakan jaringan free wifi BSI yang disediakan?
32 jawaban



Gambar.1 Hasil pengolahan data dari pertanyaan nomor 1

Pada gambar 1 dapat dilihat bahwa pengguna atau responden menjawab netral atau cukup, ini dapat diartikan bahwa pengguna terkadang mengalami gangguan dalam menggunakan jaringan free wifi BSI yang disediakan.

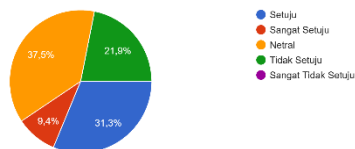
2. Apakah Anda puas dengan kekuatan sinyal free wifi BSI di daerah Anda?
32 jawaban



Gambar.2 Hasil pengolahan data dari pertanyaan nomor 2

Pada gambar 2 dapat dilihat bahwa pengguna atau responden menjawab setuju, ini dapat diartikan bahwa pengguna merasa puas dengan kekuatan sinyal yang ada pada daerahnya.

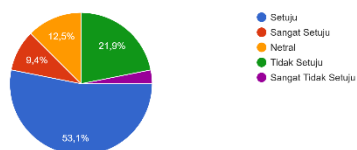
3. Apakah Anda mengalami penurunan kecepatan internet saat menggunakan jaringan free wifi BSI yang disediakan?
32 jawaban



Gambar.3 Hasil pengolahan data dari pertanyaan nomor 3

Pada gambar 3 dapat dilihat bahwa pengguna atau responden menjawab netral atau cukup, ini dapat diartikan bahwa pengguna terkadang merasa kecepatan internet saat menggunakan jaringan free wifi BSI itu stabil tetapi terkadang terjadi naik dan turunnya kecepatan internet.

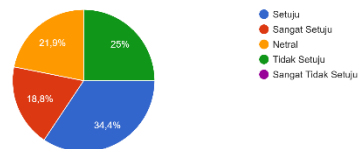
4. Apakah Anda puas dengan kecepatan internet yang disediakan?
32 jawaban



Gambar.4 Hasil pengolahan data dari pertanyaan nomor 4

Pada gambar 4 dapat dilihat bahwa pengguna atau responden sebagian besar menjawab setuju, ini dapat diartikan bahwa pengguna merasa puas dengan kecepatan internet yang disediakan.

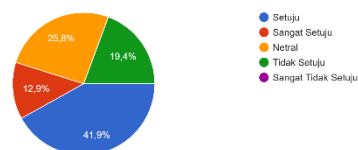
5. Apakah Anda sering mengalami putusnya koneksi saat menggunakan jaringan free wifi BSI?
32 jawaban



Gambar.5 Hasil pengolahan data dari pertanyaan nomor 5

Pada gambar 5 dapat dilihat bahwa pengguna atau responden sebagian besar menjawab setuju, ini dapat diartikan bahwa pengguna sering mengalami putusnya koneksi internet saat menggunakan jaringan free wifi BSI yang disediakan.

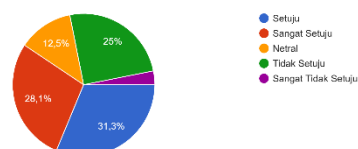
6. Apakah Anda puas dengan stabilitas koneksi yang disediakan?
31 jawaban



Gambar.6 Hasil pengolahan data dari pertanyaan nomor 6

Pada gambar 6 dapat dilihat bahwa pengguna atau responden sebagian besar menjawab setuju, ini dapat diartikan bahwa pengguna merasa puas dengan stabilitas koneksi yang disediakan.

7. Apakah cakupan jaringan di wilayah Anda cukup baik ?
32 jawaban

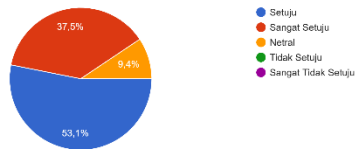


Gambar.7 Hasil pengolahan data dari pertanyaan nomor 7

Pada gambar 7 dapat dilihat bahwa pengguna atau responden sebagian besar menjawab setuju, ini dapat diartikan bahwa

pengguna merasa cakupan jaringan yang ada pada wilayahnya cukup baik.

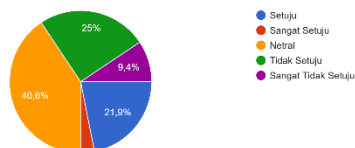
8. Apakah Anda pernah mengalami kesulitan mengakses jaringan di daerah tertentu?
32 jawaban



Gambar.8 Hasil pengolahan data dari pertanyaan nomor 8

Pada gambar 8 dapat dilihat bahwa pengguna atau responden sebagian besar menjawab setuju, ini dapat diartikan bahwa pengguna pernah mengalami kesulitan dalam mengakses jaringan di daerah tertentu.

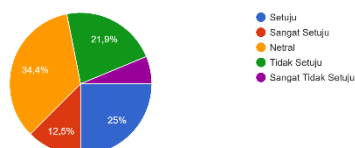
9. Apakah masalah jaringan Anda cepat ditangani oleh layanan pelanggan?
32 jawaban



Gambar.9 Hasil pengolahan data dari pertanyaan nomor 9

Pada gambar 9 dapat dilihat bahwa pengguna atau responden sebagian besar menjawab netral atau cukup, ini dapat diartikan bahwa pengguna merasa saat ada masalah jaringan, penyedia layanan pelanggan cukup cepat dalam mengatasinya.

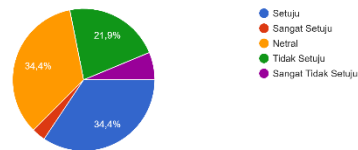
10. Apakah Anda puas dengan respon layanan pelanggan dalam menangani keluhan atau masalah jaringan?
32 jawaban



Gambar.10 Hasil pengolahan data dari pertanyaan nomor 10

Pada gambar 10 dapat dilihat bahwa pengguna atau responden sebagian besar menjawab netral atau cukup, ini dapat diartikan bahwa pengguna merasa cukup puas dengan respon layanan pelanggan dalam menangani keluhan atau masalah jaringan.

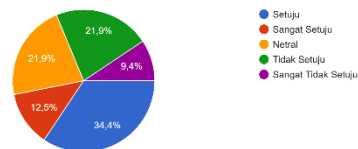
11. Apakah sering terjadi pemeliharaan atau perbaikan jaringan dilakukan di wilayah Anda?
32 jawaban



Gambar.11 Hasil pengolahan data dari pertanyaan nomor 11

Pada gambar 11 dapat dilihat bahwa pengguna atau responden sebagian besar menjawab setuju, ini dapat diartikan bahwa pengguna merasa sering terjadi pemeliharaan atau perbaikan jaringan yang dilakukan pada wilayahnya.

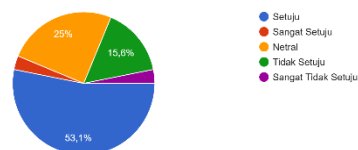
12. Apakah perbaikan jaringan cepat dilakukan setelah adanya gangguan?
32 jawaban



Gambar.12 Hasil pengolahan data dari pertanyaan nomor 12

Pada gambar 12 dapat dilihat bahwa pengguna atau responden sebagian besar menjawab setuju, ini dapat diartikan bahwa pengguna merasa perbaikan jaringan cepat dilakukan setelah adanya gangguan.

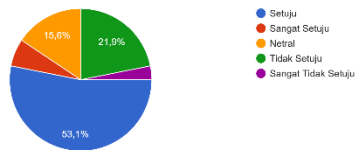
13. Apakah Dinas Kominfo Kota Denpasar memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai jadwal pemeliharaan atau gangguan jaringan?
32 jawaban



Gambar.13 Hasil pengolahan data dari pertanyaan nomor 13

Pada gambar 13 dapat dilihat bahwa pengguna atau responden sebagian besar menjawab setuju, ini dapat diartikan bahwa pengguna merasa Dinas Kominfo Kota Denpasar memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai jadwal pemeliharaan atau saat ada gangguan jaringan.

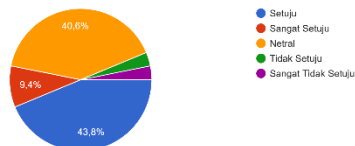
14. Apakah Anda puas dengan kualitas jaringan free wifi BSI secara keseluruhan?
32 jawaban



Gambar.14 Hasil pengolahan data dari pertanyaan nomor 14

Pada gambar 14 dapat dilihat bahwa pengguna atau responden sebagian besar menjawab setuju, ini dapat diartikan bahwa pengguna merasa puas secara keseluruhan dengan kualitas jaringan free wifi BSI yang disediakan.

15. Apakah Anda akan merekomendasikan jaringan free wifi BSI yang disediakan oleh Dinas Kominfo Kota Denpasar kepada orang lain?
32 jawaban



Gambar.15 Hasil pengolahan data dari pertanyaan nomor 15

Pada gambar 15 dapat dilihat bahwa pengguna atau responden sebagian besar menjawab setuju, ini dapat diartikan bahwa pengguna akan merekomendasikan jaringan free wifi BSI yang disediakan kepada orang lain.

V. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan kualitas jaringan telekomunikasi yang disediakan. Responden sebagian besar memberikan penilaian positif terkait kekuatan sinyal, kecepatan internet, stabilitas koneksi, dan cakupan jaringan. Meskipun terdapat beberapa responden yang merasa adanya gangguan atau putusnya koneksi, secara umum, responden menganggap bahwa penyedia layanan memberikan respon yang cukup cepat dalam menangani keluhan atau gangguan jaringan. Selain itu, responden juga mengapresiasi informasi yang jelas dan

transparan dari pihak penyedia layanan mengenai pemeliharaan atau gangguan jaringan. Kepuasan responden terhadap kualitas layanan ini juga tercermin dari kesediaan mereka untuk merekomendasikan layanan telekomunikasi tersebut kepada orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Dharma, S., & Thamrin, T. (2020). Analisis Kinerja Jaringan WIFI. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, 8(2), 35.
<https://doi.org/10.24036/voteteknika.v8i2.109129>
- Santoso, P. W., Piarsa, I. N., & Mandenni, N. M. I. M. (2021). Sistem Informasi Pendataan Bantuan Keuangan Khusus Free Wifi Bali Smart Island Berbasis Website. *JITTER : Jurnal Ilmiah Teknologi dan Komputer*, 2(3), 471.
<https://doi.org/10.24843/JTRTI.2021.v02.i03.p06>
- Suryawan, I. K. D., Swari, D. A. I., Triandini, E., & Ari, N. (2023). *PENINGKATAN TATA KELOLA DAN KOMPETENSI TEKNOLOGI INFORMASI PADA WARDANI CHILD DEVELOPMENT AND EDUCATION CENTER*. 1(2).