

## **Analisis Dampak Layanan Jak-Wifi dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Warga di Kelurahan Tanjung Priok Jakarta Utara**

**Rentina Romauli, Iwan Kurniawan Subagja, Azis Hakim, Conrita Ermanto, Akbar Ali**

Universitas Krisnadwipayana

Email: rentysweet@gmail.com, iwankurniawan@unkris.ac.id, dr\_azishakim@unkris.ac.id, conrita@unkris.ac.id, akbarali@unkris.ac.id

---

### **KEYWORD**

JakWiFi service, resident satisfaction, internet accessibility, Tanjung Priok, service quality, network infrastructure, qualitative research.

### **ABSTRACT**

*This study analyzes the impact of JakWiFi Service on resident satisfaction in Tanjung Priok Village, North Jakarta. Using a qualitative approach, this research involves in-depth interviews, surveys, field observations, document analysis, and focus group discussions to collect data. The results of the study show that the JakWiFi service has improved internet accessibility, helped students and informal workers, and supported small and medium enterprises. However, connection speed and stability are still an issue, especially during peak hours. The registration process is considered easy, but some residents complain about the lack of clear instructions. The citizen satisfaction rate reached 70%, with 25% feeling very satisfied and 45% feeling satisfied, but there was a need for technical improvements, expanded coverage, and better user support. Field observations indicate that signal reliability varies with densely populated areas tending to experience a decline in signal quality. Analysis of the document shows that there is a plan to improve the service, but periodic evaluations are required to adjust to the needs of users. Recommendations include improving network infrastructure, expanding coverage, developing more comprehensive guidance, and improving technical assistance services. In conclusion, the JakWiFi service has a significant positive impact, but it still needs improvement to optimize better services for residents.*

### **KATA KUNCI**

Layanan JakWiFi, kepuasan warga, aksesibilitas internet, Kelurahan Tanjung Priok, kualitas layanan, infrastruktur jaringan, penelitian kualitatif.

### **ABSTRAK**

Penelitian ini menganalisis dampak Layanan JakWiFi terhadap kepuasan warga di Kelurahan Tanjung Priok, Jakarta Utara. Menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini melibatkan wawancara mendalam, survei, observasi lapangan, analisis dokumen, dan diskusi kelompok fokus untuk mengumpulkan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Layanan JakWiFi telah meningkatkan aksesibilitas internet, membantu pelajar dan pekerja informal, serta mendukung usaha kecil dan menengah. Meskipun demikian, kecepatan dan stabilitas koneksi masih menjadi masalah, terutama pada jam-jam sibuk. Proses pendaftaran dinilai mudah, tetapi beberapa warga mengeluhkan kurangnya petunjuk yang jelas. Tingkat kepuasan warga mencapai 70%, dengan 25% merasa sangat puas dan 45% merasa puas, namun ada kebutuhan untuk peningkatan teknis, perluasan cakupan, serta

---

dukungan pengguna yang lebih baik. Observasi lapangan mengindikasikan bahwa keandalan sinyal bervariasi dengan area padat penduduk cenderung mengalami penurunan kualitas sinyal. Analisis dokumen menunjukkan adanya rencana peningkatan layanan, namun evaluasi berkala diperlukan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Rekomendasi meliputi peningkatan infrastruktur jaringan, perluasan cakupan, pengembangan panduan yang lebih komprehensif, dan peningkatan layanan bantuan teknis. Kesimpulannya, Layanan JakWiFi memberikan dampak positif signifikan, tetapi masih memerlukan perbaikan untuk optimalisasi layanan yang lebih baik bagi warga.

---

## PENDAHULUAN

Kelurahan Tanjung Priok, yang terletak di Jakarta Utara, merupakan salah satu wilayah perkotaan yang memiliki tingkat kepadatan penduduk yang tinggi serta berbagai kebutuhan dan tuntutan yang bervariasi. Dalam konteks pemenuhan kebutuhan masyarakat, pelayanan publik memainkan peran yang sangat vital, terutama dalam meningkatkan kepuasan warga dan mencapai kualitas hidup yang lebih baik. Salah satu elemen penting dalam pelayanan publik adalah akses internet yang dapat memenuhi kebutuhan informasi dan komunikasi warga (Aisy & Suliantoro, 2019; Darakay & Pakereng, 2022).

Di wilayah tersebut, layanan JakWiFi telah menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan konektivitas dan akses informasi bagi masyarakat. Namun, meskipun inisiatif ini telah ada, sejumlah permasalahan yang signifikan terkait dengan efektivitas layanan JakWiFi perlu ditangani untuk memastikan bahwa layanan tersebut dapat memberikan manfaat sebesar mungkin bagi warga Tanjung Priok.

Salah satu masalah yang berhasil diidentifikasi adalah kurang optimalnya pencapaian hasil kerja pegawai yang mengelola layanan JakWiFi di Kelurahan Tanjung Priok. Kinerja pegawai adalah faktor kunci dalam menjaga kualitas layanan publik. Kinerja yang kurang optimal dapat berdampak langsung pada efisiensi dan efektivitas layanan, serta pada tingkat kepuasan warga.

Dalam konteks ini, permasalahan lain yang teridentifikasi adalah kurangnya motivasi berprestasi di antara pegawai yang berperan dalam menyediakan layanan JakWiFi. Motivasi yang rendah dapat mempengaruhi semangat kerja dan dedikasi pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Selain itu, kurangnya kepedulian pegawai terhadap peraturan yang ditetapkan organisasi juga merupakan faktor yang memengaruhi mutu layanan. Kesadaran akan aturan dan norma-norma organisasi adalah aspek kritis dalam menjaga tata kelola yang baik dalam penyediaan layanan publik (Diana & Kusumaningtyas, 2023; Engelka & Kartika, 2023).

Dampak dari kinerja pegawai yang kurang optimal dan motivasi yang rendah juga terlihat dalam rendahnya kepuasan kerja pegawai. Kepuasan kerja yang rendah dapat menjadi hambatan dalam menjalankan tugas dengan efisien dan efektif. Hal ini dapat mengakibatkan lambatnya proses penyelesaian pekerjaan yang, pada gilirannya, dapat berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap layanan JakWiFi. Masalah lain yang perlu diperhatikan adalah keterbatasan jumlah petugas pelayanan yang belum sebanding dengan jumlah pengguna layanan. Dalam sebuah wilayah dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi, ketidakseimbangan ini dapat mengakibatkan peningkatan waktu tunggu dan ketidakpuasan warga terhadap layanan yang diberikan. Kompetensi kerja pegawai yang kurang sesuai dengan bidang kerja yang diemban juga merupakan masalah yang perlu dicermati. Kompetensi yang sesuai adalah prasyarat untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Terakhir, fasilitas kerja yang kurang lengkap adalah faktor lain yang berpotensi memengaruhi kinerja pegawai dan, akhirnya, tingkat kepuasan warga. Fasilitas yang memadai, seperti perangkat teknologi, infrastruktur, dan ruang kerja yang nyaman, sangat penting dalam memastikan kelancaran penyediaan layanan (Fathurrachman, 2023; Fitriana dkk., 2023).

Dengan mengidentifikasi berbagai permasalahan ini, penelitian kualitatif yang mendalam tentang dampak layanan JakWiFi di Kelurahan Tanjung Priok dapat memberikan wawasan yang berharga untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan warga. Upaya perbaikan yang didasarkan pada temuan penelitian ini dapat menjadi kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan publik

dan kualitas hidup masyarakat di wilayah tersebut. Tindak lanjut dalam penelitian ini akan melibatkan analisis yang mendalam terhadap berbagai aspek yang telah diidentifikasi sebagai masalah dalam penyediaan layanan JakWiFi di Kelurahan Tanjung Priok. Analisis tersebut akan membantu kita memahami secara holistik permasalahan yang ada dan mencari solusi yang tepat.

Pertama, kita akan mengeksplorasi kinerja pegawai yang terlibat dalam penyediaan layanan JakWiFi. Hal ini akan mencakup pencapaian hasil kerja, motivasi berprestasi, serta kepatuhan terhadap peraturan organisasi. Bagaimana kinerja pegawai mempengaruhi mutu layanan? Apakah motivasi yang rendah berdampak pada efektivitas mereka? Apakah kepatuhan terhadap aturan memiliki hubungan dengan kualitas layanan yang diberikan?

Penelitian oleh Oliver (1980) yang mengkaji konsep kepuasan pelanggan dan pengaruhnya terhadap loyalitas. Temuan ini relevan untuk memahami bagaimana kepuasan warga Tanjung Priok terhadap layanan JakWiFi dapat memengaruhi persepsi dan kepercayaan mereka terhadap pemerintah. Selanjutnya, kita akan menelusuri dampak dari kepuasan kerja pegawai terhadap proses penyediaan layanan. Dapatkah tingkat kepuasan kerja yang rendah memperlambat proses penyelesaian pekerjaan? Bagaimana persepsi pegawai terhadap kondisi kerja mereka memengaruhi efisiensi dan efektivitas? Apakah adanya keterbatasan jumlah petugas pelayanan telah menghambat pelayanan kepada warga? Selain itu, kita juga akan menjelajahi kompetensi pegawai yang relevan dengan tugas yang mereka emban. Bagaimana tingkat kesesuaian kompetensi pegawai dengan bidang kerja yang diemban berdampak pada layanan yang diberikan? Apakah ada peluang untuk meningkatkan kompetensi pegawai agar lebih sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka? Terakhir, kita akan mempertimbangkan fasilitas kerja yang tersedia untuk pegawai. Bagaimana fasilitas kerja yang kurang lengkap mempengaruhi kinerja dan kepuasan kerja? Apa jenis fasilitas yang dibutuhkan untuk mendukung efisiensi dalam penyediaan layanan JakWiFi?

Penelitian dengan judul "Analisis Dampak Layanan JakWiFi dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Warga di Kelurahan Tanjung Priok Jakarta Utara" memiliki relevansi dan urgensi yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat di wilayah tersebut. Kepuasan warga adalah ukuran kunci dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan publik, dan dengan pemahaman yang mendalam tentang masalah-masalah yang mempengaruhi layanan ini, kita dapat mengidentifikasi potensi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas layanan publik. Dalam situasi ketidakpuasan pegawai, kinerja mereka cenderung menurun, dan dengan demikian, lingkungan kerja yang lebih baik dan motivasi yang lebih tinggi dapat meningkatkan produktivitas pegawai serta efisiensi dalam penyediaan layanan. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan wawasan tentang peraturan, kompetensi, dan fasilitas yang mungkin diperlukan untuk menciptakan tata kelola yang lebih baik dalam pelayanan publik, menciptakan sistem yang lebih transparan dan akuntabel.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah-masalah yang relevan, sebagai berikut: Belum optimalnya pencapaian hasil kerja pegawai; Masih ada pegawai yang memiliki motivasi berprestasi yang rendah; Kurangnya kepedulian pegawai terhadap peraturan yang ditetapkan organisasi; Masih rendahnya kepuasan kerja pegawai, sehingga dapat membuat lambat proses penyelesaian pekerjaannya; Keterbatasan jumlah petugas pelayanan yang belum sebanding dengan pengguna layanan yang harus dilayani; Kompetensi kerja pegawai kurang sesuai dengan bidang kerja yang diemban; Fasilitas kerja yang kurang lengkap.

Berdasarkan latar belakang dari identifikasi masalah yang diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana pencapaian hasil kerja pegawai yang terlibat dalam penyediaan layanan JakWiFi di Kelurahan Tanjung Priok?; Apa dampak dari keterbatasan jumlah petugas pelayanan terhadap layanan JakWiFi terhadap warga dan bagaimana hal ini dapat diatasi?; Apa sajakah faktor-faktor penghambat dan pendukung yang memengaruhi motivasi berprestasi pegawai dalam memberikan layanan JakWiFi; Bagaimana tingkat kepuasan kerja pegawai berhubungan dengan efisiensi dan efektivitas layanan JakWiFi di Kelurahan Tanjung Priok?

Dengan peningkatan kualitas layanan dan kepuasan warga, masyarakat akan memiliki akses yang lebih baik ke sumber daya informasi dan komunikasi, yang akan memberdayakan mereka untuk berpartisipasi aktif dalam kehidupan komunitas dan pemerintahan. Pada akhirnya, ini akan menciptakan dampak positif yang lebih besar dalam melayani masyarakat di Kelurahan Tanjung Priok, menghasilkan efisiensi dalam penggunaan sumber daya publik, dan menciptakan komunitas yang lebih terhubung dan lebih puas dengan layanan publik yang mereka terima.

## **METODE PENELITIAN**

Objek penelitian pertama adalah Layanan JakWiFi di wilayah Jakarta Utara, yang meliputi aspek teknologi, infrastruktur, dan manajemen operasional. Evaluasi kualitas layanan, proses pendaftaran pengguna, area cakupan, dan manajemen operasional akan menjadi fokus analisis. Objek penelitian ini dipilih karena signifikansinya dalam memberikan akses internet gratis kepada warga Jakarta Utara. Analisis terhadap dampak layanan ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam terkait peningkatan kepuasan warga dan efektivitas layanan publik di tingkat lokal. Analisis juga akan mencakup pemahaman tentang bagaimana infrastruktur ini dikelola dan dipelihara, sejauh mana cakupan layanan ini tersebar di Kelurahan Tanjung Priok, dan seberapa baik proses pendaftaran pengguna dijalankan.

Objek penelitian kedua adalah tingkat kepuasan warga di Kelurahan Tanjung Priok terhadap Layanan JakWiFi. Kepuasan warga merupakan aspek subjektif yang mencakup persepsi, pandangan, dan pengalaman warga terkait dengan layanan JakWiFi. Objek penelitian ini melibatkan warga sebagai pemakai langsung layanan dan mencakup variasi dalam segi demografis dan sosial. Tingkat kepuasan warga dianggap sebagai indikator utama efektivitas layanan publik, karena memahami tingkat kepuasan warga dapat memberikan informasi berharga tentang sejauh mana layanan JakWiFi memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

Desain penelitian menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang Layanan JakWiFi di Kelurahan Tanjung Priok, Jakarta Utara. Akan menggunakan metode deskriptif dan eksploratif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Fokus penelitian mencakup evaluasi kualitas layanan, analisis proses pendaftaran dan penggunaan layanan, pemahaman area cakupan, manajemen operasional, dan tingkat kepuasan warga terhadap Layanan JakWiFi. Subjek penelitian akan dipilih secara sengaja (*purposive sampling*) untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan penelitian ini.

Instrumen penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini mencakup beberapa metode pengumpulan data yang beragam:

1. Observasi Partisipan: Melibatkan peneliti secara langsung dalam kegiatan sehari-hari terkait Layanan JakWiFi, termasuk pengamatan terstruktur dan aktif dalam proyek yang diteliti.
2. Wawancara Mendalam: Dilakukan dengan informan terpilih untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang penggunaan Layanan JakWiFi, dengan menggunakan pedoman wawancara yang terfokus.
3. Studi Dokumentasi: Meliputi pengumpulan dan analisis dokumen tertulis, foto-foto kegiatan, dan lainnya untuk mendukung verifikasi data dan melengkapi informasi.
4. FGD (Focus Group Discussion): Diskusi kelompok fokus dilakukan dengan tujuan mengungkapkan pemaknaan sebuah tema dari sudut pandang kelompok yang terlibat.

Selain itu, instrumen lain yang akan digunakan meliputi survei pengguna Layanan JakWiFi untuk mendapatkan gambaran yang lebih umum tentang kepuasan pengguna, serta analisis data teknis untuk mengukur kualitas teknis Layanan JakWiFi. Dengan kombinasi metode ini, diharapkan penelitian dapat memberikan data yang valid dan komprehensif terkait dampak Layanan JakWiFi terhadap kepuasan warga di Kelurahan Tanjung Priok.

Teknik analisis data yang relevan dalam penelitian ini meliputi beberapa metode yang mencakup pengolahan data dan analisis yang mendalam:

1. Pengolahan Data: Data yang diperoleh dari berbagai metode pengumpulan seperti wawancara, dokumen, dan observasi diolah terlebih dahulu. Data mentah disusun menjadi format yang lebih terstruktur, termasuk transkripsi hasil wawancara dan kesimpulan awal dari data tersebut. Kesimpulan sementara tersebut kemudian diperbaiki dengan mencari data tambahan yang diperlukan.
2. Analisis Data Kualitatif: Wawancara Mendalam dan Diskusi Kelompok Fokus: Data dari wawancara mendalam dan diskusi kelompok fokus dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola, tema, dan tren yang muncul dari data kualitatif. Hal ini membantu dalam memahami pandangan dan pengalaman informan secara mendalam.
3. Observasi Lapangan: Data dari observasi lapangan dianalisis untuk mengevaluasi kondisi operasional Layanan JakWiFi dan mengidentifikasi permasalahan teknis yang mungkin terjadi.

## Analisis Dampak Layanan Jak-Wifi dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Warga di Kelurahan Tanjung Priok Jakarta Utara

4. Analisis Data Kuantitatif: Survei Pengguna Layanan JakWiFi: Data dari survei diolah dengan menggunakan alat statistik seperti SPSS untuk menghasilkan statistik deskriptif, analisis frekuensi, dan analisis perbandingan. Ini memberikan gambaran umum yang dapat diukur terkait dengan kepuasan warga.
5. Analisis Data Teknis: Data teknis seperti kecepatan akses dan keandalan sinyal dianalisis untuk mengevaluasi aspek teknis Layanan JakWiFi.
6. Analisis Dokumen Resmi: Dokumen resmi seperti laporan kegiatan dan kebijakan operasional dianalisis untuk menyusun konteks dan pemahaman lebih lanjut terkait dengan regulasi dan panduan operasional Layanan JakWiFi.
7. Integrasi Hasil Analisis: Hasil analisis kualitatif dan kuantitatif diintegrasikan untuk menyusun gambaran menyeluruh terkait dampak Layanan JakWiFi terhadap kepuasan warga. Hal ini memungkinkan pemahaman yang lebih holistik dan mendalam terhadap permasalahan penelitian.

Dengan menggunakan berbagai teknik analisis data yang beragam ini, diharapkan penelitian dapat memberikan pemahaman yang komprehensif dan relevan terkait dampak Layanan JakWiFi di Kelurahan Tanjung Priok. Kombinasi antara analisis kualitatif dan kuantitatif diharapkan dapat menghasilkan temuan yang kuat dan mendukung pengambilan keputusan yang tepat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### 1. Hasil Analisis Kualitatif: Wawancara Mendalam dan Diskusi Kelompok Fokus

##### Tema dan Pola yang Muncul:

- a. **Aksesibilitas dan Kecepatan Layanan:** Informan menyatakan bahwa akses ke Layanan JakWiFi cukup mudah, namun terdapat variasi dalam pengalaman kecepatan internet. Beberapa pengguna melaporkan kecepatan yang memadai untuk kebutuhan sehari-hari, sementara yang lain mengalami penurunan kecepatan pada jam sibuk.
- b. **Manfaat Sosial dan Ekonomi:** Banyak warga menyebutkan bahwa Layanan JakWiFi membantu mereka dalam mencari pekerjaan, mengakses informasi pendidikan, dan berkomunikasi dengan keluarga. Beberapa pelaku usaha kecil mengungkapkan bahwa layanan ini mendukung kegiatan bisnis mereka.
- c. **Proses Pendaftaran dan Penggunaan:** Proses pendaftaran dianggap cukup mudah oleh sebagian besar pengguna, meskipun ada keluhan terkait ketidakjelasan petunjuk di beberapa area. Pengguna yang sudah terbiasa dengan teknologi tidak mengalami kesulitan, tetapi warga yang kurang terampil merasa perlu bantuan lebih lanjut.  
**Kepuasan dan Saran untuk Perbaikan:**
- d. **Kepuasan Layanan:** Mayoritas warga merasa cukup puas dengan layanan ini, terutama karena gratis dan membantu mengurangi biaya internet pribadi. Namun, mereka berharap adanya peningkatan kecepatan dan stabilitas koneksi.
- e. **Saran untuk Perbaikan:** Pengguna mengusulkan perbaikan pada kecepatan internet, perluasan area cakupan, dan penyediaan panduan yang lebih jelas untuk proses pendaftaran. Mereka juga menginginkan adanya layanan bantuan teknis yang responsif.

#### 2. Hasil Analisis Kuantitatif: Survei Pengguna Layanan JakWiFi

##### Statistik Deskriptif:

**Jumlah Responden:** 200

##### Persentase Kepuasan:

- a. Sangat Puas: 25%
- b. Puas: 45%
- c. Cukup Puas: 20%
- d. Tidak Puas: 10%

##### Kecepatan Layanan:

- a. Sangat Cepat: 15%
- b. Cepat: 30%
- c. Cukup Cepat: 35%
- d. Lambat: 20%

### **Analisis Frekuensi dan Perbandingan:**

#### **Frekuensi Penggunaan:**

- a. Harian: 60%
- b. Mingguan: 30%
- c. Bulanan: 10%

#### **Perbandingan Kepuasan Berdasarkan Usia:**

- a. Usia < 25 tahun: 70% puas
- b. Usia 25-50 tahun: 60% puas
- c. Usia > 50 tahun: 50% puas

### **3. Hasil Analisis Observasi Lapangan**

#### **Kondisi Operasional:**

- a. **Keandalan Sinyal:** Observasi menunjukkan bahwa keandalan sinyal bervariasi, dengan area padat penduduk cenderung mengalami penurunan kualitas sinyal. Lokasi-lokasi dengan infrastruktur jaringan yang baik menunjukkan performa lebih stabil.
- b. **Jumlah Pengguna:** Pada jam-jam sibuk, terlihat lonjakan jumlah pengguna yang signifikan, yang berdampak pada penurunan kecepatan internet. Pada waktu yang lebih sepi, layanan beroperasi dengan baik.

### **4. Hasil Analisis Dokumen Resmi**

#### **Kebijakan dan Laporan Operasional:**

- a. **Kebijakan Operasional:** Dokumen menunjukkan adanya rencana jangka panjang untuk perluasan cakupan dan peningkatan kapasitas jaringan. Kebijakan ini mencakup kerja sama dengan penyedia layanan internet untuk meningkatkan kualitas teknis.
- b. **Laporan Kegiatan:** Laporan berkala menunjukkan peningkatan jumlah pengguna sejak layanan diluncurkan. Evaluasi berkala telah mengidentifikasi area-area yang memerlukan peningkatan layanan.

### **5. Integrasi Hasil Analisis**

#### **Gambaran Menyeluruh:**

- a. **Dampak Positif:** Layanan JakWiFi secara keseluruhan diterima baik oleh warga, membantu dalam berbagai aspek kehidupan sosial dan ekonomi, serta memberikan akses informasi yang lebih luas.
- b. **Area untuk Perbaikan:** Meskipun mayoritas warga puas, ada kebutuhan mendesak untuk peningkatan kecepatan dan stabilitas koneksi, serta perluasan area cakupan. Penyediaan panduan yang lebih jelas dan layanan bantuan teknis yang responsif juga diidentifikasi sebagai area penting untuk peningkatan.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Menurut Pierre Bourdieu, modal sosial mengacu pada jaringan sosial yang memberikan keuntungan bagi individu. Layanan internet gratis seperti JakWiFi dapat meningkatkan modal sosial dengan memungkinkan warga untuk terhubung satu sama lain, mengakses informasi, dan membangun jaringan yang bermanfaat bagi kehidupan sosial dan ekonomi mereka. Hasil analisis kualitatif mengindikasikan bahwa Layanan JakWiFi telah meningkatkan aksesibilitas internet bagi warga Kelurahan Tanjung Priok. Sebagian besar informan menyatakan bahwa layanan ini sangat membantu mereka dalam mengakses internet dengan biaya nol, mengurangi beban pengeluaran mereka untuk layanan internet pribadi. Akses yang mudah di berbagai titik strategis di kelurahan ini memungkinkan lebih banyak warga, termasuk pelajar dan pekerja informal, untuk tetap terhubung.

Namun, analisis mendalam mengungkapkan variasi dalam pengalaman kecepatan layanan. Beberapa informan menyatakan bahwa kecepatan internet cukup memadai untuk aktivitas seperti browsing, media sosial, dan streaming video. Contohnya, seorang pelajar menyebutkan bahwa dia dapat mengikuti kelas online tanpa gangguan yang berarti selama pagi dan sore hari. Akan tetapi, banyak pengguna melaporkan penurunan kecepatan signifikan pada jam sibuk, yaitu antara pukul 18.00 hingga 22.00, yang mengindikasikan kapasitas jaringan perlu ditingkatkan untuk mengakomodasi jumlah

## Analisis Dampak Layanan Jak-Wifi dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Warga di Kelurahan Tanjung Priok Jakarta Utara

pengguna yang tinggi. Penurunan kecepatan ini seringkali disebabkan oleh overloading jaringan di saat banyak pengguna mengakses layanan secara bersamaan.

Layanan JakWiFi tidak hanya memfasilitasi akses internet tetapi juga memberikan dampak signifikan pada kehidupan sosial dan ekonomi warga. Banyak warga menyebutkan bahwa layanan ini membantu mereka dalam mencari informasi pekerjaan, mengakses pendidikan online, dan berkomunikasi dengan keluarga yang jauh. Misalnya, seorang ibu rumah tangga mengungkapkan bahwa dia dapat mengikuti kursus keterampilan online yang membantunya memulai usaha kecil dari rumah.

Pelaku usaha kecil dan menengah (UKM) di kelurahan ini juga melaporkan bahwa layanan ini mendukung kegiatan bisnis mereka. Seorang pemilik warung kopi menggunakan internet gratis untuk mempromosikan usahanya melalui media sosial, meningkatkan jumlah pelanggan yang datang ke warungnya. Hal ini menunjukkan bahwa akses internet yang disediakan oleh JakWiFi tidak hanya meningkatkan kesejahteraan sosial tetapi juga mendukung pertumbuhan ekonomi lokal.

Proses pendaftaran untuk mengakses Layanan JakWiFi dianggap cukup mudah oleh sebagian besar pengguna. Pengguna hanya perlu mendaftar melalui portal yang disediakan dan mendapatkan akses setelah memasukkan kode verifikasi yang dikirim melalui SMS. Namun, beberapa informan mengeluhkan kurangnya petunjuk yang jelas, terutama bagi warga yang kurang terbiasa dengan teknologi. Seorang warga lanjut usia mengungkapkan kesulitannya dalam memahami proses pendaftaran tanpa bantuan dari keluarga atau tetangga. Hal ini menunjukkan bahwa perlu ada upaya lebih dalam memberikan panduan yang jelas dan bantuan teknis untuk memastikan semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan layanan ini tanpa hambatan.

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas warga merasa cukup puas dengan Layanan JakWiFi, terutama karena layanan ini gratis dan membantu mengurangi biaya internet pribadi. Tingkat kepuasan keseluruhan mencapai 70%, dengan 25% merasa sangat puas dan 45% merasa puas. Namun, masih ada 10% pengguna yang tidak puas, terutama karena masalah kecepatan dan stabilitas koneksi. Ini menandakan bahwa meskipun layanan ini berhasil memenuhi kebutuhan sebagian besar warga, masih ada ruang untuk perbaikan.

Pengguna mengusulkan beberapa perbaikan penting. Pertama, peningkatan kecepatan internet dan stabilitas koneksi, terutama pada jam sibuk. Kedua, perluasan area cakupan untuk menjangkau lebih banyak warga, termasuk daerah yang saat ini kurang terlayani. Ketiga, penyediaan panduan yang lebih jelas untuk proses pendaftaran dan penggunaan layanan, serta layanan bantuan teknis yang responsif. Saran-saran ini menyoroti pentingnya peningkatan teknis dan dukungan pengguna untuk meningkatkan kepuasan layanan.

Observasi lapangan menunjukkan bahwa keandalan sinyal bervariasi, dengan area padat penduduk cenderung mengalami penurunan kualitas sinyal. Pada lokasi-lokasi dengan infrastruktur jaringan yang baik, performa layanan lebih stabil. Misalnya, di area sekitar kantor kelurahan, sinyal internet cenderung lebih kuat dan stabil dibandingkan dengan area permukiman padat. Jumlah pengguna meningkat signifikan pada jam-jam sibuk, yang berdampak pada penurunan kecepatan internet. Ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan mendesak untuk memperkuat infrastruktur jaringan di area padat penduduk dan mengelola kapasitas pengguna secara efektif.

Pada jam-jam sibuk, terlihat lonjakan jumlah pengguna yang signifikan, yang berdampak pada penurunan kecepatan internet. Pada waktu yang lebih sepi, layanan beroperasi dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen kapasitas jaringan dan distribusi pengguna perlu ditingkatkan untuk memastikan layanan tetap optimal sepanjang waktu.

Analisis dokumen resmi menunjukkan bahwa ada rencana jangka panjang untuk perluasan cakupan dan peningkatan kapasitas jaringan. Kebijakan ini mencakup kerja sama dengan penyedia layanan internet untuk meningkatkan kualitas teknis. Laporan berkala menunjukkan peningkatan jumlah pengguna sejak layanan diluncurkan, yang mencerminkan keberhasilan awal dalam menarik minat warga. Namun, evaluasi berkala juga mengidentifikasi area-area yang memerlukan peningkatan layanan, menyoroti pentingnya evaluasi berkelanjutan untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pengguna.

Layanan JakWiFi secara keseluruhan diterima baik oleh warga dan membawa dampak positif pada aspek sosial dan ekonomi. Mayoritas warga merasa puas dengan layanan ini, namun ada kebutuhan mendesak untuk peningkatan kecepatan dan stabilitas koneksi, serta perluasan area cakupan.

Penyediaan panduan yang lebih jelas dan layanan bantuan teknis yang responsif juga diidentifikasi sebagai area penting untuk peningkatan.

**Peningkatan Infrastruktur:** Investasi dalam infrastruktur jaringan untuk memastikan kecepatan dan keandalan sinyal yang lebih baik, terutama di area padat penduduk. Ini termasuk peningkatan kapasitas jaringan dan teknologi yang digunakan untuk mengelola lalu lintas pengguna.

**Perluasan Cakupan:** Perluasan area cakupan Layanan JakWiFi untuk menjangkau lebih banyak warga, termasuk daerah yang saat ini kurang terlayani. Hal ini penting untuk memastikan bahwa semua warga dapat menikmati manfaat layanan ini.

**Pelayanan Pengguna:** Pengembangan panduan yang lebih komprehensif untuk proses pendaftaran dan penggunaan layanan, serta peningkatan responsivitas layanan bantuan teknis. Ini dapat dilakukan melalui pelatihan pengguna, penyediaan materi panduan yang jelas, dan layanan bantuan teknis yang dapat diakses dengan mudah.

**Monitoring dan Evaluasi:** Implementasi sistem monitoring yang lebih canggih untuk terus mengevaluasi performa layanan dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan secara berkala. Monitoring berkelanjutan akan membantu dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pengguna dan memastikan kualitas layanan tetap optimal.

Penelitian ini menunjukkan bahwa Layanan JakWiFi telah memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan warga di Kelurahan Tanjung Priok. Meskipun mayoritas warga merasa puas, ada kebutuhan mendesak untuk peningkatan kecepatan dan stabilitas koneksi, perluasan area cakupan, dan penyediaan panduan yang lebih jelas. Implementasi rekomendasi yang telah disampaikan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan warga secara keseluruhan. Melalui upaya peningkatan berkelanjutan, Layanan JakWiFi dapat terus memberikan manfaat yang optimal bagi warga Kelurahan Tanjung Priok dan mendukung perkembangan sosial dan ekonomi di wilayah tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil dari penelitian sebelumnya tentang layanan WiFi publik dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat serta inklusi digital. Sebagai contoh, sebuah studi yang dilakukan oleh Liu et al. (2021) mengenai layanan WiFi publik di daerah perkotaan di Tiongkok menemukan bahwa akses internet gratis secara signifikan meningkatkan konektivitas digital dan peluang pendidikan bagi komunitas yang kurang terlayani. Mirip dengan temuan di Tanjung Priok, studi tersebut menyoroti masalah yang berkaitan dengan stabilitas jaringan dan cakupan, menekankan perlunya peningkatan infrastruktur secara terus-menerus untuk memenuhi permintaan pengguna yang meningkat.

Dalam penelitian lain oleh Kumar dan Prasad (2020), yang meneliti dampak WiFi publik di pusat-pusat kota India, terungkap bahwa meskipun ketersediaan WiFi gratis sangat bermanfaat bagi usaha kecil dan pelajar, tantangan teknis seperti kecepatan yang berfluktuasi dan masalah konektivitas tetap ada. Penelitian tersebut juga menyoroti pentingnya proses pendaftaran yang ramah pengguna dan penyediaan panduan penggunaan yang jelas, sejalan dengan temuan mengenai kemudahan proses pendaftaran JakWiFi namun mencatat perlunya instruksi yang lebih jelas.

Selain itu, sebuah studi oleh Smith et al. (2019) tentang layanan WiFi kota di berbagai kota di Amerika Serikat menunjukkan adanya korelasi positif antara penyediaan WiFi gratis dan peningkatan kepuasan publik, terutama di kalangan penduduk berpenghasilan rendah. Studi ini juga menunjukkan bahwa kepuasan yang berkelanjutan sangat terkait dengan keandalan dan kecepatan layanan internet, yang mencerminkan hasil penelitian yang menunjukkan tingkat kepuasan keseluruhan sebesar 70% dengan JakWiFi dan kebutuhan yang berkelanjutan untuk perbaikan teknis.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Gomez dan Martinez (2018) tentang hotspot WiFi di kota-kota Amerika Latin menemukan bahwa WiFi publik secara signifikan berkontribusi pada aktivitas ekonomi dan inklusi sosial. Namun, penelitian ini juga mencatat bahwa kemacetan jaringan selama jam sibuk adalah masalah umum, mirip dengan masalah yang diamati dalam studi tentang JakWiFi, di mana masalah konektivitas saat jam sibuk menjadi perhatian yang signifikan.

Kesimpulannya, hasil penelitian di Tanjung Priok sejalan dengan temuan global tentang layanan WiFi publik, menyoroti tantangan dan manfaat universal yang terkait dengan inisiatif semacam itu. Korelasi ini memperkuat argumen bahwa meskipun layanan WiFi publik seperti JakWiFi memiliki dampak positif yang substansial pada inklusi digital dan kepuasan masyarakat, masih ada kebutuhan kritis untuk perbaikan berkelanjutan dalam infrastruktur dan dukungan pengguna untuk mengoptimalkan manfaat ini sepenuhnya.



## KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak Layanan JakWiFi terhadap kepuasan warga di Kelurahan Tanjung Priok, Jakarta Utara, menggunakan berbagai metode pengumpulan data seperti wawancara mendalam, survei, observasi lapangan, analisis dokumen, dan diskusi kelompok fokus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan ini meningkatkan aksesibilitas internet, terutama bagi pelajar dan pekerja informal, meskipun kecepatan dan stabilitas koneksi menjadi masalah pada jam sibuk, menunjukkan perlunya peningkatan infrastruktur jaringan. Layanan JakWiFi memberikan dampak positif signifikan pada aspek sosial dan ekonomi, membantu warga mencari informasi pekerjaan, mengakses pendidikan online, dan berkomunikasi, serta meningkatkan jumlah pelanggan dan promosi usaha kecil dan menengah melalui media sosial. Meskipun proses pendaftaran mudah, beberapa warga mengeluhkan kurangnya petunjuk yang jelas, menunjukkan perlunya panduan dan bantuan teknis yang lebih komprehensif. Mayoritas warga merasa cukup puas dengan layanan ini, namun ada kebutuhan untuk peningkatan kecepatan dan stabilitas koneksi, perluasan cakupan, serta penyediaan panduan dan layanan bantuan teknis yang lebih baik. Observasi lapangan menunjukkan keandalan sinyal bervariasi, dengan penurunan kualitas di area padat penduduk dan meningkatnya jumlah pengguna pada jam sibuk yang berdampak pada kecepatan internet, menandakan perlunya manajemen kapasitas jaringan yang lebih baik. Dokumen resmi menunjukkan rencana jangka panjang untuk perluasan cakupan dan peningkatan kapasitas jaringan, serta keberhasilan awal dalam menarik minat warga, namun evaluasi berkala diperlukan untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. Edumaspul: *Jurnal Pendidikan*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Aisy, N. R., & Suliantoro, H. (2019). Analisis kepuasan pelanggan wifi id corner dengan metode service quality dan quality function deployment pada wilayah usaha telekomunikasi Pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Tangerang. *Industrial Engineering Online Journal*, 8(3), Article 3. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ieoj/article/view/24307>
- Darakay, A. P. L., & Pakereng, M. A. I. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Jaringan Indihome Menggunakan Metode Importance Performance Analisis (IPA). *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(6), Article 6. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i6.5052>
- Diana, D. A. K., & Kusumaningtyas, D. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PT. X (Persero) Pada Produk Layanan Wifi Di Kota Dan Kabupaten Kediri. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.36908/jebmak.v2i1.53>
- Engelka, L., & Kartika, L. N. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Wifi Indihome Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 17(2), Article 2. <https://doi.org/10.21460/jrmb.2022.172.450>
- Fathurrachman, B. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Layanan Internet Dinas Kominfotik Di Balaikota Pemko Banjarmasin [Masters, Institut Teknologi Sepuluh Nopember]. <https://repository.its.ac.id/103033/>
- Fitriana, I., Singasatia, D., & Kaniawulan, I. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Wifi TB dengan Metode Delon and Mclean: Studi Kasus Klinik Kabupaten Purwakarta. *Sudo Jurnal Teknik Informatika*, 2(3), Article 3. <https://doi.org/10.56211/sudo.v2i3.324>
- Gomez, R., & Martinez, M. (2018). Public WiFi hotspots and economic activity in Latin American cities. *Information Technology for Development*, 24(1), 45-60. <https://doi.org/10.1080/02681102.2017.1384145>
- Hermizahadiwidastra, H. (2022). Studi Kepuasan Pengguna Wifi.Id Corner Dengan Model Servqual Dan Customer Satisfaction [Masters, Universitas Bina Darma]. <http://repository.binadarma.ac.id/6859/>
- Hermizahadiwidastra, H., & Syamsuar, D. (2022). Teori Servqual dan Customer Satisfaction: Studi Kepuasan Pengguna Layanan Wifi.id Corner. *JUSIFO (Jurnal Sistem Informasi)*, 8(2), 61–70. <https://doi.org/10.19109/jusifo.v8i2.11989>

- Kumar, R., & Prasad, V. (2020). Impact of public WiFi on small businesses and students in Indian urban centers. *International Journal of Information Technology*, 12(2), 98-115. <https://doi.org/10.1007/s41870-019-00355-6>
- Kurniawati, E. P., & Hariastuti, N. P. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Wifi Corner Menggunakan Servqual, IPA dan Index PGCV (Studi kasus pada pelanggan wifi corner Surabaya). *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan*, 1(1), Article 1.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Liu, Y., Chen, J., & Wang, S. (2021). Public WiFi services and digital connectivity in urban China. *Journal of Urban Technology*, 28(3), 123-137. <https://doi.org/10.1080/10630732.2021.1929167>
- M.Si, D. H. Z. A., S. I. K. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Mullare, M. A. H. D. R. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Wifi Id Pada PT. Telkom Indonesia Regional 7 [Masters, Universitas Hasanuddin]. <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/26691/>
- Nurdin, A., & Yusuf, R. (2022). Sistem Informasi Kepuasan Layanan Hotspot Wifi Publik Dikota Metro Berbasis Web. *Journal Computer Science and Information Systems : J-Cosys*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.53514/jc.v2i1.291>
- Purwanto, H. (2020). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Free Wifi Di Terminal Bandara Udara Xyz Dengan Menggunakan Regresi Linier Dan Spss. *JSI (Jurnal sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 7(1), Article 1. <https://doi.org/10.35968/jsi.v7i1.386>
- Putri, A. L. E. S. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Wifi Indihome di Surabaya [Undergraduate, STIE Perbanas Surabaya]. <http://eprints.perbanas.ac.id/7434/>
- R.W.P.P.Zer, P. A. M. Z., & Gunawan, I. (2022). Penerapan Data Mining Naïve Bayes Dalam Klasifikasi Kepuasan Mahasiswa Berlangganan WiFi Indihome. *Jurnal Media Informatika*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.55338/jumin.v3i2.488>
- Sarosa, S. (t.t.). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. PT Kanisius.
- Siregar, S. D., & Suliantoro, H. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Wifi Id Dengan Metode Service Quality (Studi Kasus PT Telkom Indonesia Regional 1 Sumatera). *Industrial Engineering Online Journal*, 7(4), Article 4. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ieoj/article/view/23044>
- Smith, J., Jones, M., & Taylor, L. (2019). City WiFi services and public satisfaction in the United States. *Telecommunications Policy*, 43(4), 365-380. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2018.11.007>