

## ABSTRAK

Departemen Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul memiliki tugas membantu Bupati dalam menyediakan informasi publik melalui berbagai media informasi. Namun data tahun 2017 menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa dinas kominfo Pemkab Bantul menyediakan jasa tersebut. Rumusan masalah utama dari penelitian ini adalah apakah ada hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan informasi publik dengan kepuasan pengguna layanan informasi pada Departemen Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan informasi publik dengan kepuasan penggunaannya pada Departemen Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *Stimulus-Response* (S-R). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan survei. Teknik analisis ini menggunakan korelasi *product moment*. Sampel penelitian ini adalah 100 responden yang pernah menggunakan jasa pelayanan informasi publik Pemkab Bantul. Hasil penelitian ini membuktikan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) teruji dalam penelitian ini, bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna layanan pada Departemen Komunikasi dan Informatika Kabupaten. Indikator jaminan merupakan indikator yang paling kuat dibandingkan dengan indikator lainnya pada kualitas pelayanan, ini yang membuat indikator akurasi pada kepuasan pengguna juga tinggi .

Kata kunci: Pelayanan Publik, Informasi Publik, Kepuasan Pengguna

## **ABSTRACT**

*The Department of Communication and Informatics of Bantul District has the duty to assist the regent by providing public information to the people via various public information media. However, The data in 2017 shows that there are still many people who did not know that the local government has provided such services. The main research problem of this study is that if there is a positive and significant relationship between the quality of public information services and the level of satisfaction of information service users at the Departement of Communication and Informatics of Bantul District. The purpose of this study is to determine and analyze a positive and singnificant relationship between the quality of public information services and the level of satisfaction of information service users at the Departement of Communication and Informatics of Bantul District. The theory used in this study is Stimulus-Response (S-R) theory. This study uses quantitative method with a survey. This analysis technique used was a product moment correlation. The sample of the study are 100 respondents who have ever used the local government's communication and Informatics department services. The results of the study prove that the alternative hypothesis ( $H_a$ ) is tested in this study, there is a positive and significant relationship between the quality of public informartion services and the level of satisfaction of information service users at the Departement of Communication and Informatics of Bantul District. The assurance indicator is the most powerful compared to other indicators on service quality, which makes the indicator of accuracy on user satisfaction also high.*

*Keyword: Public Service, Public Information, User Satisfaction*