

SKRIPSI

**MUTU PELAYANAN INFORMASI MASYARAKAT**

**(Studi Kasus: Program Mobil Pusat Layanan Internet  
Kecamatan di Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros)**

**MONIKA HORMAN PELO**

**E21110262**



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

2014

**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**ABSTRAK**

**Monika Horman Pelo (E21110262), MUTU PELAYANAN INFORMASI MASYARAKAT (Studi Kasus Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros), xiv+ 78 halaman+ 3 tabel+ 2 gambar+ 29 pustaka (1986-2013)+ 2 lampiran**

Kementerian Komunikasi dan Informatika (KEMKOMINFO) menyediakan Program Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) yang digarap oleh PT. TELKOM dan KOMINFO. Kecamatan Bantimurung merupakan salah satu dari empat kecamatan di kabupaten Maros yang menjadi daerah pengoperasian MPLIK. Namun sayang, pihak penyedia jasa dalam hal ini PT. TELKOM melalui anak-anak perusahaannya cenderung lepas tangan terhadap program ini. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti mutu pelayanan informasi masyarakat melalui program Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu, yakni masyarakat. Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini bersifat kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan informasi masyarakat melalui Program Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) di Kecamatan Bantimurung dapat dikatakan bermutu karena tidak ditemukan kesenjangan antara persepsi dan harapan masyarakat Kecamatan Bantimurung selaku pengguna sehingga di katakana memuaskan. Adapun penggunaan parabola untuk mencari signal yang masih manual, tidak mempengaruhi tingkat kepuasan penggunanya. Selain itu, dari segi pelayanan yang diberikan oleh operator MPLIK kepada masyarakat Kecamatan Bantimurung selaku pengguna MPLIK sudah memuaskan.

**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**ABSTRACT**

**Monika Horman Pelo ( E21110262 ), THE QUALITY OF SERVICE INFORMATION SOCIETY ( Case Study The Mobile Internet Service Center in the Regency of Maros Bantimurung ), xiv +78 pages +3 tables +2 pictures + 29 image library ( 1986-2013 )+ 2 attachments.**

The Ministry of Communications and Information Technology In Indonesia provides the Mobile Internet Program ( M-PLIK ) which is aimed to the Society who live in village or area that is not covered by phone or internet. The Government has agreement with the Telecommunication Company (PT.TELKOM) to operate and to maintain all the work. The Bantimurung area is one of four districts which is chosen to run the program. But unfortunately , the service provider in this case PT . TELKOM through its subsidiaries tend to be hands-off on this program . By considering the problems that happen in the operation service of the program (M-PLIK), therefore the authors are interested in examining the quality of the public information service through the Government Program of Mobile Internet (M-PLIK) in Bantimurung Maros .

This study used a qualitative approach . The unit of analysis in this study is the individual , the community . In collecting the data , the authors use the technique of observation , interview and documentation . Data analysis techniques in this study is qualitative .

The results of this study indicate that the quality of public information services by the Mobile Internet Program ( M-PLIK ) in Bantimurung area can be said for quality not found the gap between the perceptions and expectations of the user community so that the Bantimurung area said as satisfactory. The use of a satellite dish to find the signal that is still manual, does not affect the level of satisfaction of its users. Moreover, in terms of services provided by the operator to the public MPLIK Bantimurung Area as users MPLIK is satisfactory.



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Monika Horman Pelo

NPM : E 211 10 262

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul MUTU PELAYANAN INFORMASI MASYARAKAT (Studi Kasus: Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros) benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Makassar, 27 Januari 2014

MONIKA HORMAN PELO

E 211 10 262



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Monika Horman Pelo  
NPM : E21110262  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul Tugas Karya Akhir : Mutu Pelayanan Informasi Masyarakat (Studi Kasus: Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros)

Telah diperiksa oleh Ketua Program Studi Administrasi Negara dan Pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke sidang skripsi Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, Januari 2014

Menyetujui :

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. H. M. Akmal Ibrahim, M.Si  
Nip. 196012311986011005

Dra. Hj. St. Halwatiah, M.Si  
Nip. 19551205199403200

**Mengetahui :**  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi

Prof. Dr. Sangkala, M.A  
Nip. 196311111991031002



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Monika Horman Pelo  
NPM : E21110262  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul Tugas Karya Akhir : Mutu Pelayanan Informasi Masyarakat (Studi Kasus: Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros)

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Skripsi Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin pada hari Jumat, Tanggal 07 Februari 2014.

### Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. H. M. Akmal Ibrahim, M.Si (.....)  
Sekretaris Sidang : Dra. Hj. St. Halwatiah, M.Si (.....)  
Anggota : 1. Dr. Hamsinah, M.Si (.....)  
2. Dr. H. Muhammad Yunus, MA (.....)  
3. Drs. H. Nurdin Nara, M.Si (.....)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas kemurahan-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “MUTU PELAYANAN INFORMASI MASYARAKAT (Studi Kasus: Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros)”. Penulis juga mengucapkan syukur oleh karena penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun di balik itu semua, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang turut berperan serta dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada Papa **Sebrune Pelo** dan Mama, **Dina Sara** yang dengan tulus dan ikhlas memberikan doanya, semangat dan nasehat dalam penyelesaian skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang setinggi-tingginya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Sangkala, MA**, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
2. Bapak **Dr. H. M. Akmal Ibrahim, M.Si** selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu **Dra. Hj. St. Halwatiah, M.Si** selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu **Dr. Hamsinah, M. Si**, Bapak **Dr. H. Muhammad Yunus, MA**, dan Bapak **Drs. H. Nurdin Nara, M. Si** yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberikan masukan untuk penyempurnaan skripsi ini.

4. Bapak **Dr. H. Baharuddin, M. Si** selaku Penasehat Akademik, terima kasih atas arahannya selama ini.
5. Para dosen pengajar Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin atas bimbingan, arahan, didikan dan motivasi yang diberikan selama ini beserta para staf jurusan **Pak Aci, Ibu Ina, Ibu Ani**, dan **Pak Lili** yang telah banyak membantu.
6. Pihak Kecamatan Bantimurung yang telah memberikan bantuan. Bapak **Muh. Idrus** selaku operator MPLIK dan masyarakat Kecamatan Bantimurung yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi terkait MPLIK.
7. Saudari-saudariku tercinta (**Gabryela & Christi**) yang telah mendoakan, mendukung, membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Untuk orang yang berjasa memberikan pengetahuannya, **Kak Hosea**.
8. Teman-teman seperjuanganku, **PRASASTI**, yang selalu mendukung dan memberi semangat. Senang bisa menjadi bagian dari kalian. Terkhusus **Arinil Hidayah**, yang baik hati meladeni semua pertanyaanku.
9. Keluarga besar **Humanis Fisip Unhas**, terima kasih atas kebersamaannya selama ini. Untuk teman-teman yang selalu saya temui di himpunan, terima kasih karena sudah mengizinkan saya untuk memakai printer himpunan beserta kertasnya.
10. **PMKO FISIP-UH** yang telah memberi banyak pengalaman, terima kasih buat doa dan dukungannya.
11. Buat adik-adikku (**Melda, Tia, Pretty, Mitra, Budi, Ungke, Kiki, dan Yori**) yang telah membuat saya merasa bahagia pernah menjadi "kakak". Terima kasih untuk doa dan kepercayaan kalian.



12. Siloamers (**Oris, Vivin, Eka, Charles, Icad**) buat kebersamaan dan topangan doanya.
13. Kakak-kakak Staf (**bu Tien & pak Yopi, kak Daud & kak Selmi, pak Soldy & bu Nurul, kak Sandy & kak Tiaras**) yang saya yakin terus mendoakan kami, para mahasiswa tingkat akhir.
14. Teman- teman Natal UH (**Eka Yudith, kak Icconk, kak Ira, kak Guntur, kak Rian, kak Indra, Ekaristi, Andri, dll**). Terima kasih buat kepercayaan yang diberikan untuk ikut mengambil bagian dalam Natal UH.
15. Semua pihak yang telah memberi dukungan, tetapi namanya tidak saya tulis di sini. Untaian syukur itu tidak selamanya harus berwujud kata-kata.

Bantuan dari semua pihak, kiranya Tuhan yang memperhitungkan. Diharapkan kritik dan saran demi penyempurnaan penulisan selanjutnya. Pada akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pembacanya.

**Makassar, Januari 2014**

**Penulis**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	6
I.3 Tujuan Penelitian .....	7
I.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
II. 1 Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi .....	9
II. 2 Pelayanan Publik .....	11
II.2.1 Pengertian Pelayanan .....	11
II.2.2 Pengertian Pelayanan Publik .....	12
II.2.3 Asas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik.....	14
II.2.4 Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	18
II. 3 Mutu Pelayanan.....	19
II.3.1 Pengertian Mutu .....	19
II.3.2 Konsep Mutu Pelayanan .....	22
II.3.3 Dimensi Mutu Pelayanan.....	25
II. 4 Konsep Kepuasan .....	28
II.5 Pengertian Informasi .....	37

II.6 Kemampuan Sumber Daya Manusia .....	42
II.7 Program MPLIK .....	46
II.8 Peran PT. TELKOM.....	50
II.9 Kerangka Pikir .....	51

**BAB III METODE PENELITIAN**

III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	54
III.2 Tipe Penelitian .....	54
III.3 Lokasi Penelitian .....	55
III.4 Unit Analisis .....	55
III.5 Jenis dan Sumber Data.....	55
III.6 Narasumber atau Informan .....	56
III.7 Teknik Pengumpulan Data.....	56
III.8 Teknik Analisis Data .....	57
III.8 Fokus Penelitian .....	57

**BAB IV LOKASI PENELITIAN**

IV.1 Kabupaten Maros.....	60
IV.2 Kecamatan Bantimurung .....	60
IV.3 Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Bantimurung . .....	61
IV.4 Penduduk.....	64
IV.5 Pertanian.....	65
IV.6 Transportasi dan Komunikasi.....	65
IV.7 Mata Pencaharian.....	66

**BAB V HASIL PENELITIAN**

V.1 Deskripsi Pelaksanaan Pelayanan Informasi Masyarakat dalam Program MPLIK Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros .....	69
--	----

V.2	Mutu Program Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) di Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros .....	73
V.2.1	Dimensi Tangibles (Berwujud) .....	73
V.2.2	Dimensi Reliability (Keandalan) .....	76
V.2.3	Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) .....	78
V.2.4	Dimensi Assurance (Jaminan) .....	79
V.2.5	Dimensi Emphaty (Kepedulian).....	85
V.3	Kendala-kendala dalam Pengelolaan MPLIK di Kecamatan Bantimurung .....	88
 <b>BAB VI PENUTUP</b>		
VI.1	Kesimpulan.....	90
VI.2	Saran .....	91
 <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>92</b>
 <b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar II.1</b>	Model <i>Expectancy Disconfirmation</i> .....	29
<b>Gambar II.2</b>	Proses Kepuasan Pelanggan .....	30
<b>Gambar II.3</b>	Kesenjangan yang Dirasakan oleh Pelanggan ....	31
<b>Gambar II.4</b>	Model <i>Gap Service Quality</i> .....	32
<b>Gambar II.5</b>	Jendela Pelanggan .....	36
<b>Gambar II.6</b>	Kerangka Pikir .....	53
<b>Gambar IV.1</b>	Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Bantimurung .....	63

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel VI.1</b>	Luas Desa/Kelurahan di Kecamatan Bantimurung Tahun 2013.....	61
<b>Tabel IV.2</b>	Luas Desa, Jumlah Rumah Tangga, Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Bantimurung tahun 2013.....	64
<b>Tabel V.1</b>	Jumlah MPLIK di Sulawesi Selatan.....	68
<b>Tabel V.2</b>	Temuan Hasil Penelitian pada Dimensi <i>Tangible</i> .....	75
<b>Tabel V.3</b>	Temuan Hasil Penelitian pada Dimensi <i>Reliability</i> .....	78
<b>Tabel V.4</b>	Temuan Hasil Penelitian pada Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	81
<b>Tabel V.5</b>	Temuan Hasil Penelitian pada Dimensi <i>Assurance</i> .....	84
<b>Tabel V.6</b>	Temuan Hasil Penelitian pada Dimensi <i>Emphaty</i> .....	87

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik harus dibarengi dengan keterbukaan informasi kepada publik. Dalam era serba teknologi ini, sudah saatnya pemerintah mewujudkan ketersediaan akses yang adil dan merata untuk seluruh lapisan masyarakat Indonesia. Keberadaan teknologi diharapkan menjadi jawaban untuk menyamaratakan kecepatan pelayanan.

Perkembangan teknologi informasi (TI) yang sedemikian pesatnya, telah mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan manusia. Dalam beberapa dasawarsa, teknologi informasi dan komunikasi serta aplikasinya telah memberikan kontribusi dan manfaat yang begitu besar bagi kehidupan masyarakat.

Aplikasi-aplikasi teknologi informasi dan komunikasi haruslah bisa diserap oleh masyarakat. Bukan hanya diserap, tetapi juga diterima, dalam arti setidaknya bisa dipahami dan diharapkan dapat dikelola secara otonom, tanpa paksaan. Sehingga, masyarakat mampu mengerti, mengolah, dan memanfaatkan aplikasi-aplikasi teknologi informasi dan komunikasi sesuai kebutuhan mereka dan didasarkan motivasi yang kuat dari dalam diri anggota masyarakat.

Namun, rendahnya pemerataan akses komunikasi dan informasi khususnya untuk daerah wilayah timur Indonesia menjadikan suatu daerah tertinggal dari

kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang berakibat pada terjadinya kesenjangan digital pada daerah tersebut.

Dilain pihak adanya tuntutan akan persamaan hak pada semua kelompok masyarakat untuk menikmati kemudahan mengakses dan menggunakan informasi melalui keberadaan teknologi informasi, menyebabkan perlunya dilakukan program-program upaya percepatan peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pengembangan dan pembangunan infrastruktur telekomunikasi dan informatika.

Syarifuddin (2013:114) mengatakan percepatan pemerataan akses komunikasi dan informasi di wilayah timur Indonesia yang dilaksanakan oleh pemerintah melalui Program Kewajiban Pelayanan *Universal Service Obligation* (USO) yang dananya bersumber dari kontribusi penyelenggara telekomunikasi sudah sangat tepat dan diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Syarifuddin juga menjelaskan bahwa *Telecenter* atau *Telecentre* merupakan suatu fasilitas warga dimana mereka dapat berinteraksi, belajar, bekerja dan bermain dengan memanfaatkan komputer, internet dan berbagai teknologi informasi dan komunikasi (TIK) lainnya. Walaupun berbeda-beda bentuknya, telecenter mempunyai karakteristik khusus yaitu mendukung kegiatan pemberdayaan masyarakat seperti membantu kegiatan peningkatan kesehatan, pendidikan dan ekonomi; meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kehidupan bernegara, berdemokrasi dan pembangunan; meningkatkan kapasitas masyarakat dalam berorganisasi dan melakukan usaha; meningkatkan peran serta pemuda, mengurangi keterisolasian; mengurangi kesenjangan digital.



*Telecenter* merupakan tempat mengakses informasi, berkomunikasi dan mendapatkan layanan sosial dan ekonomi dengan menggunakan sarana teknologi informasi dan komunikasi berupa komputer dan sambungan ke Internet. Kegiatan ini sesuai pula dengan *World Summit Information Technology* yang dideklarasikan di Geneva tahun 2003 bahwa untuk Tahun 2015 diharapkan seluruh desa di dunia sudah terhubung secara online. Selain itu telecenter diharapkan merupakan tempat dilaksanakannya kegiatan pemberdayaan masyarakat yang antara lain berupa pelatihan peningkatan keterampilan dan pengetahuan serta pelaksanaan kegiatan ekonomi masyarakat secara profesional yang didukung oleh fasilitas telecenter.

Budiman (2013:17), mengatakan bahwa salah satu program *Universal Service Obligation* (USO) yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah penyediaan Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) yang merupakan salah satu program Kementerian Komunikasi dan Informatika (KEMKOMINFO) untuk mewujudkan “Desa Pinter” di seluruh wilayah Indonesia yang digarap oleh Telkom dan Kominfo. MPLIK sendiri merupakan bentuk kepedulian Telkom terhadap pembangunan di Indonesia dalam melakukan penetrasi Internet di Kawasan Timur Indonesia (KTI) dan Kawasan Barat Indonesia (KBI) di setiap kecamatan kepulauan terpencil. Integritas Nasional penanganan untuk memberikan pelayanan publik salah satunya dengan menyediakan layanan internet melalui MPLIK.

Dengan adanya MPLIK diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan masyarakat desa, dengan internet mereka dapat menjangkau dunia luar dengan mengakses situs-situs yang berguna untuk pengembangan

desa dan hal itu tentunya sesuai dengan motto MPLIK: “Jangan Biarkan Yang Terpencil Semakin Terkucil.”

MPLIK termasuk dalam Kajian Efektifitas Program Pendampingan Pemanfaatan Layanan KPU/ USO. Program KPU (Kewajiban Pelayanan Universal) atau USO (Universal Service Obligation) adalah program pemerintah yang dilaksanakan oleh Balai Penyedia dan Pengelola Pembiayaan Telekomunikasi dan Informasi (BP3TI) Dirjen Penyelenggara Pos dan Informatika Kementerian (Kominfo). Program tersebut bertujuan mempercepat pemerataan akses telekomunikasi dan informasi untuk daerah tertinggal, terpencil, perbatasan dan tidak layak secara ekonomi.

Budiman (2012:18), mengatakan bahwa MPLIK merupakan program pemerintah untuk mengedukasi masyarakat, bekerjasama dengan Telkom Speedy yang menjadi tender utama melaksanakan program Indonesia Connected. Penetrasi internet di Indonesia saat ini masih sekitar 20 persen dari total penduduk. Artinya, saat ini masyarakat yang aware terhadap internet baru mencapai 40 juta pengakses. Jumlah tersebut terus ditingkatkan oleh pemerintah. Salah satu upayanya, yaitu dengan menyediakan akses di setiap kecamatan, melalui program PLIK dan MPLIK.

Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan secara bertahap sebanyak 1907 unit ke pelosok daerah dan untuk wilayah Provinsi Sulawesi Selatan mendapat 105 unit MPLIK. Program ini diharapkan dapat menjadikan seluruh desa di Indonesia menjadi “Desa Pinter” melalui pemanfaatan teknologi informasi yang berkembang begitu pesat sehingga kelak masyarakat Indonesia khususnya yang ada di pelosok dapat menikmati manfaat dari kemajuan teknologi komunikasi

dan informasi. (Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika Makassar, Efektifitas Pengelolaan MPLIK di Sul-Sel, 2013:8)

Khusus di Provinsi Sulawesi selatan yang terdiri dari 438 Kecamatan tentu tidak akan cukup jika dibagikan secara merata. Oleh karena itu, pemerintah akan memprioritaskannya untuk kecamatan yang ada di kabupaten kepulauan seperti Kabupaten Selayar dan Kabupaten Pangkajene Kepulauan (Pangkep). Hal ini dilakukan agar masyarakat kepulauan bisa mengakses informasi sama cepatnya dengan yang ada di perkotaan. (Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika Makassar, Efektifitas Pengelolaan MPLIK di Sul-Sel, 2013:8)

Menurut Gubernur Sulawesi Selatan, bahwa arus informasi sangat menunjang pembangunan di Sulawesi Selatan dan mendorong perkembangan perekonomian. Pembangunan akan memiliki nilai jika informasinya sampai ke masyarakat. Hal ini menjadi harga mati. Karena kebijakan apapun yang kita buat jika informasi terlambat sampai kepada masyarakat, maka tidak ada yang yang bisa dilakukan. (Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika Makassar, Efektifitas Pengelolaan MPLIK di Sul-Sel, 2013:8)

Betapa besar harapan pemerintah untuk meminimalkan kesenjangan digital di daerah-daerah pedesaan melalui penyebaran Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) sehingga menjadi menarik untuk diketahui secara detail seberapa besar efektivitas dari pemanfaatan MPLIK di daerah pedesaan khususnya di Sulawesi Selatan.

Kabupaten Maros sendiri mendapatkan 4 unit MPLIK yang disebar ke beberapa kecamatan yang ada di sana, dan Kecamatan Bantimurung merupakan salah satu daerah pengoperasian. Mulai tahun 2011 ini, kendaraan

Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) sudah bisa beroperasi di wilayah Kecamatan Bantimurung. MPLIK tersebut dilengkapi dengan fasilitas 6 unit Laptop dan 1 PC sebagai server. Selain itu MPLIK dilengkapi juga dengan fasilitas audio visual yang bisa digunakan sebagai alat penunjang untuk penyuluhan di masyarakat. Agar penggunaan MPLIK tepat sasaran dan efektif, ada koordinasi antar dinas di Kecamatan Bantimurung untuk bersama-sama memanfaatkan MPLIK sebagai sarana pendukung. Selain itu, keunggulan MPLIK di Kecamatan Bantimurung ini ialah memfasilitasi keperluan- keperluan semacam sosialisasi di masyarakat yang memerlukan MPLIK.

Namun, pengoperasian MPLIK di Kecamatan Bantimurung sejauh ini belum dapat dikatakan sukses dikarenakan Telkom selaku pihak ketiga yang menjadi penanggungjawab cenderung lepas tangan terhadap pembiayaan sarana dan prasarana MPLIK itu sendiri. Sehingga saat ini, penggunaan MPLIK yang tadinya gratis malah harus dipungut biaya. Hal ini merupakan inisiatif warga setempat untuk membiayai segala keperluan yang berkaitan dengan MLIK. Hal lain yang terjadi, yaitu tidak adanya perhatian dari pemerintah kabupaten terhadap MPLIK. Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini diberi judul

**“MUTU PELAYANAN INFORMASI MASYARAKAT (Studi Kasus Program Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros).”**

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan informasi masyarakat dalam Program MPLIK di Kecamatan Bantimurung?

2. bagaimana mutu pelayanan informasi masyarakat berkaitan dengan Program Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros?

3. Apa kendala yang dihadapi dalam pengelolaan MPLIK di Kecamatan Bantimurung?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah

1. Menjelaskan pelaksanaan pelayanan informasi masyarakat dalam Program Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) di Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros.

2. menjelaskan mutu pelayanan informasi masyarakat berkaitan dengan Program Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros.

3. Mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam pengelolaan MPLIK di Kecamatan Bantimurung.

### **I.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini akan memberikan manfaat bagi berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat tersebut adalah:

#### **1. Manfaat Akademik**

Manfaat dari segi akademis adalah dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis terutama yang berkaitan dengan teori mutu pelayanan publik, khususnya dalam penerapan Program Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK), serta dijadikan bahan referensi bagi mereka yang juga akan melakukan penelitian di bidang yang sama.

## 2. Manfaat praktis

Penulis berharap agar penelitian ini dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan penerapan Program Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK), Dengan kata lain membantu pihak organisasi dalam hal menyadari pentingnya penerapan MPLIK dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **II.1 Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)**

Menuju Masyarakat Informasi itu penting dalam kondisi saat ini karena Masyarakat Informasi menghadapkan kita pada tantangan-tantangan baru dan kesempatan perkembangan-perkembangan menuju seluruh ranah dari masyarakat. Dampak teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi sebuah definisi sementara yang kuat, dan ini mentransformasi aktivitas ekonomi dan sosial. Pola hubungan sosial antarmanusia juga mengalami perubahan. Apabila dahulu manusia yang tinggal berlainan daerah harus saling bertemu fisik hanya untuk sekadar berkomunikasi, sekarang, cukup melalui berbagai sarana media telekomunikasi seperti telepon, fax, dan internet.

Sejalan dengan hal di atas, pola hubungan antara warga negara dengan pemerintah juga mau tidak mau mengalami perubahan. Bergulirnya demokratisasi, meningkatnya tingkat pendidikan masyarakat, meningkatnya interaksi sosial, terbukanya arus informasi, dan demistifikasi birokrasi, telah memaksa manusia untuk meninjau kembali konsepsi tentang bagaimana hubungan yang ideal antara pemerintah dengan warga negara.

Menurut Vigoda (dalam Setiyono,2012:195) sistem pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang memungkinkan keterlibatan warga negara untuk berperan serta dalam proses-proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan, juga memberikan akses bagi warga negara untuk mengetahui proses-proses penyelenggaraan pemerintahan, serta ikut mengontrol dan mengontak pejabat pemerintah apabila diperlukan, maka konsepsi pemerintahan baru menekankan

bahwa sistem pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang memungkinkan warga negara untuk melakukan sendiri atau mengerjakan sendiri bidang-bidang pelayanan yang dapat dikerjakan langsung oleh publik. Konsepsi ini, yang secara luas dikenal sebagai *citizen empowerment*, diharapkan akan mampu meningkatkan akuntabilitas pejabat publik, serta meningkatkan kepercayaan rakyat terhadap pemerintah, dan memperkuat *civil society*.

Dalam konteks ini, aplikasi TIK seperti internet adalah alat yang dapat dipakai untuk meningkatkan akses publik terhadap proses penyelenggaraan negara, meningkatkan interaksi dengan para pejabat dan pemimpin pemerintahan, serta memungkinkan rakyat mengurus berbagai macam pelayanan pemerintah.

Menurut Coates (dalam Setiyono, 2012:198), aplikasi TIK dalam institusi pemerintah memberikan berbagai macam keuntungan, yakni:

- *Streamlining bureaucratic operation* (mengurangi beban kerja birokrasi),
- *Reduction in public service cost* (pengurangan biaya pelayanan publik),
- *Providing non-stop services: 24-hours a day service, 7 days a week* (menyediakan pelayanan non-stop selama 24 jam sehari, dan 7 hari seminggu),
- *Lessening the number of in-person bureaucratic contacts* (mengurangi jumlah kontak langsung antara birokrat dengan pengguna jasa),
- *De-territorialization of bureaucracy* (penyampaian pelayanan birokrasi yang tidak dibatasi oleh kendala geografis),
- *Providing bureaucratic control system* (menyediakan sistem kontrol birokrasi),



- *Flexibility of hierarchies within bureaucracy* (keleluasaan struktur hierarki dalam institusi birokrasi),
- *Effecting vertical and horizontal communication* (mengefektifkan komunikasi vertical dan horizontal),
- *Facilitating inter-organizational cooperation* (memfasilitasi kerjasama antarinstansi pemerintah), dan
- *Providing the capacity for virtual simulations for aiding bureaucratic policy making* (menyediakan kapasitas dalam simulasi abstrak sehingga mempertajam pembuatan keputusan).

## **II.2 Pelayanan Publik**

### **II.2.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan pada hakekatnya adalah merupakan serangkaian kegiatan, oleh karena itu pelayanan merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, yang meliputi dan mencakup seluruh aspek kehidupan manusia. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Monir (2003:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menurut Kotler (dalam Lukman,2000:8) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara Kamus Besar Bahasa Indonesia (dalam Sinambela dkk,2008:4) menjelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani.

Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyahkan, menerima; menggunakan.

Menurut Zeithani Jiptono, (1997:58) mendefinisikan “pelayanan yang unggul (*service excellence*) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan”. Konsep pelayanan yang unggul di atas menekankan pada betapa pentingnya peran dan sikap yang melayani terhadap terciptanya pelayanan yang berkualitas.

## **II.2.2 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Keputusan MENPAN nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Agus Dwiyanto (2085:141-145) mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin pengambilan air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koperasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan

perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong,2010:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dikemukakan diatas, dapat dilihat bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan aparat pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan dari organisasi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam rangka mengimplementasikan ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Sinambela, pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang

dibutuhkan oleh masyarakat, karena pemerintah dan negara didirikan oleh masyarakat atau publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal berdasarkan paradigma *new public service* menurut Agus Dwiyanto (2008: 140) yaitu pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Dengan demikian, karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

### **II.2.3 Asas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

Menurut Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;

- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu;
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 antara lain adalah:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran,dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan;

n. Evaluasi kinerja pelaksana.

#### **II.2.4 Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dalam Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam Pasal 15 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggaran berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;



- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik; Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- f. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- g. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- h. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- i. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- j. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- k. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan

### **II.3 Mutu Pelayanan**

#### **II.3.1 Pengertian Mutu**

Dalam kehidupan sehari – hari seringkali kita mendengar orang membicarakan mengenai mutu. Mutu sendiri memiliki banyak kriteria yang berubah secara terus menerus, sehingga banyak definisi mutu yang bisa kita lihat dalam beberapa literatur dari beberapa pakar. Menurut Kotler (2008:116)

mutu harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Berarti bahwa citra mutu yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak perusahaan atau penyedia jasa, melainkan berdasar persepsi para pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap mutu merupakan perilaku menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Dikemukakan oleh Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 2004:51), yaitu bahwa mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Juran (dalam Tjiptono,2004:11), mutu adalah *fitness for use/kesesuaian* penggunaan. Beberapa alat yang dapat digunakan untuk pemecahan masalah adalah *statistical process control* (SPC). Ia berorientasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Juran memperkenalkan *quality trilogy* yang terdiri:

- a. *Quality planning*/perencanaan mutu. Perencanaan mutu merupakan proses untuk merencanakan mutu sesuai dengan tujuan. Dalam proses ini pelanggan diidentifikasi dan produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dikembangkan.
- b. *Quality control*/pengendalian mutu. Pengendalian mutu merupakan proses mencapai tujuan selama operasi. Pengendalian mutu meliputi lima tahap:
  1. Menentukan apa yang seharusnya dikontrol
  2. Menentukan unit-unit pengukuran
  3. Menetapkan standar kinerja
  4. Mengukur kinerja

5. Evaluasi dengan membandingkan antara kinerja sebenarnya dengan standar kinerja

c. *Quality improvement*/perbaikan mutu, untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi.

Meskipun tidak ada definisi mengenai mutu yang diterima secara universal, namun dari definisi – definisi yang ada terdapat beberapa kesamaan, yaitu dalam elemen – elemen sebagai berikut :

- a. Mutu meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Mutu mencakup pabrik, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
- c. Mutu merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan mutu saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang)

Menurut Assauri (2008:293) faktor – faktor yang memengaruhi mutu adalah :

a. Fungsi suatu barang

Suatu barang yang dihasilkan hendaknya memerhatikan fungsi untuk apa barang tersebut digunakan atau dimaksudkan, karena pemenuhan fungsi tersebut memengaruhi kepuasan para pelanggan. Mutu yang hendak dicapai sesuai dengan fungsi untuk apa barang tersebut digunakan, tercermin pada spesifikasi dari barang tersebut seperti kecepatan, daya tahan, kegunaannya, berat, bunyi, mudah atau tidaknya perawatan dan kepercayaan.

b. Wujud luar

Walaupun barang yang dihasilkan secara teknis atau mekanis telah maju, tetapi bila wujud luarnya kuno atau kurang dapat diterima, maka

akan menyebabkan barang tersebut tidak disenangi oleh konsumen karena dianggap mutunya kurang memenuhi syarat.

c. Biaya barang

Umumnya biaya dan harga suatu barang akan menentukan kualitas barang tersebut. Hal ini terlihat dari barang – barang yang mempunyai biaya atau harga yang mahal, dapat menunjukkan bahwa kualitas barang tersebut relatif lebih baik.

### **II.3.2 Konsep Mutu Pelayanan**

Mutu pelayanan merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh para pemberi layanan. Goetsch dan Davis, dalam (LAN, 2003:17) mendefinisikan mutu pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan Evans dan Lindsay (dalam LAN ,2003:17), mengatakan bahwa mutu pelayanan dapat dilihat dari berbagai sudut. Jika dilihat dari sudut pandang konsumen, maka mutu pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik/prima (*excellent*). Jika mutu pelayanan dipandang dari sudut “*product based*”, maka mutu pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variable pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian mutu sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan. Mutu pelayanan jika dilihat dari sudut “*user based*”, maka mutu pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan. Sedangkan, jika dilihat dari “*value based*”, maka mutu pelayanan merupakan keterkaitan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga.

Salim dan Woodward (dalam Ratminto dan Winarsih, 2007:134) melihat mutu pelayanan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan ekonomi, efisiensi, efektifitas dan persamaan pelayanan. Aspek ekonomi dalam pelayanan diartikan sebagai strategi untuk menggunakan sumber daya seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Efisiensi kinerja pelayanan publik juga dilihat untuk menunjuk suatu kondisi tercapainya perbandingan terbaik/proporsional antara input pelayanan dengan output pelayanan. Demikian pula, aspek efektifitas kinerja pelayanan ialah untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target pelayanan yang ditentukan. Prinsip keadilan dalam pemberian pelayanan publik juga dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.

Upaya peningkatan mutu pelayanan dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi kinerja organisasi. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi kinerja organisasi pengguna jasa pelayanan adalah dengan melihat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang menjadi harapan pelanggan.

Harapan pelanggan diyakini berperan dalam menentukan mutu layanan dan kepuasan pelanggan. Karena adanya harapan pelanggan, suatu perusahaan akan berusaha memberikan layanan yang berbeda dibandingkan perusahaan lain dalam rangka memuaskan pelanggannya. Parasuraman dkk. (dalam Hanafi, 2001:34) mendefinisikan harapan sebagai keinginan atau tuntutan konsumen yang seharusnya dipenuhi penyedia jasa. Faktor-faktor yang memengaruhi harapan konsumen yaitu:

1. Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Komunikasi ini merupakan faktor yang cukup potensial, karena konsumen umumnya cenderung untuk memercayai konsumen lain yang sudah mencoba produk atau jasa tersebut. Pengaruh ini timbul dari apa yang didengar konsumen dari konsumen lain.
2. Keinginan perseorangan (*personal need*). Pengaruh ini timbul karena konsumen mengharapkan sesuatu, biasanya dipengaruhi oleh kebutuhan pribadi.
3. Pengalaman masa lalu (*past experiences*). Pengalaman pada waktu yang lalu (sebelumnya) berpengaruh terhadap harapan konsumen. Pada umumnya semakin berpengalaman konsumen, semakin rendah harapannya akan keramahan dan kesantunan (kesopanan), tetapi semakin tinggi harapannya terhadap kompetensi dan efektivitas kerja perusahaan.
4. Komunikasi eksternal. Komunikasi eksternal, misalnya iklan atau selebaran-selebaran memegang peranan penting dalam membentuk harapan konsumen.

*Expected service* dibagi menjadi dua, yaitu *desired service* dan *adequate service*. *Desired service* adalah layanan yang seharusnya diterima pelanggan, sedangkan *adequate service* adalah layanan minimum yang akan diterima pelanggan. Daerah antara *desired service* dan *adequate service* disebut sebagai daerah toleransi (*zone of tolerance*). Besarnya daerah toleransi ini berbeda pada setiap orang dan fluktuasinya lebih dipengaruhi oleh tingkat *adequate service*-nya (Parasuraman, dkk., 1990).

Berdasarkan pengertian diatas terdapat tiga tingkatan mutu pelayanan, yaitu :

1. Bermutu (*quality surprise*)

Bila kenyataan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan pelanggan .

2. Memuaskan (*satisfactory quality*)

Bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan.

3. Tidak bermutu (*unacceptable quality*)

Bila kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.

### **II.3.3 Dimensi Mutu Pelayanan**

Parasuraman, (1990) mengidentifikasi lima dimensi mutu dalam jasa pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.
3. *Responsiveness*, yaitu bisa menjawab kebutuhan atau bisa diartikan dengan kemauan untuk menolong pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat

4. *Assurance*, meliputi pengetahuan dan rasa hormat para karyawan dan kemampuan mereka berarti adanya jaminan tentang kepastian pelayanan yang diberikan.
5. *Empathy*, yaitu adanya penjiwaan dan perhatian secara pribadi terhadap konsumen.

Sedangkan Gronroos (1993) memberikan dimensi penilaian mutu yang baik yaitu:

1. Profesionalisme dan keahlian (*professionalism and skill*). Konsumen menyadari bahwa pemberi jasa, karyawan, sistem operasi dan sumber daya fisik mempunyai pengetahuan dan keahlian yang diperlukan untuk memecahkan masalah-masalah mereka dengan cara yang profesional (kriteria yang berhubungan dengan hasil).
2. Sikap dan perilaku (*attitude and behavior*). Konsumen merasa bahwa para karyawan memerhatikan mereka dan berkepentingan dalam pemecahan masalah mereka dengan cara spontan dan akrab (kriteria yang berhubungan dengan proses).

Gronroos (1993) berpendapat bahwa mutu pelayanan seperti yang dirasakan oleh para pelanggan mempunyai dua dimensi. Pertama adalah dimensi proses, yakni mengenai cara pelanggan menerima jasa dari perusahaan, dalam hal ini menyangkut apa yang terjadi pada interaksi pembeli-penjual. Kedua, dimensi hasil, yaitu mengenai hasil transaksi jasa, menyangkut apa yang pembeli rasakan dalam interaksinya dengan pihak perusahaan pemberi jasa.

Stamatis (Tjiptono, 2001 : 14) yang berhasil memodifikasi delapan dimensi mutu dari Garvin menjadi tujuh dimensi mutu pelayanan, yaitu:



a. Performa (*Performance*)

Aspek fungsional dari produk dan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk.

b. *Features*

Pilihan – pilihan dan pengembangan merupakan ciri – ciri atau keistimewaan tambahan atau pelengkap fungsi dasar.

c. Keandalan (*Reliability*)

Penggunaan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu di bawah kondisi tertentu.

d. Konformasi (*Conformance*)

Tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.

e. Daya Tahan (*Durability*)

Daya tahan dari ukuran masa pakai suatu produk.

f. Kemampuan Pelayanan (*Service Ability*)

Kecepatan atau kesopanan, kompetensi, kemudahan, serta akurasi dalam perbaikan.

g. Estetika (*Aesthetics*)

Keindahan yang bersifat subjektif mengenai pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi atau pilihan individual.

h. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*)

Perasaan pelanggan dalam mengonsumsi produk seperti meningkatkan harga diri.

### **II.3 Konsep Kepuasan**

Setiap layanan yang diberikan, senantiasa berorientasi pada tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. P.J. Johnson dalam Purwoko (2000:208) kepuasan seorang pelanggan dapat terlihat dari tingkat penerimaan pelanggan yang didapatkan. Tanda dari kepuasan tersebut diidentifikasi sebagai berikut: (1) senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang diterima, (2) mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya diperoleh, (3) tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya, (4) menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima. Keempat tanda tersebut di atas akan berbeda-beda sesuai dengan bentuk pelayanan jasa yang diterima.

Tirtomulyo (1999:24) menyatakan bahwa untuk memperoleh kepuasan, maka seorang pengembang pemasaran jasa harus memperhatikan pemenuhan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan menjadi pioneer atau penentu untuk kontinuitas berlangsungnya suatu bisnis jasa. Syarat dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan diketahui dari adanya sikap: senang, sering berkunjung, memberitahu temannya, dan memberikan solusi atas apa yang dirasakan atas pelayanannya. Secara pribadi, pelanggan yang puas akan loyal terhadap berbagai penawaran jasa yang diberikan.

Menurut Keagen dalam buku karya Tjiptono (2004:24) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima. Apabila menerima perlakuan yang baik, sesuai dan memuaskan pelanggan akan merasa terpenuhi harapannya, ditandai dengan adanya perasaan senang. Sedangkan apabila penerimaan perlakuan kurang baik, tidak sesuai, memberi kesan negatif dan tidak memuaskan,

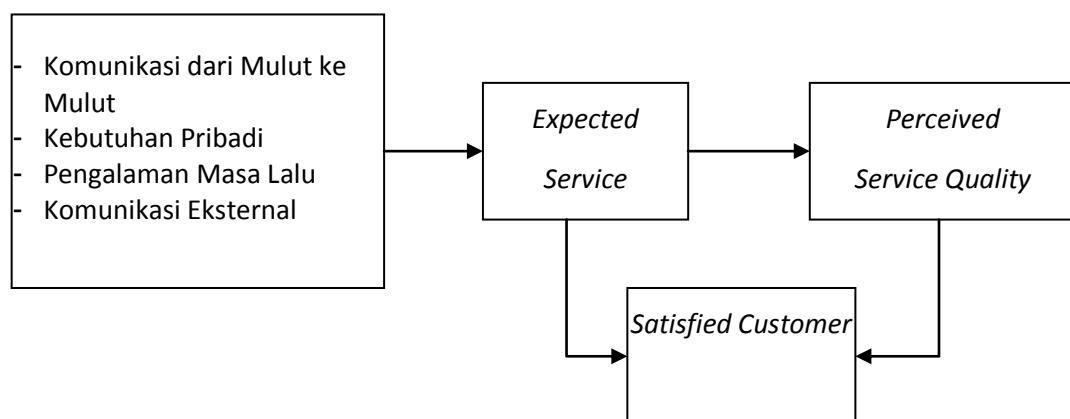
dianggap bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, yang menyebabkan pelanggan mengeluh, keluhan tersebut menandakan bahwa pelanggan merasa kecewa.

Engel (1990:23) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu jasa dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas atau senang. Dalam kaitan itu, maka faktor kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) menjadi elemen penting dalam memberikan atau menambah nilai bagi pelanggan.

Konsep dan teori mengenai kepuasan pelanggan telah berkembang pesat dan telah mampu diklasifikasikan atas beberapa pendekatan. Salah satu pendekatan yang paling populer yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan adalah teori *The Expectancy Disconfirmation Model* dari Zeithaml (1990:167). Lebih jelasnya dapat dilihat pada model di bawah ini:

Gambar II.1

Model *Expectancy Disconfirmation*

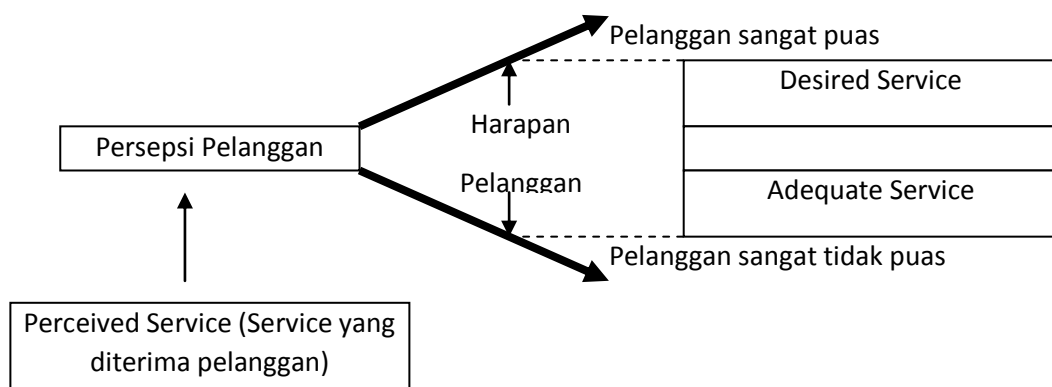


Sumber: Zeithaml, 1990:1967

Teori ini menekankan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan ditentukan oleh suatu proses evaluasi pelanggan, dimana persepsi tersebut mengenai hasil suatu jasa atau jasa dibandingkan dengan standar yang diharapkan. Proses inilah yang disebut dengan proses diskonfirmasi.

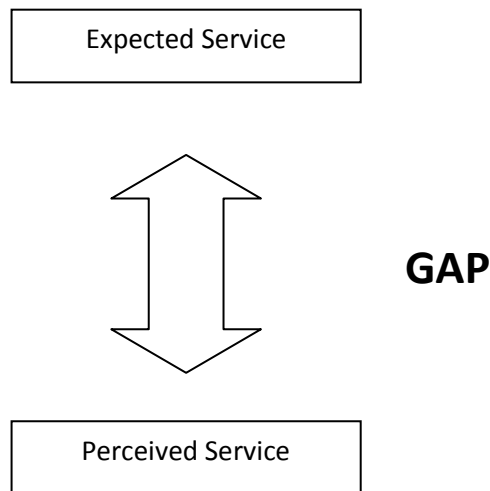
Rangkuti (2003:40) kepuasan pelanggan terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa tersebut setelah pelanggan merasakan kinerja jasa tersebut. Lebih jelasnya dapat dilihat Gambar 2.3 berikut:

Gambar II.2  
Proses Kepuasan Pelanggan



Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan yang terdiri dari 5 dimensi pelayanan. Kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*).

Gambar II.3  
Kesenjangan yang Dirasakan oleh Pelanggan

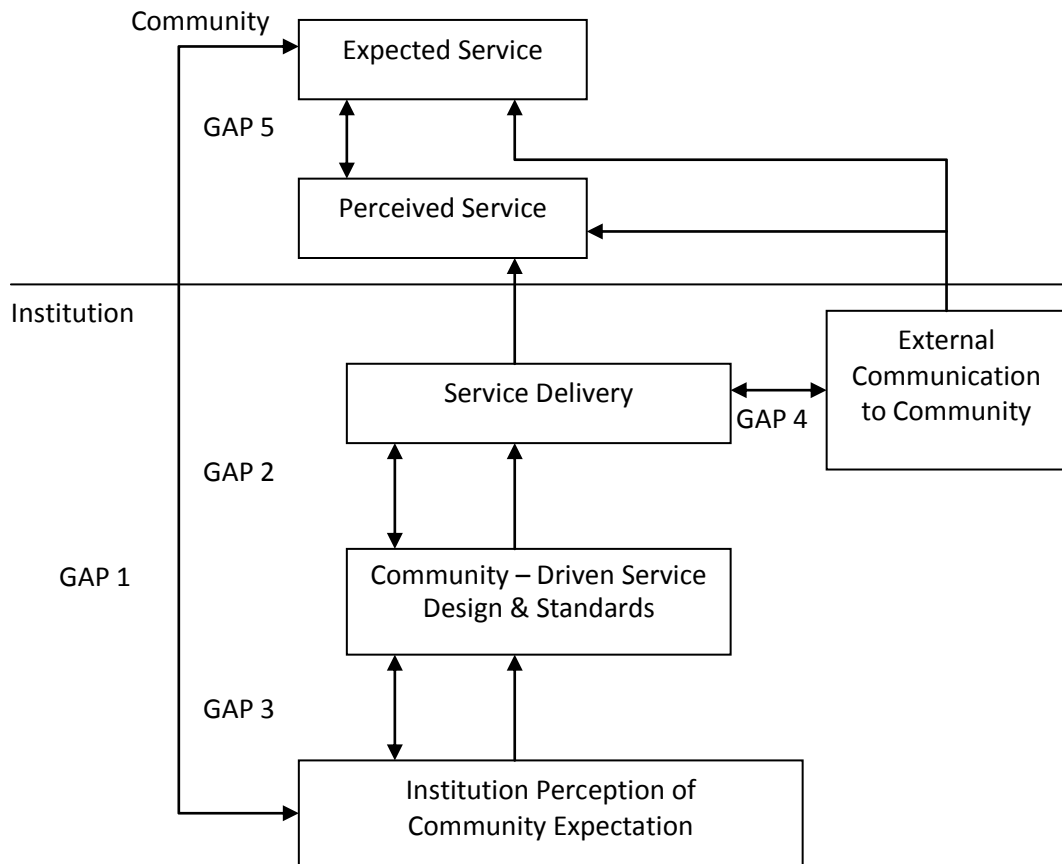


Sumber: Rangkuti (2003:42)

Kesenjangan terjadi apabila pelanggan mempersepsikan pelayanan yang diterimanya lebih tinggi daripada *desired service* atau lebih rendah daripada *adequate service* kepentingan pelanggan tersebut. Dengan demikian, pelanggan dapat merasakan sangat puas atau sebaliknya sangat kecewa.

Menurut Zeithaml et.al, kepuasan konsumen dapat diukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang pelayanan yang diterima. Harapan atau ekspektasi *customer* adalah perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila mengkonsumsi suatu barang atau menerima sebuah pelayanan. Sedangkan persepsi adalah apa yang dilihat atau dialami setelah memasuki sebuah lingkungan yang diharapkan memberikan sesuatu kepadanya.

Gambar II.4  
Model Gap Service Quality



Sumber: Zeithaml (1990:43)

Berdasarkan *gaps model of service quality* di atas, ketidaksesuaian muncul dari lima macam kesenjangan yang dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu:

1. Satu kesenjangan (gap), yaitu kesenjangan kelima yang bersumber dari sisi penerima pelayanan (pelanggan).
2. Empat macam kesenjangan, yaitu kesenjangan pertama sampai dengan empat, bersumber dari penyedia jasa (manajemen).

Kepuasan pelanggan dapat dinyatakan sebagai suatu rasio atau perbandingan dengan merumuskan persamaan kepuasan pelanggan sebagai berikut:  $Z = X/Y$ , dimana Z adalah kepuasan pelanggan, X adalah kualitas yang

dirasakan oleh pelanggan dan Y adalah kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Jika pelanggan merasakan bahwa kualitas layanan jasa melebihi kebutuhan, keinginan dan harapannya, maka kepuasan pelanggan akan menjadi tinggi atau paling sedikit bernilai lebih besar dari satu ( $Z > 1$ ). Sedangkan pada sisi lain, apabila pelanggan merasakan bahwa kualitas dari jasa lebih rendah atau lebih kecil dari kebutuhan, keinginan dan harapannya, maka kepuasan pelanggan menjadi sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ekspektasi pelanggan menurut Gaspersz (2003:35) terdiri dari:

1. "Kebutuhan dan keinginan" yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen jasa. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika menggunakan jasa pelayanan dari organisasi jasa maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman dari teman-teman, yang menceritakan mengenai kualitas layanan jasa yang dirasakan oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada jasa-jasa yang dirasakan berisiko tinggi.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi pelanggan. Orang-orang di bagian penjualan dan periklanan seyogyanya tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan. Kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu

memenuhi ekspektasi pelanggan akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi pelanggan tentang pelayanan jasa yang diberikan.

Penyelenggaraan suatu pelayanan, baik kepada pelanggan internal maupun eksternal, pihak penyedia dan pemberi pelayanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

Barata (2001:15), sebagai pihak yang melayani tidak akan mengetahui apakah pelanggan yang dilayani puas atau tidak, karena yang dapat merasakan kepuasan dari suatu layanan hanyalah pelanggan yang bersangkutan. Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang dinikmati serta layanan lain berupa layanan pra-jual, saat transaksi dan purna jual.

Ukuran standar kualitas yang ditentukan oleh produsen barang atau jasa belum tentu sama dengan ukuran standar kualitas yang ditentukan oleh pelanggan. Misalnya, apabila dalam memberikan pelayanan yang sama kepada pelanggan yang berbeda, maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masing-masing pelanggan akan berbeda. Dalam hal ini, tentu saja pernyataan pelanggan akan sangat beragam, tergantung citarasa yang bersangkutan.

Sebagai pihak yang melayani hanya akan tahu tingkat kepuasan masing-masing pelanggan dari pernyataan pelanggan yang bersangkutan. Dalam hal ini, tentu saja sifatnya subyektif dan kita tidak akan pernah tahu secara pasti apakah pernyataan dari pelanggan itu benar-benar tulus atau hanya sekedar basa-basi.

Oemi (1995:155) sifat kepuasan sangat bersifat subyektif, sehingga sulit sekali untuk mengukurnya. Namun, walaupun demikian, tentu saja harus tetap berupaya memberikan perhatian kepada pelanggan (*customer care*) dengan



segala daya, sehingga paling tidak, kita dapat memberikan layanan terbaik, yang dimulai dari upaya menstandarkan kualitas barang atau jasa sampai dengan pelaksanaan penyerahannya pada saat berhubungan langsung dengan pelanggan, dengan standar yang diperkirakan dapat menimbulkan kepuasan yang optimal bagi pelanggan.

Peningkatan kepuasan pelanggan dapat dipahami dari ekspektasi pelanggan dari suatu alat yang disebut jendela pelanggan (*customer window*) yang diperkenalkan oleh ARBOR Inc. dalam suatu riset pasar dan TQM yang mendesain beberapa inti *simple grid* yang mewakili inti dari Jendela Pelanggan. Jendela Pelanggan membagi karakteristik pelayanan jasa ke dalam empat kuadran, yaitu:

1. Pelanggan menginginkan karakteristik itu, tetapi ia tidak mendapatkannya.
2. Pelanggan menginginkan karakteristik itu, dan ia mendapatkannya.
3. Pelanggan tidak menginginkan karakteristik itu, tetapi ia mendapatkannya.
4. Pelanggan tidak menginginkan karakteristik itu, dan ia tidak mendapatkannya.

Pelanggan tidak puas,  
karakteristik yang diinginkan  
tidak diperoleh

Gambar II.5  
Jendela Pelanggan



Sumber: Oemi (1995:155)

Menggunakan jendela pelanggan sebagai alat analisis, dapat mengetahui apakah posisi jasa berada di kotak A, B, C atau D. Posisi terbaik apabila berada dalam kotak B (*Bravo*), hal ini pelanggan memperoleh apa yang diinginkannya dari mengkonsumsi jasa yang ditawarkan, sehingga pelanggan akan puas. Apabila posisi berada dalam kotak A (*Attention*), dalam hal ini membutuhkan perhatian karena pelanggan tidak memperoleh apa yang diinginkannya, sehingga pelanggan menjadi tidak puas.

Jika posisi berada dalam kotak C (*Cut or Communicate*), maka harus menghentikan penawaran atau berusaha mendidik pelanggan tentang manfaat dari karakteristik jasa yang ditawarkan, karena dalam posisi ini pelanggan memperoleh apa yang tidak diinginkannya. Sedangkan apabila posisi berada di

dalam kotak D (*Don't Worry Be Happy*), maka tidak menjadi masalah karena pelanggan tidak memperoleh apa yang tidak diinginkannya.

Teori-teori di atas dengan kaitannya terhadap tingkat kepuasan pelanggan, dapat tercermin dari adanya perasaan senang, tidak mengeluh dan mendapatkan pelayanan yang konsisten. Apabila pihak pengembang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka penerapan kualitas layanan dapat diterima dengan baik oleh pelanggan.

Syamsuddin (1999:220) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan sangat relatif tergantung dari tingkat penerapan konsep pemasaran jasa, yang umumnya menerapkan konsep kualitas layanan. Penerapan konsep kualitas layanan dianggap memberikan kepuasan kepada pelanggan apabila pelanggan merasa senang, tidak mengeluh dan mendapatkan pelayanan yang konsisten.

## **II.5 Pengertian Informasi**

Pengertian informasi seperti dikemukakan oleh Grunitzki (1986:3) adalah sebagai data yang telah diletakkan dalam konteks yang lebih berarti dan berguna yang dikomunikasikan pada penerima untuk digunakan dalam pembuatan keputusan. Anthony (1985:4) memberikan pengertian informasi sebagai stimulus yang merangsang kita untuk melakukan suatu tindakan.

McLeod (1996:68), informasi adalah data yang telah diproses atau data yang memiliki arti. Menurut Gordon B. Davis (dalam Moekijat,2005:9), *"Information is data that has been processed into a form that is meaningful to the recipient and is of real or perceived value in current or prospective decisions."* (informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata atau yang dapat dirasakan dalam

keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang).

Penulis lain, Burch dan starter (dalam Moekijat,2005:10), menyatakan: "information is the aggregation or processing of data to provide knowledge or intelligence" (informasi adalah pengumpulan atau pengolahan data untuk memberikan pengetahuan atau pengertian).

George R. Terry, Ph. D menyatakan bahwa "information is meaningful data that conveys usable knowledge" (informasi adalah data yang penting yang memberikan pengetahuan yang berguna). Selanjutnya dijelaskan oleh beliau bahwa apakah informasi itu berguna atau tidak bergantung pada:

1. Tujuan si penerima

Apabila informasi itu tujuannya untuk memberi bantuan maka informasi itu harus membantu si penerima dalam apa yang diusahakannya untuk memperolehnya.

2. Ketelitian penyampaian dan pengolahan data

Dalam menyampaikan dan mengolah data, inti dan pentingnya informasi harus dipertahankan.

3. Waktu

Apakah informasi itu masih up-to-date?

4. Ruang atau tempat

Apakah informasi itu tersedia dalam ruangan atau tempat yang tepat?

5. Bentuk

Dapatkan informasi itu dipergunakan secara efektif? Apakah informasi itu menunjukkan hubungan-hubungan yang diperlukan, kecenderungan-kecenderungan, dan bidang-bidang yang memerlukan

perhatian manajemen? Dan apakah informasi itu menekankan situasi-situasi yang ada hubungannya?

#### 6. Semantik

Apakah hubungan antara kata-kata dan arti yang diinginkan cukup jelas? Apakah ada kemungkinan salah tafsir?

Jelaslah bahwa agar informasi itu menjadi berguna harus disampaikan kepada orang yang tepat, pada waktu yang tepat, dan dalam waktu yang tepat pula.

Tidak semua data merupakan informasi. Ada kantor-kantor yang menyimpan data-data atau catatan-catatan yang sebenarnya tidak ada gunanya. Sebaliknya ada informasi yang perlu diperlengkapi dengan data.

Informasi adalah data yang telah disusun sedemikian rupa sehingga bermakna dan bermanfaat karena dapat dikomunikasikan kepada seseorang yang akan menggunakannya untuk membuat keputusan. Informasi terdiri dari data yang telah diambil kembali, diolah atau digunakan untuk memberi dukungan keterangan bagi pengambilan kesimpulan, argumentasi, atau sebagai dasar untuk peramalan atau pengambilan keputusan. Pemakaian informasi jauh lebih penting karena informasi adalah yang akan dipakai untuk menunjang keputusan manajemen.

Informasi adalah data yang telah memenuhi persyaratan tertentu untuk dijadikan rujukan bagi perusahaan dalam menjalankan kegiatannya. Informasi dapat bermanfaat bagi perusahaan sekiranya memiliki syarat-syarat sebagai berikut: (1) *Relevan*. Sebagaimana diterangkan melalui contoh di atas, sebuah data dikatakan sebagai informasi sekiranya memiliki relevansi terhadap apa yang

hendak dilakukan oleh organisasi atau perusahaan; (2) *Akurat*. Secara ringkas, informasi yang tidak akurat dapat menimbulkan kesalahan fatal dalam pengambilan keputusan manajemen; (3) *Lengkap* atau *Komplit*. Informasi yang tidak lengkap bisa menyebabkan para manajer hanya memfokuskan pada salah satu aspek keputusan saja. Beberapa aspek lain yang terkait barangkali perlu dipertimbangkan sebelum diambil keputusan dan; (4) *Cepat secara periodik*. Informasi yang lambat bahkan lebih lambat dari kecepatan perubahan data-data yang terjadi di lapangan akan menyebabkan manajer mengambil keputusan yang sudah usang atau tidak relevan lagi dengan kondisi lingkungan perusahaan dan bisnis.

Burch & Grudnitski (1989:6) menyebutkan adanya tiga pilar utama yang menentukan kualitas informasi, yaitu: akurasi, ketepatan waktu, dan relevansi. Syarat-syarat tentang informasi yang baik yang lebih lengkap diuraikan pula oleh Parker (1989:151). Berikut ini adalah syarat-syarat yang dimaksud:

- Ketersediaan (*availability*);

Sudah barang tentu syarat yang mendasar bagi suatu informasi adalah tersedianya informasi itu sendiri. Informasi harus dapat diperoleh (*accessible*) bagi orang yang hendak memanfaatkannya.

- Mudah dipahami (*comprehensibility*);

Informasi harus mudah dipahami oleh pembuat keputusan, baik itu informasi yang menyangkut pekerjaan rutin maupun keputusan-keputusan yang bersifat strategis. Informasi yang rutin dan berbelit-belit hanya akan membuat kurang efektifnya keputusan manajemen.

- Relevan;  
 Dalam konteks organisasi, informasi yang diperlukan adalah yang benar-benar relevan dengan permasalahan, misi dan tujuan organisasi.
- Bermanfaat;  
 Sebagai konsekuensi dari syarat relevansi, informasi juga harus bermanfaat bagi organisasi. Karena itu informasi juga harus dapat tersaji ke dalam bentuk- bentuk yang memungkinkan pemanfaatan oleh organisasi yang bersangkutan.
- Tepat waktu;  
 Informasi harus tersedia tepat pada waktunya. Syarat ini terutama sangat penting pada saat organisasi membutuhkan informasi ketika manajer hendak membuat keputusan-keputusan yang krusial.
- Keandalan (*reliability*);  
 Informasi harus diperoleh dari sumber-sumber yang dapat diandalkan kebenarannya. Pengolah data atau pemberi informasi harus dapat menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan.
- Akurat;  
 Syarat ini mengharuskan bahwa informasi bersih dari kesalahan dan kekeliruan. Ini juga berarti bahwa informasi harus jelas dan secara akurat mencerminkan makna yang terkandung dari data pendukungnya.
- Konsisten;  
 Informasi tidak boleh mengandung kontradiksi di dalam penyajiannya karena konsistensi merupakan syarat penting bagi dasar pengambilan keputusan.

Menurut Charles T. Hongren (1978:10) pemakai informasi terdiri dari berbagai tingkatan manajemen, yang masing-masing memiliki bobot tanggung jawab yang berbeda dan dengan bidang yang berbeda pula. Dilihat dari segi bobot tanggung jawab, informasi dapat dibagi menjadi tiga tipe, yaitu score keeping, direct attention dan problem solving. Informasi tipe score keeping diperlukan oleh tingkat manajemen bawah yang ingin mengetahui apakah pelaksanaan pekerjaan dapat mencapai target atau sasaran. Informasi tipe direct attention diperlukan oleh tingkat manajemen menengah yang banyak melakukan tindakan korektif setelah menerima umpan balik dalam proses pengendalian. Informasi tipe problem solving diperlukan oleh tingkat manajemen puncak (top-management) yang utamanya adalah sebagai pengambil keputusan.

## **II.6 Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM)**

Menurut Hendri Simamora (1999:3) manajemen sumber daya manusia adalah pemberdayaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Manajemen sumber daya manusia yang efektif mengharuskan manager menemukan cara terbaik dalam mengkaryakan orang-orang agar mencapai tujuan dan meningkatkan kinerja organisasi.

Menurut Fipplo (dalam Hani Handoko, 1995:5) manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, memelihara dan pelepasan SDM agar tercapai tujuan organisasi. Tercapainya tujuan suatu organisasi sangat tergantung dari kemampuan sumber daya manusia dalam memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam bidang yang menjadi tanggung



jawabnya. Karena hal ini akan mendorong tercapainya tujuan organisasi dengan lebih cepat, efektif, dan efisien.

Menurut Hani Handoko (1980:5) manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan baik individu-individu maupun organisasi.

Kemampuan suatu organisasi sangat bergantung pada ketersediaan dan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan. Sumber daya manusia dalam hal ini pegawai yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya. Karena hal ini akan mendorong tercapainya tujuan organisasi dengan lebih cepat, efektif dan efisien, sehingga dengan sendirinya organisasi akan selalu siap menghadapi dan beradaptasi dengan setiap perubahan yang ada, khususnya yang berhubungan dengan usaha kearah pengembangan organisasi.

Sebaliknya, suatu organisasi yang tidak didukung dengan kemampuan pegawai yang memadai akan sangat terancam keberadannya, sebagai contoh organisasi publik tidak akan bisa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat manakala pegawainya belum memahami dan menguasai tentang tugas pokok dan fungsinya.

Moenir (1974 : 74), menyebutkan bahwa “kemampuan sebagai suatu keadaan pada seseorang yang secara penuh, kesungguhan yang berdaya guna dan berhasil guna untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang optimal”.

Selanjutnya Ace Suryadi (1999:1) mengatakan investasi sumber daya manusia bukan hanya tanggung jawab salah satu sektor pembangunan, tetapi tanggung jawab multi sektor di dalam suatu kesatuan secara integral. Dalam sektor-sektor terpenting yang secara langsung memiliki kontribusi terhadap

pengembangan kemampuan SDM adalah pendidikan, peningkatan gizi dan kesehatan, program kependudukan, dan pembinaan olah raga. Namun dari berbagai bentuk investasi SDM tersebut, pendidikan dapat dikatakan sebagai katalisator utama pengembangan SDM, dengan anggapan bahwa semakin terdidik seseorang, semakin tinggi pula kesadarannya terhadap kesehatan, partisipasi politik, dan keluarga berencana, sehingga pendidikan dapat dianggap sebagai saran investasi yang dianggap mampu meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, dan keahlian tenaga kerja .

Menurut Ace Suryadi (1999: 24) terdapat tiga cara memandang system pendidikan jika dilihat dari orientasinya dalam pengembangan sumber daya manusia dalam pendidikan yaitu:

1. Upaya mencerdaskan kehidupan bangsa;
2. Upaya mempersiapkan tenaga kerja terampil dan ahli yang diperlukan dalam proses memasuki era industrialisasi;
3. Upaya membina dan mengembangkan penguasaan berbagai cabang keahlian ilmu pengetahuan dan teknologi.

Dalam sektor Sumber daya manusia merupakan faktor yang terpenting dalam suatu organisasi, karena merupakan faktor penggerak utama dalam suatu organisasi. Oleh sebab itu diperlukan adanya kemampuan pegawai yang memadai terutama bagi para aparatur pemerintahan yang bertugas memberdayakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah yang mengarah pada terwujudnya "*good governance*".

Sehubungan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan bagian penting dalam pembinaan pegawai, dimana melalui

pendidikan dan pelatihan dibentuk sosok pegawai yang diinginkan. Di samping itu pendidikan juga dapat diartikan sebagai tujuan untuk meningkatkan pengertian atau sikap para tenaga kerja sehingga mereka dapat lebih menyesuaikan dengan lingkungan kerjanya, sedangkan pelatihan merupakan proses aplikasi terutama terhadap tingkat kecakapan yang diperlukan untuk mempelajari bagaimana caranya melaksanakan tugas pekerjaan itu.

Berdasarkan beberapa pengertian mengenai kemampuan tersebut dapat digaris bawahi bahwa untuk mendukung efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, kemampuan seseorang sangat menentukan dimana kemampuan tersebut di atas dapat digaris bawahi bahwa untuk mendukung efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, kemampuan seseorang sangat menentukan dimana kemampuan itu sendiri terdiri dari 2 (dua) komponen yaitu :

1. Pengetahuan yakni dapat ditempuh melalui jalur pendidikan formal yang berfungsi agar pegawai yang bersangkutan cepat tanggap dan paham tentang apa yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Keterampilan (*skill*) yaitu dapat diperoleh melalui jalur pendidikan dan latihan, misalnya training atau kursus-kursus keterampilan yang disesuaikan dengan bidang kerjanya masing-masing, hal ini diharapkan pegawai yang bersangkutan akan dengan cekatan dan terampil dalam menyelesaikan tugas pokok dan fungsinya secara tepat waktu.

Berdasarkan pendapat di atas dapat diketahui bahwa untuk mengetahui tingkat kemampuan pegawai dapat dilihat dari seberapa jauh ia menguasai dan memahami pelaksanaan tugasnya, kemudian keterampilan yang ia kuasai

kaitannya dengan bidang tugas yang ia kerjakan disamping dedikasi yang cenderung ke arah sifat emosional personil, yakni sangat erat dengan pengalaman kerja yang pernah ia lalui serta kesesuaian antara bidang tugasnya dengan potensi atau karakter pribadinya.

Sehubungan dengan beberapa pendapat yang telah dikemukakan di atas dapat disimpulkan, bahwa kemampuan sumber daya manusia (pegawai) dapat diartikan sebagai kondisi seorang pegawai yang mempunyai pengetahuan, keterampilan, pengalaman kerja serta keminatan dalam melakukan suatu pekerjaan yang dibebankan kepada sehingga dapat melaksanakan tugas tepat dan benar sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

## **II.7 Program MPLIK**

Mobile PLIK (MPLIK) merupakan Pusat Layanan Internet Kecamatan yang bersifat bergerak untuk akses internet yang sehat, aman, cepat dan murah. Ini merupakan kelanjutan dari program (Universal Service Obligation) sebelumnya USO yang PLIK (Pusat Layanan Internet Kecamatan) atau Internet Service Center Kabupaten. perbedaan dari kedua adalah pada tingkat mobilitas, plik ditempatkan di rumah atau koperasi sementara mplik ditempatkan di mobil sehingga dapat dibawa kemana saja. Tujuannya adalah melayani daerah-daerah kecamatan yang belum terjangkau akses informasi dan internet.

Penyediaan Mobil Layanan Internet Kecamatan (M-PLIK) merupakan amanat dari Pasal 5 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 48/PER/M.KOMINFO/11/2009 tentang Penyediaan Jasa Akses Internet Pada Wilayah Pelayanan Universal Telekomunikasi Internet Kecamatan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor

19/PER/M.KOMINFO/12/2010. MPLIK ini sinergi kegiatan Program KPU/USO dengan Community Access Point (CAP). Target Penyediaan sebanyak 1.907 MPLIK yang tersebar diseluruh Indonesia.

Infrastruktur dan sarana pendukung MPLIK, yaitu :

a. Kendaraan Moda Transportasi Darat

b. Komputer terdiri dari :

1 (satu) Komputer sebagai Server;

✓ 6 (enam) Personal Komputer berupa Laptop/notebook sebagai Client.

✓ Sistem Operasi/OS (operating system) berlisensi untuk server dan client minimal 2 (dua) berbasis open sources.

✓ Aplikasi perkantoran standard untuk client minimal 2 (dua) berbasis open sources.

✓ Aplikasi Perhitungan Biaya Pemakaian (Billing System), pada server.

✓ Anti virus, pada server dan client

c. 1 (satu) perangkat yang memiliki Fungsi Routing;

d. 1 (satu) Switch hub 8 port dan 1 (satu) Wireless access point;

e. 1 (satu) set perangkat media transmisi menggunakan spectrum frekuensi radio;

f. Catudaya

✓ 1 (satu) Generator Listrik;

✓ 1 (satu) UPS 1500 KVA.

g. 1 (satu) layar LCD TV 32 inci;

h. 1 (satu) DVD Player dan home theatre system;

- i. 1 (satu) Pengeras Suara;
- j. 1 (satu) GPS;
- k. 1 (satu) Rambu Penunjuk Lokasi Fasilitas M-PLIK, yang bersifat mobile atau mudah terpasang;
- l. Meubeler dan Pendukung lainnya :
  - ✓ 1 (satu) Meja dan kursi untuk Server;
  - ✓ 6 (enam) Kursi yang memadai untuk 5 (lima) Client atau lebih;
  - ✓ 2 (dua) tenda peneduh/kanopi seukuran bidang mobil.

Sesuai pasal 12 ayat (4) Permen 19/2010 bahwa Keterlibatan Pemerintah Daerah serta masyarakat dan/atau UKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan berdasarkan perjanjian kerjasama secara tertulis.

Beberapa hal penting terkait hubungan kerja antara penyedia jasa, mitra penyedia jasa dan Pemerintah Daerah yaitu :

- a. Penyerahan MPLIK ke Pemda atau Mitra adalah:
  - 1. Peran Pemda berdasarkan kontrak hanya sebatas pada saat menyaksikan penyerahan layanan MPLIK kepada masyarakat/UKM dari Penyedia Jasa yang dibuktikan dengan pembubuhan tanda tangan aparat yang menjadi saksi pada saat serah terima;
  - 2. Penempatan MPLIK selama tidak beroperasi diserahkan sepenuhnya pada pihak Penyedia (bisa ditempatkan di kantor cabang, di tempat mitra, atau bahkan di tempatkan di parkir kantor kabupaten setempat);

b. Mekanisme kerjasama pengoperasian dan pemeliharaan MPLIK antara Penyedia dan Pemda:

1. Pengoperasian dan pemeliharaan MPLIK menjadi tanggung jawab Penyedia Jasa dengan mitranya.
2. Pemda memberikan kemudahan yang terkait dalam proses pengoperasian MPLIK antara lain:
  - ✓ Perijinan, khususnya ijin beroperasi dimana MPLIK memberikan layanan; izin reklame; dan perijinan lainnya yang terkait;
  - ✓ Proses KIR pada kendaraan MPLIK;
  - ✓ Membantu proses penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan keberadaan layanan MPLIK;
  - ✓ Membantu mempublikasikan jadwal rute dan frekuensi dari pergerakan MPLIK di wilayah layanannya.

c. Penentuan utama lokasi MPLIK:

1. Penentuan penempatan lokasi MPLIK menjadi kewenangan dari Penyedia Jasa sebagaimana tercantum dalam kontrak;
2. Harus di lokasi keramaian masyarakat seperti antara lain sekolah, kantor pos, puskesmas, dan fasilitas-fasilitas umum lainnya;
3. Dalam hal lokasi keramaian sudah terdapat PLIK yang bersifat tetap, Penyedia Jasa tidak diperbolehkan beroperasi di lokasi tersebut, kecuali:
4. Lokasi keramaian tersebut dinilai oleh Penyedia Jasa masih memiliki *demand* (permintaan) yang tinggi sementara PLIK yang bersifat tetap tidak dapat memenuhi *demand* tersebut;

5. Pengelola PLIK tersebut tidak berkeberatan MPLIK beroperasi di lokasi tersebut.
- d. Pergerakan MPLIK (Rute dan Frekuensi) di setiap kecamatan:
1. Penyedia Jasa diberikan kewenangan untuk menentukan rute dan frekuensi pergerakan MPLIK yang disesuaikan dengan rasio jumlah MPLIK dan jumlah kecamatan di masing-masing wilayah;
  2. Jadwal Rute dan Frekuensi pergerakan MPLIK yang disusun oleh Penyedia Jasa berusaha memberitahu kepada masyarakat melalui media elektronik, selebaran, web Penyedia Jasa, dan/ atau media publikasi lainnya.

## **II.8 Peran PT. TELKOM**

Peran signifikan PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) dalam penyelenggaraan Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) di wilayah-wilayah terpencil, khususnya di kawasan timur Indonesia merupakan bentuk kepedulian pada pembangunan di wilayah tersebut. Peran signifikan Telkom telah memperkuat upaya pemerintah mewujudkan *Indonesia Connected*, yakni dengan memberikan akses internet yang mudah, murah dan aman bagi masyarakat di wilayah-wilayah terpencil Indonesia.

Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) yang ada di Kecamatan Bantimurung merupakan milik PT Telkom yang operasionalnya diserahkan ke PT Pramindo Ikat Nusantara (PIN) Indonesia dan PT. Wira Eka Bakti (WEB) yang mana merupakan anak perusahaan PT. TELKOM.

PT Wira Eka Bakti (WEB) merupakan perusahaan penanggung jawab operasional MPLIK di seluruh Indonesia. Pengelolaan operasional MPLIK



dilapangan berupa kejelasan service terhadap Unit MPLIK, administrasi penting kendaraan lainnya menjadi tanggung jawab PT.PINS. pengelolaan operasional MPLIK dilapangan berupa kejelasan service terhadap Unit MPLIK, administrasi penting kendaraan lainnya menjadi tanggung jawab PT.PINS.

## **II.9 Kerangka Pikir**

Dari landasan teori yang telah dikemukakan, dapat disusun kerangka pikir untuk penelitian ini dimana mutu pelayanan ditentukan oleh kepuasan pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat.

Parasuraman dkk. (dalam Hanafi, 2001:34) mendefinisikan mutu layanan sebagai suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Menurut definisi ini, ada dua faktor utama yang memengaruhi mutu layanan yaitu, layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*).

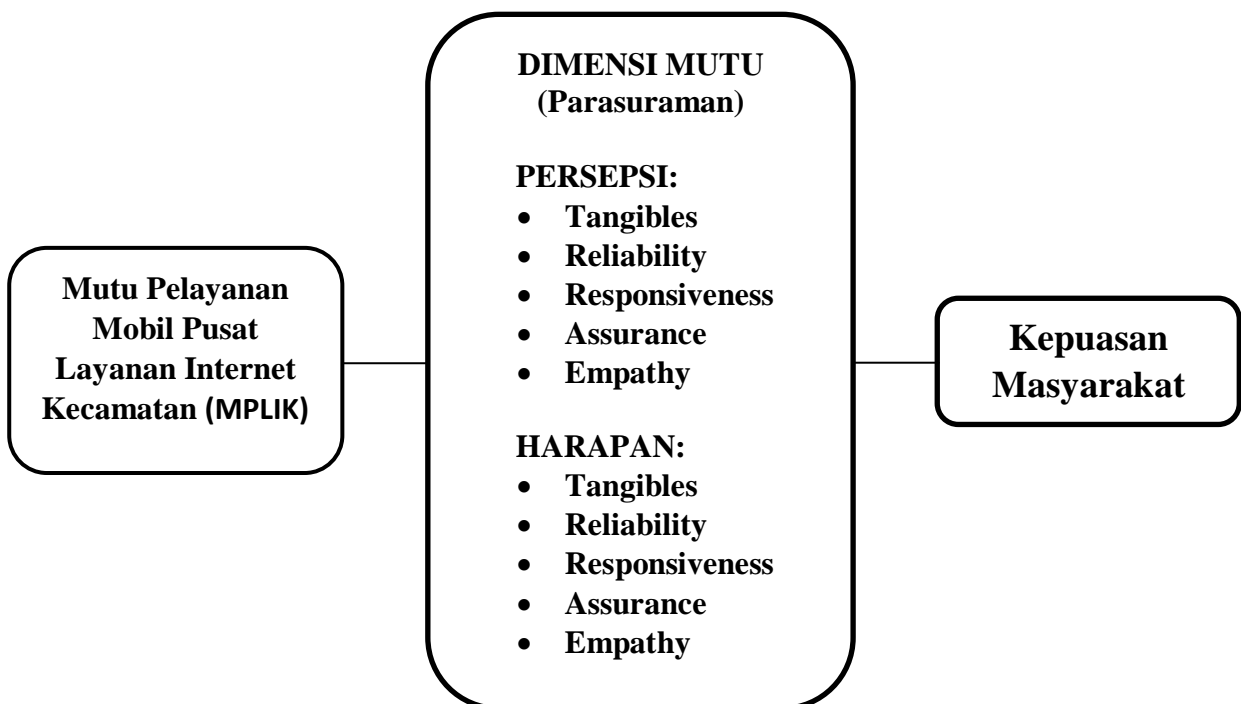
Harapan pelanggan diyakini berperan dalam menentukan mutu layanan dan kepuasan pelanggan. Karena adanya harapan pelanggan, suatu perusahaan akan berusaha memberikan layanan yang berbeda dibandingkan perusahaan lain dalam rangka memuaskan pelanggannya. Parasuraman dkk. (1988) mendefinisikan harapan sebagai keinginan atau tuntutan konsumen yang seharusnya dipenuhi penyedia jasa.

Kepuasan pelanggan akan terpenuhi jika apa yang dirasakan melebihi dari apa yang diharapkan. Harapan pelanggan diyakini berperan dalam menentukan mutu layanan dan kepuasan pelanggan. Parasuraman, (1990) mengidentifikasi lima dimensi mutu dalam jasa pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.
3. *Responsiveness*, yaitu bisa menjawab kebutuhan atau bisa diartikan dengan kemauan untuk menolong pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat
4. *Assurance*, meliputi pengetahuan dan rasa hormat para karyawan dan kemampuan mereka berarti adanya jaminan tentang kepastian pelayanan yang diberikan.
5. *Empathy*, yaitu adanya penjiwaan dan perhatian secara pribadi terhadap konsumen.

Agar apa yang diuraikan dalam penelitian ini dapat dipahami dengan jelas maka penulis membuat kerangka pikir sebagai berikut :

**Gambar II.6**  
**Kerangka Pikir**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **III.1 Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan mendeskripsikan sesuatu masalah. Penelitian yang dilakukan bersifat Deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami Program Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) dalam kaitannya dengan Mutu pelayanan Informasi Masyarakat di Kecamatan Bantimurung Kabupaten. Maros.

#### **III.2 Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah Deskriptif. Penelitian Deskriptif terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. Sedangkan dasar penelitiannya adalah wawancara kepada narasumber/informan yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian.

### **III.3 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di MPLIK Kecamatan Bantimurung. Penulis tertarik untuk menjadikan MPLIK Kecamatan Bantimurung sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa MPLIK Kecamatan Bantimurung merupakan salah satu daerah yang masih menjalankan Program MPLIK. Adapun tiga Kecamatan lain, yang sudah tidak menjalankan Program MPLIK dikarenakan terkendala biaya operasional dan tidak adanya gaji yang diberikan pihak penyedia layanan.

### **III.4 Unit Analisis**

Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu, yaitu masyarakat Kecamatan Bantimurung sebagai pengguna Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK). Unit analisis ini dipilih untuk mendeskripsikan Mutu Pelayanan Informasi masyarakat dalam Program Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) di Kecamatan Bantimurung.

### **III.5 Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber atau informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi yang relevan dan sebenarnya di lapangan.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah sebagai data pendukung data primer dari literature dan dokumen serta data yang diambil dari suatu organisasi atau perusahaan dengan permasalahan di lapangan yang terdapat

pada lokasi penelitian berupa bahan bacaan, bahan pustaka, dan laporan-laporan penelitian.

### **III.6 Narasumber atau Informan**

Narasumber atau informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berpotensi untuk memberikan informasi tentang Program Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) dalam kaitannya dengan Mutu Pelayanan Informasi Masyarakat Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros yakni masyarakat Kecamatan Bantimurung selaku pengguna Program MPLIK dan Operator Program MPLIK.

### **III.7 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

#### **1. Observasi**

Observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Kegiatan pengamatan terhadap obyek penelitian ini untuk memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban responden dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

#### **2. Wawancara**

Wawancara atau interview adalah suatu percakapan atau kegiatan tanya jawab yang dilakukan seseorang secara lisan antara dua orang atau lebih yang berlangsung secara berhadapan dan secara fisik serta diarahkan kepada suatu masalah tertentu.

### 3. Dokumentasi

Telaah dokumen yaitu mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku referensi maupun peraturan atau pasal yang berhubungan dengan penelitian ini guna melengkapi materi-materi yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan.

### **III.8 Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh dari lokasi baik data primer maupun data sekunder, akan disusun dan disajikan serta dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif berupa pemaparan yang kemudian dianalisis dan dinarasikan sesuai masalah penelitian.

### **III.9 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data sehingga tidak terjadi bias terhadap data yang diambil. Untuk menyamakan pemahaman dan cara pandang terhadap skripsi ini, maka penulis akan memberikan penjelasan mengenai maksud dan fokus penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Parasuraman dkk. (dalam Hanafi, 2001:34) mendefinisikan mutu layanan sebagai suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Menurut definisi ini, ada dua faktor utama yang memengaruhi mutu layanan yaitu, layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*).
2. Mobile PLIK (MPLIK) merupakan Pusat Layanan Internet Kecamatan yang bersifat bergerak untuk akses internet yang sehat, aman, cepat

dan murah. Tujuannya adalah melayani daerah-daerah kecamatan yang belum terjangkau akses informasi dan internet.

3. Parasuraman, (1990) mengidentifikasi lima dimensi mutu dalam jasa pelayanan, yaitu:
  - a). *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi.
  - b). *Reliability*, yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.
  - c). *Responsiveness*, yaitu bisa menjawab kebutuhan atau bisa diartikan dengan kemauan untuk menolong pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat
  - d). *Assurance*, meliputi pengetahuan dan rasa hormat para karyawan dan kemampuan mereka berarti adanya jaminan tentang kepastian pelayanan yang diberikan.
  - e). *Empathy*, yaitu adanya penjiwaan dan perhatian secara pribadi terhadap konsumen.
4. Menurut Zeithaml et.al, kepuasan konsumen dapat diukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang pelayanan yang diterima. Harapan atau ekspektasi *customer* adalah perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila mengkonsumsi suatu barang atau menerima sebuah pelayanan. Sedangkan persepsi adalah apa yang dilihat atau dialami setelah



memasuki sebuah lingkungan yang diharapkan memberikan sesuatu kepadanya.

## **BAB IV**

### **LOKASI PENELITIAN**

#### **IV.1. Kabupaten Maros**

Kabupaten Maros secara geografis terletak di bagian barat Sulawesi Selatan antara  $40^{\circ}45'$ - $50^{\circ}07'$  Lintang Selatan dan  $109^{\circ}205'$ - $129^{\circ}12'$  Bujur Timur yang berbatasan dengan Kabupaten Pangkep sebelah Utara, Kota Makassar dan Kabupaten Gowa disebelah Selatan, Kabupaten Bone disebelah Timur dan Selat Makassar disebelah Barat. Luas wilayah Kabupaten Maros  $1.619,12 \text{ km}^2$  yang secara administrasi pemerintahannya terdiri dari 14 kecamatan dan 103 Desa/Kelurahan (BPS, 2013).

Sejak diberlakukannya Otonomi Daerah pada tahun 2001, jumlah Kecamatan di Kabupaten Maros tidak mengalami perubahan karena pemekaran. Jumlah Kecamatan di Kabupaten Maros sebanyak 14 yang terdiri dari 80 Desa dan 23 Kelurahan (103 Desa/Kelurahan). Dari 14 kecamatan tersebut terdapat 89 lingkungan dan 320 dusun. Menurut klasifikasi desa/kelurahan, masih terdapat 22 desa/kelurahan swadaya dan 22 desa/kelurahan swakarya, sedangkan sisanya sebanyak 59 yang sudah swasembada.

#### **IV.2. Kecamatan Bantimurung**

Kecamatan Bantimurung merupakan salah satu kecamatan dari 14 kecamatan yang ada di Kabupaten Maros. Keadaan geografi Kecamatan Bantimurung merupakan daerah bukan pantai yang sebagian besar berbentuk dataran. Dari delapan daerah wilayah administrasi yang ada, mempunyai topografi dataran rendah dengan ketinggian rata-rata 500 meter di atas permukaan laut. Luas Kecamatan Bantimurung sekitar  $173,70 \text{ Km}^2$ . Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Turikale dan Kecamatan Lau, sebelah

Timur berbatasan dengan Kecamatan Cenrana, sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Maros Utara dan Kabupaten Pangkep serta sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Simbang.

Penduduk Kecamatan Bantimurung Tahun 2012 sebanyak 28 278 jiwa, yang terdiri dari laki - laki sebanyak 13 506 jiwa dan perempuan 14 772 jiwa. Rasio jenis kelamin (Sex Ratio) sekitar 92, hal ini menunjukkan bahwa dari setiap 100 orang perempuan terdapat 92 laki-laki.

Tabel IV.1  
Luas Desa/Kelurahan di Kecamatan Bantimurung Tahun 2013

Desa/Kelurahan	Luas (Km <sup>2</sup> )
Alatengae	45,47
Minasa Baji	5,23
Kalabbirang	7,25
Tukamasea	23,68
Mattoangin	20,14
Mangeloreng	8,72
Baruga	52,5
Leang- Leang	10,70
Jumlah	173,69

Sumber : BPS Kecamatan Bantimurung dalam angka Tahun 2013

### IV.3 Struktur Organisasi pemerintah Kecamatan Bantimurung

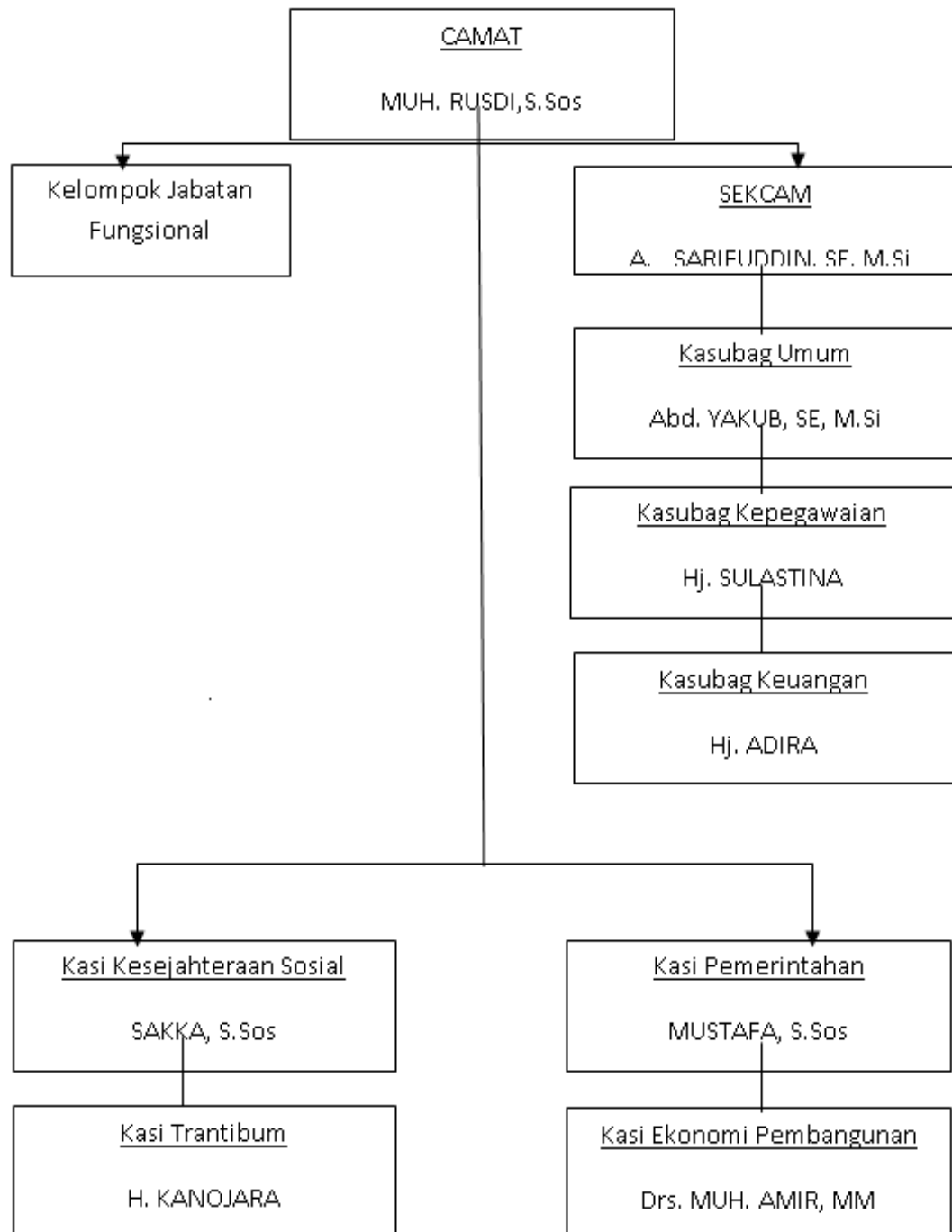
Kepala Kecamatan disebut Camat yang diangkat oleh Bupati atas usul Sekretaris Daerah dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat. Camat mempunyai tugas memimpin, melaksanakan sebagian kewenangan

pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Pemerintah Kecamatan dan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Organisasi Kecamatan Bantimurung terdiri dari ;

- a. Camat, disebut sebagai Kepala Wilayah Kecamatan;
- b. Sekretaris Kecamatan;
- c. Seksi Pemerintahan
- d. Seksi Ekonomi Pembangunan;
- e. Seksi Kesejahteraan Sosial;
- f. Seksi Satpol PP

**Gambar IV.1**  
**Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros**



#### IV.4. Penduduk

Penduduk terbanyak berada di Desa Alatengae sebanyak 4 329 jiwa dan terkecil 2 209 jiwa berada pada Desa Leang-Leang. Dengan total rumah tangga 6 607 dan kepadatan penduduk kecamatan sebesar 163 jiwa/km<sup>2</sup>, mayoritas warganya berasal dari Suku/Etnis Bugis-Makassar. Lihat Tabel IV.2

Tabel IV.2  
Luas Desa, Jumlah Rumah Tangga, Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Bantimurung tahun 2013

Desa	Luas (Km <sup>2</sup> )	Rumah Tangga	Penduduk	Kepadatan Penduduk (Jiwa/Km <sup>2</sup> )
Alatengae	45,47	975	4.329	95
Minasa Baji	5,23	920	3.763	720
Kalabbirang	7,25	951	4.108	567
Tukamasea	23,68	838	3.704	156
Mattoangin	20,14	13	3.132	156
Mangeloreng	8,72	681	2.930	336
Baruga	52,5	944	4.103	78
Leang- Leang	10,70	585	2.209	206
Jumlah	173,69	6.607	28.278	2.314

Sumber : BPS Kecamatan Bantimurung dalam angka Tahun 2013

Mayoritas penduduk Kecamatan Bantimurung memeluk Agama Islam dengan jumlah 28 134 jiwa dan selebihnya pemeluk Agama Protestan 47 jiwa, dengan jumlah sarana ibadah Masjid 54 buah dan Langgar/Surau/Musallah 3 buah.

Struktur umur penduduk Kecamatan Bantimurung baik laki-laki maupun perempuan terbanyak tersebar mulai pada kelompok umur antara 5-9 tahun sampai dengan 20-24 dan 45-49 sampai dengan 60-64 tahun.

#### **IV.5 Pertanian**

Sektor pertanian khususnya padi sawah masih menjadi mata pencaharian utama bagi penduduk di Kecamatan Bantimurung. Dari luas Kecamatan Bantimurung seluas 173,70 Ha terdiri dari lahan sawah yang dan lahan bukan sawah. Lahan sawah yang diusahakan untuk pertanian merupakan sawah berpengairan Teknis 1 976 Ha, Non Teknis seluas 906 Ha dan lahan sawah tadah hujan seluas 1 026,09 Ha. Selebihnya lahan bukan sawah yang terdiri dari Ladang/Tegal 3 154,12 Ha, lainnya 374,00 Ha. Selain lahan yang diusahakan untuk pertanian terdapat 474 Ha digunakan sebagai perumahan/pemukiman, 461 Ha industri/kantor/pertokoan, dan 6 492 Ha lainnya.

Sumber protein yang utama bagi manusia berasal dari protein hewani. Keberhasilan sub sektor peternakan dapat dilihat melalui indikator naik turunnya populasi ternak dan unggas. Populasi ternak besar di Kecamatan Bantimurung Tahun 2011 terdiri atas 129 kerbau, 8 957 sapi, 425 kuda dan 608 kambing. Sedangkan populasi unggas di Kecamatan Bantimurung terdiri dari 53 465 ayam buras, 14 443 ayam ras, dan 15 622 itik.

#### **IV.6 Transportasi dan Komunikasi**

Jalan merupakan instalasi alat vital suatu wilayah dimana dengan tersedianya sarana transportasi merupakan alat penunjang dalam melakukan aktivitas kegiatan dimana dengan tersedianya jalur jalan yang baik dapat memudahkan mobilitas penduduk dan memperbesar arus barang dan jasa antar daerah.

Alat transportasi yang dimiliki dan digunakan oleh masyarakat adalah kendaraan roda empat sebanyak 321 unit, roda dua/roda tiga sebanyak 1 471 unit.

Listrik merupakan sarana yang sangat penting dalam berbagai kehidupan dalam melakukan kegiatan masyarakat. Pada umumnya rumah tangga yang berada di desa/kelurahan di Kecamatan Bantimurung sudah menikmati fasilitas penerangan listrik PLN. Dari 6 956 rumah tangga sebanyak 3 617 rumah tangga sebagai pelanggan PLN.

#### **IV.7 Mata Pencaharian**

Untuk mempertahankan kelangsungan hidup penduduk butuh makan dan minum, ini semua dipenuhi dengan cara bekerja, demikian halnya dengan masyarakat yang ada di Kecamatan Bantimurung, mereka mendapatkan sesuap nasi demi mempertahankan kelangsungan hidupnya dan keluarganya. Ada beberapa jenis pekerjaan atau mata pencaharian yang ditekuni penduduk Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros, diantaranya bidang pertanian tanaman pangan, perkebunan, perikanan, peternakan, perdagangan, pengangkutan, PNS/ABRI, buruh, jasa dan lainnya.



## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN**

Pelayanan publik yang bermutu khususnya pelayanan informasi masyarakat, merupakan salah satu cara untuk menyamaratakan akses teknologi informasi dan komunikasi, meminimalisir kesenjangan informasi di segala bidang, serta mengembangkan masyarakat informasi seperti yang diamanahkan dalam Undang- Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewyjdkan penyelenggaraan negara yang baik. Melalui keterbukaan informasi publik, masyarakat dapat lebih mengoptimalkan pengawasan terhadap penyelenggara negara.

Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan informasi melalui Program Kewajiban Pelayanan Universal Service Obligation (USO).salah satu program Universal Service Obligation (USO) yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah penyediaan Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) yang merupakan salah satu program Kementrian Komunikasi dan Informatika (KEMKOMINFO). Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) merupakan Pusat Layanan Internet Kecamatan yang bersifat bergerak untuk akses internet yang sehat, aman, cepat dan murah. Dari 1600 unit MPLIK ang sudah disebar di seluruh Indonesia, sebanyak 105 unit tersebar di wilayah Provinsi Sulawesi Selatan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.1  
Jumlah MPLIK di Sulawesi Selatan

	Kabupaten	Jumlah MPLIK	Jumlah Aktif	
			Aktif	Tidak Aktif
1	Sidrap	5	5	0
2	Gowa	6	6	0
3	Luwu	5	5	0
4	Luwu Utara	5	2	3
5	Luwu Timur	5	3	2
6	Enrekang	4	3	1
7	Palopo	3	2	1
8	Selayar	4	4	0
9	Tana Toraja	4	4	0
10	Toraja Utara	4	3	1
11	Baru	4	4	0
12	Bantaeng	4	3	1
13	Bone	6	6	0
14	Bulukumba	5	5	0
15	Pangkep	4	4	0
16	Pinrang	5	5	0
17	Makassar	4	4	0
18	Sinjai	4	4	0
19	Soppeng	3	3	0
20	Wajo	5	1	4
21	Pare-pare	3	3	0
22	Jeneponto	5	4	1
23	Maros	4	1	3

Sumber: Efektifitas Pengelolaan MPLIK di Sul-Sel tahun 2013

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa Kabupaten Maros memiliki 4 unit MPLIK yang tersebar di beberapa Kecamatan dan yang masih aktif hanya 1 unit saja, di mana itu terletak di Kecamatan Bantimurung.

#### **V.1 Deskripsi Pelaksanaan Pelayanan Informasi Masyarakat dalam Program MPLIK Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros**

Pelayanan yang merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan sudah merupakan keharusan yang wajib di optimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Berbicara mengenai pelayanan maka akan banyak dibahas tentang bagaimana memuaskan pelanggan (konsumen). Karena pelayanan yang baik sudah barang tentu menjadi idaman dari pelanggan (konsumen) itu sendiri. Sekarang ini baik instansi pemerintah maupun swasta saling berlomba memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, baik itu berorientasi sosial karena jika tidak maka sudah dapat dipastikan akan ditinggalkan oleh pelanggan atau nama baik dari pengelola pelayanan tersebut tentu tidak akan bercitra positif. Menurut Zeithani Jiptono, (1997:58) mendefinisikan “pelayanan yang unggul (*service excellence*) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan”. Konsep pelayanan yang unggul di atas menekankan pada betapa pentingnya peran dan sikap yang melayani terhadap terciptanya pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan publik sendiri tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Keputusan MENPAN nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Agus Dwiyanto (2085:141-145) mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin pengambilan air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Adapun MPLIK itu sendiri sudah disebarakan di Kabupaten Maros pada tahun 2012, tersisa 1 unit MPLIK yang masih beroperasi hingga saat ini yang terdapat di Kecamatan Bantimurung. Sejak beroperasi di Kecamatan Bantimurung, MPLIK telah memberi manfaat bagi masyarakat sekitar terlebih bagi siswa sekolahan. Setiap harinya, Program ini dijalankan mulai pukul 09.00 WITA-15.00 WITA. Namun sayangnya, tidak semua masyarakat menunjukkan ketertarikannya. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Muh. Idrus (30 tahun, operator MPLIK) yang menyatakan bahwa:

“Rata-rata pengunjung MPLIK dalam seharinya bisa dihitung 5-6 orang, dari semua kalangan. Tapi lebih didominasi siswa sekolah”.

(hasil wawancara tanggal 5 November 2013)

Perihal mekanisme penganggaran operasional MPLIK Kecamatan Bantimurung dari hasil penelitian menunjukkan belum ada kejelasan siapa sebenarnya yang diwajibkan untuk membiayai operasional MPLIK tersebut. Hal ini terjadi karena Kabupaten Maros sendiri belum menandatangani Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara pihak Pemerintah Daerah (Pemda) dengan Pihak Penyedia Jasa (PJ).

Pihak yang semestinya bertanggungjawab untuk pengelolaan MPLIK Kecamatan Bantimurung adalah pihak Telkom salah satunya adalah PT. Wira Eka Bakti (WEB) yakni PT. Pramindo Ikat Nusantara (PIN) yang memiliki sub-sub perusahaan yang khusus menangani operasional MPLIK. Untuk mekanisme pelaporan pengoperasian MPLIK, setiap operator melapor kepada PT. Wira Eka Bakti bila terjadi kendala atau kerusakan alat unit MPLIK. Kemudian PT. Wira Eka Bakti akan melaporkan kepada PT. Pramindo Ikat Nusantara selaku perusahaan induk yang akan menangani langsung kendala atau kerusakan pada MPLIK.

Untuk anggaran operasional MPLIK Kecamatan Bantimurung semestinya disediakan oleh pihak penyedia jasa yang menganggarkan operasional MPLIK Kecamatan Bantimurung. Walaupun begitu sampai sekarang belum terlihat adanya pengeluaran anggaran oleh pihak Telkom dalam pengelolaan MPLIK Kecamatan Bantimurung di antaranya honor operator dan biaya bahan bakar pengoperasian MPLIK Kecamatan Bantimurung. Hal ini menyebabkan biaya operasional MPLIK kecamatan bantimurung ditanggung oleh operator yang menjalankan MPLIK tersebut. Tidak sampai disitu, ini menyebabkan banyaknya

operator dan driver yang mengundurkan diri akibat tidak adanya honor yang dijanjikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian di lapangan, terlihat bahwa segala kebutuhan MPLIK Kecamatan Bantimurung ditanggung sendiri oleh operator MPLIK tersebut. Hal ini terkait kerusakan MPLIK, BBM berupa solar dan bensin serta aliran listrik yang dibutuhkan bersumber dari rumah operator MPLIK. Pengeluaran yang begitu besar jelas tidak seimbang dengan pemasukan yang tidak ada. Pihak penanggungjawab MPLIK sendiri berjanji akan mengganti seluruh biaya yang dikeluarkan, setelah masa MPLIK ini berakhir.

Dalam hal sosialisasi, pihak Kominfo bersama pihak penyedia jasa melakukan kerja sama dengan komponen masyarakat yang diwakili oleh Camat meminta mereka untuk mengusulkan pihak-pihak yang dinilai mampu bertanggungjawab. Dalam suatu forum Musrembang di Kecamatan Bantimurung, pihak kominfo mengajak lembaga-lembaga yang ada untuk ikut berpartisipasi. Dalam hal ini Lembaga Komite Nasional Pemuda Indonesia (KNPI) Kecamatan Bantimurung yang memberikan orang-orangnya untuk bertanggungjawab sebagai supir dan operator. Kemudian pihak Kominfo juga mensosialisasikan melalui Website Pemerintah Kabupaten Maros dan Radio Lembaga Penyiaran Publik Buttasalewangan 107,3 FM. Sedangkan, untuk perpanjangan KIR dan STNK Kendaraan ditangani oleh PT. Pramindo Ikat Nusantara selaku Penyedia Jasa pengelola MPLIK Kecamatan Bantimurung.

Dalam sehari, jumlah pengguna MPLIK Kecamatan Bantimurung >6 orang. Masalah sumber daya manusia yang dapat mengoperasikan dan memperbaiki langsung kerusakan yang terjadi menjadi kendala MPLIK

Kecamatan Bantimurung. Serta lamanya penanganan dari pihak Penyedia Jasa membuat MPLIK Kecamatan Bantimurung butuh waktu lama untuk bisa beroperasi kembali.

## **V.2 Mutu Program Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) di Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros**

Untuk menentukan mutu pelayanan informasi masyarakat melalui Program Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) Kecamatan Bantimurung Kabupaten Maros, digunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (1990), dimana untuk mengukurnya digunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

### **V.2.1. Dimensi *Tangibles* (Berwujud)**

*Tangibles* (berwujud) adalah bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh pihak penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan pegawai dengan atribut menyangkut penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik, keadaan lingkungan sekitarnya, serta bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Berikut akan dipaparkan persepsi masyarakat Kecamatan Bantimurung selaku pengguna Program MPLIK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan.

Menurut Mila (14 tahun, siswa) menyatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana MPLIK yang selama ini kami gunakan telah memadai, lokasinya strategis, ada fasilitas lain berupa TV sebagai sarana hiburan selama menunggu antrian. Pelayanan yang kami terima juga baik dan sangat memuaskan.”

(hasil wawancara tanggal 3 Nopember 2013)

Hal tersebut dibenarkan oleh Ibu Masita (30 tahun, masyarakat) yang menyatakan bahwa:

“Mobil internet ini sangat lengkap, unit komputernya banyak. Tersedia kursi bagi pengguna, aksesnya juga dekat dengan pemukiman warga ditambah pelayanan yang diberikan juga adil. Namun sangat disayangkan, signal MPLIK sendiri sangat lemah apalagi parabola yang digunakan masih manual. Jadi butuh waktu lama untuk bisa menangkap signal.”

(hasil wawancara tanggal 5 November 2013)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat dikatakan Program MPLIK ini sudah dapat dikatakan bermutu dikarenakan telah memberikan kepuasan kepada penggunanya. Adapun beberapa kendala di lapangan, masyarakat berharap akan adanya perbaikan. Berikut akan dipaparkan harapan masyarakat Kecamatan Bantimurung akan Program MPLIK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan.

Menurut Mila (14 tahun, siswa pengguna MPLIK) menyatakan bahwa:

“Mobil ini sudah sangat membantu, jadi alangkah baiknya jika signalnya itu tidak hilang-hilang lagi. Jadi pekerjaan kami juga cepat selesai.”

(hasil wawancara tanggal 3 Nopember 2013)



Dari hasil wawancara dan pengamatan di lapangan, dapat diketahui bahwa aspek dimensi *tangibles* sudah bermutu. Dimana ini dibuktikan dari persepsi dan harapan pengguna yang seimbang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut.

Tabel V.2.

Temuan Hasil Penelitian pada Dimensi *Tangible*

Persepsi	Harapan
1. Peralatan/ Perlengkapan sudah baik	- Peralatan yang lengkap, tapi signal yang lemah serta parabola yang manual.
2. Ruang tunggu yang nyaman	- Sesuai
3. Penampilan petugas rapi dan professional.	- Sesuai

Sumber : Diolah berdasarkan hasil wawancara

Dari table di atas, dapat diketahui bahwa aspek dimensi *tangibles* mengenai penampilan petugas rapi dan professional sudah bermutu, mengingat penampilan operator menjadi salah satu atribut yang sangat penting. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara di atas dimana semua informan menjawab sangat penting dan penting itu menunjukkan bahwa harapan pelanggan atas atribut penampilan operator sangat tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan di lapangan dapat dilihat pula bahwa aspek dimensi *tangibles* mengenai peralatan modern yang digunakan sudah memadai, dapat dilihat bahwa atribut peralatan yang modern merupakan salah satu factor penting. Namun ternyata, masih ada didapatkan kelemahan dari peralatan MPLIK yang tersedia. Dimana signal MPLIK sangat lemah dan parabola yang digunakan masih manual. Hal tersebut, membuat

masyarakat selaku pengguna tidak merasa puas karena harus menunggu lama untuk kembali mendapatkan signal.

Program MPLIK ini dilihat dari kenampakan fisiknya dapat dikatakan berkualitas. Kelengkapan sarana dan prasarana, peralatan dan penampilan operator, fasilitas lain yang disediakan bagi pengguna MPLIK yang menunggu serta lokasi yang strategis mampu menciptakan kenyamanan bagi masyarakat pengguna. Aspek dimensi *tangible* merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan karena hal ini tentu saja sangat berpengaruh terhadap kenyamanan pengguna dalam mendapatkan pelayanan.

#### **V.2.2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)**

Dimensi *Reliability*, yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan. Dimensi *reliability* sering dianggap paling penting bagi pelanggan untuk mengukur kualitas pelayanan produsen dalam industri jasa. Sebagian besar keluhan pelanggan ke produsen berkaitan dengan dimensi *reliability*. pelanggan mengeluh karena produsen tidak menepati janji atau membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan.

Pelanggan yang kecewa karena produsen tidak menepati janji atau membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan, adalah pelanggan yang paling sulit diajak kembali. pelayanan dalam industri jasa sangat bergantung pada manusia yang sering tidak konsisten. produsen juga tidak dapat memisahkan pelayanan yang benar dan yang salah karena jasa diproduksi dan

dikonsumsi oleh pelanggan dalam waktu yang bersamaan. produsen dapat melakukan tiga hal untuk meningkatkan kehandalan dalam memberikan pelayanan. pertama, membangun budaya kerja tanpa kesalahan. seluruh karyawan harus dibudayakan untuk bekerja tanpa kesalahan dan harus memenuhi janjinya ke pelanggan. kedua, produsen harus terus-menerus melatih seluruh karyawannya agar dapat memberikan pelayanan tanpa kesalahan dan bekerja secara tim. ketiga, produsen perlu melakukan tes sebelum suatu layanan diluncurkan ke pelanggan. Tes dimaksudkan untuk memperkecil terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Berikut akan dipaparkan persepsi masyarakat Kecamatan Bantimurung selaku pengguna Program MPLIK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan.

Menurut Indah (14 tahun, siswa) menyatakan bahwa:

“pelayanan yang diberikan sudah sesuai. Baik dari kesiapan melayani sampai waktu yang tidak pernah molor.”  
(hasil wawancara tanggal 3 Nopember 2013)

Hal tersebut dibenarkan oleh Bapak Hasan (35 tahun, warga) yang menyatakan bahwa:

“Tarif yang dikenakan juga tidak memeras kantong. Bahkan bagi orang-orang yang diketahui tidak mampu, tidak dikenakan tariff pemakaian MPLIK. Selain itu, biaya transportasi pun tidak diperlukan karena jarak MPLIK dengan pemukiman warga sangat dekat.

(hasil wawancara tanggal 3 Nopember 2013)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat dikatakan Program MPLIK ini sudah dapat dikatakan bermutu dikarenakan. Berikut akan dipaparkan harapan

masyarakat Kecamatan Bantimurung akan Program MPLIK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan.

Menurut Mila (14 tahun, siswa) menyatakan bahwa:

“sangat memudahkan. Bisa lebih hemat juga transportnya, selain itu pelayanannya sangat menyenangkan. Tidak pernah buat kami menunggu. Tariff pemakaiannya juga sangat terjangkau.”

(hasil wawancara tanggal 3 Nopember 2013)

Dari hasil wawancara dan pengamatan di lapangan, dapat diketahui bahwa aspek dimensi *reliability* sudah bermutu. Dimana ini dibuktikan dari persepsi dan harapan pengguna yang seimbang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut.

Tabel V.3.

Temuan Hasil Penelitian pada Dimensi *Reliability*

Persepsi	Harapan
1. Tarif terjangkau	Sesuai
2. Lokasi strategis	Sesuai

Sumber : Diolah berdasarkan hasil wawancara

Dari table di atas, dapat diketahui bahwa aspek dimensi *reliability* mengenai pelayanan, tarif dan keuntungan yang didatangkan MPLIK sudah bermutu. Dimana dapat memberikan kepuasan pada penggunanya dikarenakan kesesuaian pelayanan menjadi salah satu hal yang sangat penting.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, dapat dilihat pula bahwa aspek dimensi *reliability* mengenai tarif yang dikenakan sudah sesuai dengan kemampuan masyarakat Kecamatan Bantimurung. Bahkan terkadang ada

pengguna yang tidak dikenakan tarif karena dianggap tidak mampu. Selain itu, hasil wawancara di atas juga memperlihatkan bahwa aspek dimensi reliability mengenai keberadaan MPLIK sudah menguntungkan masyarakat karena dianggap mengurangi biaya transportasi untuk ke warnet.

Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan oleh MPLIK kecamatan Bantimurung, seperti kesesuaian pelayanan, tarif dan pengaruh keberadaan MPLIK. Hal ini berarti MPLIK memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Keandalan disini merupakan sejauh mana para operator bisa secara cepat tanggap dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh para pengguna. Semakin andal hasil diperlihatkan oleh para operator maka permasalahan yang dihadapi oleh para pengguna akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat keandalan Operator MPLIK, maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna.

### **V.2.3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

*Responsiveness*, yaitu bisa menjawab kebutuhan atau bisa diartikan dengan kemauan untuk menolong pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Sebuah istilah lain yang sering kita dengar adalah tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Sebagaimana sifat manusia yang pada umumnya senang apabila diperhatikan, dilayani dengan cepat dan dibantu pada saat mengalami masalah.

*Responsiveness* adalah dimensi mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

Pelayanan yang responsif atau yang tanggap, juga sangat dipengaruhi oleh sikap front-line staf. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan. Kepuasan pelanggan dalam hal *responsiveness* ini juga seringkali ditentukan melalui pelayanan melalui telepon. Pelayanan yang tidak tanggap dan pastilah pelanggan tidak puas.

Penyelenggaraan Program MPLIK di Kecamatan Bantimurung menunjukkan bahwa Daya tanggap operator MPLIK sangat memuaskan. Hal ini dipertegas dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan.

Menurut Imam (15 tahun, siswa) menyatakan bahwa:

“pelayanan yang diberikan sangat memuaskan karena operator yang melayani sangat cepat tanggap terhadap kebutuhan kami. Tidak butuh waktu lama untuk direspon, sehingga kebutuhan kami terhadap internet juga segera terjawab.”

(hasil wawancara tanggal 3 Nopember 2013)

Lebih lanjut wawancara dengan Ibu Masita (30 tahun, warga) yang mengungkapkan bahwa:

“operator MPLIK sendiri sangat cepat dan tepat dalam menyediakan kebutuhan warga di sini. Serta respon terhadap keluhan warga terkait MPLIK juga dapat segera ditanggapi. Dengan begitu, sejauh ini tidak ada kendala yang begitu berarti.

(hasil wawancara tanggal 3 Nopember 2013)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat dikatakan Program MPLIK ini sudah dapat dikatakan bermutu. Berikut akan dipaparkan harapan masyarakat Kecamatan Bantimurung akan Program MPLIK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan.

Menurut Indah (14 tahun, siswa) menyatakan bahwa:

“penanganan operatornya sangat cepat. Cepat tanggap terhadap kebutuhan kami, sehingga setiap keluhan kami dapat ditangani dengan cepat dan baik.”

(hasil wawancara tanggal 3 Nopember 2013)

Dari hasil wawancara dan pengamatan di lapangan, dapat diketahui bahwa aspek dimensi *responsiveness* sudah bermutu. Dimana ini dibuktikan dari persepsi dan harapan pengguna yang seimbang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut.

Tabel V.4.

Temuan Hasil Penelitian pada Dimensi *Responsiveness*

Persepsi	Harapan
1. Daya tanggap/ kesiapan yang cepat	sesuai

Sumber : Diolah berdasarkan hasil wawancara

Berdasarkan table di atas, maka diketahui bahwa aspek dimensi *responsiveness* mengenai daya tanggap operator MPLIK dalam melayani pengguna MPLIK sudah bermutu. Dimana masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Operator MPLIK sangat cepat, serta kesiapan dalam menanggapi keluhan pengguna sehingga kebutuhan masyarakat akan internet pun dapat terjawabkan.

Uraian di atas menjadi suatu interpretasi yang banyak dikembangkan dalam suatu organisasi kerja yang memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan daya tanggap atas berbagai pelayanan yang ditunjukkan. Inti dari pelayanan daya tanggap dalam suatu organisasi berupa pemberian berbagai penjelasan dengan bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk. Apabila hal ini dapat diimplementasikan dengan baik, dengan sendirinya kualitas layanan daya tanggap akan menjadi cermin prestasi kerja operator yang ditunjukkan dalam pelayanannya.

#### **V.2.4. Dimensi Assurance (Jaminan)**

*Assurance*, meliputi pengetahuan dan rasa hormat para karyawan dan kemampuan mereka berarti adanya jaminan tentang kepastian pelayanan yang diberikan. Dimensi mutu yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front-line staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

Menurut Parasuraman, *assurance* adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada suatu instansi, antara lain komunikasi, kualitas, kredibilitas, keamanan, kompetisi dan sopan santun. Dari pengertian di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa *assurance* adalah tindakan pegawai terhadap penerima layanan yang bersifat jaminan dan bertujuan untuk memberikan image terhadap penerima layanan bahwasannya penerima layanan akan lebih baik apabila mengkonsumsi layanan yang diberikan.



Penyelenggaraan Program MPLIK di Kecamatan Bantimurung menunjukkan bahwa kemampuan operator MPLIK dalam meyakinkan masyarakat sangat baik. Hal ini dipertegas dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan.

Menurut Indah (14 tahun, siswa) menyatakan bahwa:

“operator MPLIK di sini memiliki kemampuan yang bisa diakui. Kemampuan dalam mengoperasikan MPLIK serta mengarahkan warga di sini sangat baik. Sangat terampil dalam mengajarkan cara mengakses internet. Operator juga sangat memperhatikan para pengguna, dan jika ada yang tidak tahu mengoperasikan laptop akan segera dibantu.”

(hasil wawancara tanggal 3 Nopember 2013)

Hal tersebut dibenarkan oleh Mila (14 tahun, siswa) yang menyatakan bahwa:

“kemampuan bapak operator dalam menjawab pertanyaan dari warga juga sangat memuaskan. Sejauh ini belum ada pertanyaan yang tidak bisa dijawab. Kecakapan bapak operator juga dapat memberikan kenyamanan bagi kami dalam menggunakan MPLIK.”

(hasil wawancara tanggal 5 November 2013)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat dikatakan Program MPLIK ini sudah dapat dikatakan bermutu. Berikut akan dipaparkan harapan masyarakat Kecamatan Bantimurung akan Program MPLIK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan.

Menurut Bapak Hasan (35 tahun, warga) menyatakan bahwa:

“meyakinkan dalam memberi pelayanan, karena menguasai seluk beluk MPLIK ini. Terus, operatornya juga sangat ramah. Sopan pula.”

(hasil wawancara tanggal 3 Nopember 2013)

Dari hasil wawancara dan pengamatan di lapangan, dapat diketahui bahwa aspek dimensi *responsiveness* sudah bermutu. Dimana ini dibuktikan dari persepsi dan harapan pengguna yang seimbang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut.

Tabel V.5.

Temuan Hasil Penelitian pada Dimensi *Assurance*

Persepsi	Harapan
1. Keterampilan mengoperasikan internet	- Sesuai
2. Sikap sopan santun	- sesuai

Sumber : Diolah berdasarkan hasil wawancara

Dari table di atas, dapat diketahui bahwa aspek dimensi *assurance* mengenai keterampilan dan kemampuan, kecermatan dan sikap operator sudah menunjukkan pelayanan yang bermutu. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang direkrut untuk menjadi operator MPLIK bukan orang yang masih awam. Melainkan orang yang diketahui memiliki kemampuan terkait dengan komputer. Selain itu dengan adanya pelatihan yang dilakukan selama kurang lebih satu bulan, semakin mengasah kemampuan mengoperasikan laptop bahkan terlebih dalam menggunakan internet. Alhasil di hadapan masyarakat, operator mampu memberikan pelayanan serta mampu menciptakan kepercayaan warga Kecamatan Bantimurung. Apabila ada kesulitan, warga tidak segan untuk mengajukan pertanyaan. Uraian di atas menjadi suatu penilaian bagi suatu organisasi dalam menunjukkan kualitas layanan asuransi (meyakinkan) kepada setiap orang yang diberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk kepuasan pelayanan yang dapat diberikan, memberikan pelayanan yang sesuai

dengan komitmen kerja yang ditunjukkan dengan perilaku yang menarik, meyakinkan dan dapat dipercaya, sehingga segala bentuk kualitas layanan yang ditunjukkan dapat dipercaya dan menjadi aktualisasi pencerminan prestasi kerja yang dapat dicapai atas pelayanan kerja.

#### **V.2.5. Dimensi Emphaty**

*Empathy*, yaitu adanya penjiwaan dan perhatian secara pribadi terhadap konsumen. Secara umum, dimensi ini memang dipersepsi kurang penting dibandingkan dimensi reliability dan responsiveness di mata kebanyakan pelanggan. Akan tetapi, untuk kelompok pelanggan “the haves” dimensi ini bisa menjadi dimensi yang paling penting. Setelah kebutuhan fisik, keamanan dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar oleh manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi.

Setelah kebutuhan fisik, keamanan dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar oleh manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi. Dua kebutuhan terakhir dari teori Maslow inilah yang banyak berhubungan dengan dimensi empati. Pengguna mau egonya seperti gengsinya dijaga dan mereka mau statusnya di mata banyak orang dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan terus menerus oleh penyedia layanan.

Emphaty merupakan kemampuan instansi yang dilakukan langsung oleh pegawai untuk memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan pengguna layanan. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan layanan yang ditawarkan oleh instansi terkait,

komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada pengguna layanan atau memperoleh masukan dari pengguna layanan dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pengguna layanan.

Penyelenggaraan Program MPLIK di Kecamatan Bantimurung menunjukkan bahwa perhatian operator MPLIK sangat memuaskan. Hal ini dipertegas dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan.

Menurut Mila (14 tahun, siswa) menyatakan bahwa:

“operator MPLIK Kecamatan Bantimurung sangat bersahabat dengan warga sekitar hal ini memberi kesan awal yang baik. Selain itu operator MPLIK kecamatan Bantimurung juga mengakrabkan diri dengan warga bahkan terkadang ikut berbincang- bincang dengan warga di sini.”

(hasil wawancara tanggal 3 Nopember 2013)

Berdasarkan hasil wawancara di atas,dapat dikatakan Program MPLIK ini sudah dapat dikatakan bermutu. Berikut akan dipaparkan harapan masyarakat Kecamatan Bantimurung akan Program MPLIK, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan.

Menurut Bapak Hasan (35 tahun, warga) menyatakan bahwa:

“terus berikan pelayanan yang terbaik. Bersahabat dengan warga sekitar juga. Jaga hubungan baik dengan masyarakat.”

(hasil wawancara tanggal 3 Nopember 2013)

Dari hasil wawancara dan pengamatan di lapangan,dapat diketahui bahwa aspek dimensi *emphaty* sudah bermutu. Dimana ini dibuktikan dari

persepsi dan harapan pengguna yang seimbang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut.

Tabel V.6.

Temuan Hasil Penelitian pada Dimensi *Emphaty*

Persepsi	Harapan
1. Keramahan dan Kesopanan kepada masyarakat	- Sesuai

*Sumber : Diolah berdasarkan hasil wawancara*

Dari table di atas, dapat diketahui bahwa aspek dimensi *Emphaty* mengenai keramahan dan kesopanan sudah menunjukkan pelayanan yang bermutu. Hal ini menjelaskan bahwa Operator MPLIK Kecamatan Bantimurung menjalin hubungan baik dengan para pengguna layanan karena operator bisa memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan ramah. Sikap operator MPLIK yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus-menerus) kepada warga membuat warga merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara warga dan operator.

Bentuk pelayanan ini menjadi suatu yang banyak dikembangkan oleh para pengembang organisasi, khususnya bagi pengembang pelayanan modern, yang bertujuan memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan dimensi empati atas berbagai bentuk-bentuk permasalahan pelayanan yang dihadapi oleh yang membutuhkan pelayanan, sehingga dengan dimensi empati ini, seorang pegawai menunjukkan kualitas layanan sesuai dengan prestasi kerja yang ditunjukkan.

Dengan memperhatikan keinginan dan harapan masyarakat akan mutu pelayanan yang diberikan, maka akan dapat mengevaluasi dan memperbaiki mutu pelayanan secara terus-menerus, sehingga mutu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi bahkan melebihi harapan masyarakat.

### **V.3 Kendala-Kendala Dalam Pengelolaan MPLIK Kecamatan Bantimurung**

Hasil wawancara dan penelitian di lapangan menunjukkan beberapa kendala yang dihadapi dalam pengoperasian MPLIK di Kecamatan Bantimurung. Kendala- kendala tersebut membuat operasionalisasi MPLIK tidak maksimal. Adapun kendala-kendala tersebut dapat dirinci antara lain:

1. Operation system (OS) yang digunakan tidak familiar dan menyulitkan pengguna sehingga kurang menarik dan menyebabkan sebagian masyarakat menjadi enggan untuk memanfaatkan MPLIK di Kecamatan Bantimurung.
2. Bandwith yang rendah membuat minat pengguna berkurang untuk menggunakan MPLIK.

## BAB VI

### PENUTUP

#### VI.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi melalui Program MPLIK sudah menunjukkan pelayanan publik yang bermutu. Hal tersebut dapat diamati melalui tercapainya aspek dimensi mutu, yakni:

- Aspek Dimensi *Tangible* mengenai tampilan, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan pegawai MPLIK sudah bermutu. Dimana tidak ada kesenjangan antara persepsi dan harapan sehingga dapat memberikan kepuasan pada penggunanya. aspek dimensi *tangibles* mengenai penampilan petugas rapi dan professional, peralatan modern yang digunakan sudah memadai, serta lokasi yang strategis mampu menciptakan kenyamanan bagi masyarakat pengguna. Adapun signal yang menjadi kendala, tidak mengurangi tingkat kepuasan masyarakat.
- Aspek Dimensi *Reliability* mengenai pelayanan, tarif dan keuntungan yang didapatkan MPLIK sudah bermutu. Dimana tidak ada kesenjangan antara persepsi dan harapan sehingga dapat memberikan kepuasan pada penggunanya. Aspek dimensi *reliability* mengenai tarif yang dikenakan sudah sesuai dengan kemampuan masyarakat Kecamatan Bantimurung, serta keberadaan MPLIK sudah menguntungkan masyarakat karena dianggap mengurangi biaya transportasi untuk ke warnet.
- Dimensi *Responsiveness*, mengenai daya tanggap operator MPLIK dalam melayani pengguna MPLIK sudah bermutu. Dimana tidak ada kesenjangan

antara persepsi dan harapan sehingga dapat memberikan kepuasan pada penggunanya. Masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Operator MPLIK sangat cepat, serta kesigapan dalam menanggapi keluhan pengguna sehingga kebutuhan masyarakat akan internet pun dapat terjawabkan.

- Dimensi *Assurance*, mengenai keterampilan dan kemampuan, kecermatan dan sikap sudah menunjukkan pelayanan yang bermutu. Dimana tidak ada kesenjangan antara persepsi dan harapan sehingga dapat memberikan kepuasan pada penggunanya. Masyarakat melihat kemampuan dalam mengoperasikan MPLIK serta mengarahkan masyarakat sangat memuaskan. Serta kecakapan operator juga mampu memberikan rasa nyaman bagi pengguna MPLIK Kecamatan Bantimurung.
- Dimensi *Emphaty*, mengenai keramahan dan kesopanan sudah menunjukkan pelayanan yang bermutu. Dimana tidak ada kesenjangan antara persepsi dan harapan sehingga dapat memberikan kepuasan pada penggunanya. Perhatian yang ditunjukkan operator MPLIK Kecamatan Bantimurung kepada para pengguna MPLIK sangat baik. Operator MPLIK Kecamatan Bantimurung menjalin hubungan baik dengan para pengguna layanan karena operator bisa memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan ramah. Sikap operator MPLIK yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus-menerus) kepada warga membuat warga merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara warga dan operator.



## **VI.2 Saran**

- Perlu adanya penambahan peningkatan daya kekuatan jaringan sehingga dalam mengakses internet dapat lebih cepat.
- Parabola yang digunakan sebaiknya menggunakan remote control agar tidak perlu lagi digerakkan oleh operator untuk mencari jaringanan.
- Penambahan unit MPLIK di Kabupaten Maros dapat dipertimbangkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- , 2007. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21: Kiat Membangun Bisnis Kompetitif. Edisi 2.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Assauri, Sofjan. 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi. Edisi Revisi* Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Barata, Atep Adya, (2003), *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Davis, Gordon B. 1999. *Kerangka Sistem Informasi Manajemen.* PT. Pustaka Binaman Pressindo: Jakarta Pusat.
- Dwiyanto, Agus (ed). 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Gaol, Chr. Jimmy L. 2008. *Sistem Informasi Manajemen: Pemahaman dan Aplikasi.* Jakarta: PT. Grasindo
- Garvin, David. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu.* Diterjemahkan oleh M.N Nasution. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Gronroos, C dan Sund, H.A. 1993. *A Winning Service Offer in Car Rental. Management Decision.*31(1):45-51.
- Burch, Jonh dan Grudnitski,1986 *Information System Theory and Practive*
- Haming, Murdifin dan Nurnajamuddin, Mahfud. 2012. *Manajemen Produksi Modern. Operasi Manufaktur dan Jasa Buku 2.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoko,T.Hani. 2000. *Dasar – Dasar Manajemen Produksi dan Operasi. Edisi 1.*Yogyakarta:BPFE.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol.* Diterjemahkan oleh Hendra Teguh dan Roni A. Rusli. Jakarta: Prehallindo.

- Kumorotomo, W dan Margono S. A. 2004. *Sistem Informasi Manajemen Dalam Organisasi-Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gadjadara University Press
- McLeod Jr.R. 1996. *Sistem Informasi Manajemen*, Jilid 1, edisi Bahasa Indonesia. Terjemahan Teguh,H. Prenhallindo, Jakarta.
- Moekijat. (2005). *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Bandung:CV. Mandar Maju.
- Moenir, H.A.S, (2006), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksar.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, A.V. 1990. *Delivery Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press Adivision of Macmillan,Inc.
- Prawirosentono, Suyadi. 2001. *Manajemen Operasi, Analisis, dan Studi Kasus*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi, (2007), *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Setiyono, Budi, 2012, *Birokrasi Dalam Perspektif Politik dan Administrasi*, Bandung, Penerbit Nuansa.
- Simamora, Henry, 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi kedua, Cetakan kedua, STIE YKPN:Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiono, 1998. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Suryadi, Ace, 1999, *Pendidikan, Investasi SDM dan Pembangunan*, Balai Pustaka: Jakarta.
- Tjiptono, F. 2004. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.

BBPPKI Makassar, 2013, Efektifitas Pengelolaan MPLIK di Sul-Sel, Badan Litbang SDM KEMKOMINFO RI: Makassar.

Badan Pusat Statistik Kabupaten Maros, Kecamatan Bantimurung dalam Angka. 2013. BPS Kabupaten Maros: Maros.

### **Website**

Lubis, Syarifuddin (2013). *Manfaat MPLIK dan usaha pemerataan jaringan internet*. <http://teknologi.kompasiana.com>. diakses 14 Oktober 2013.

Budiman, Ahmad (2012). *Pengawasan Program Internet Kecamatan*. <http://berkas.dpr.go.id>. Diakses 07 November 2013

Sistem Informasi Kuesioner, kpuuso-multi.com, 14 oktober 2013.

Proyek MPLIK, Wikipedia.org, 14 Oktober 2013

Tentang MPLIK (Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan), [dishubkominfo.banjarkab.go.id](http://dishubkominfo.banjarkab.go.id), 14 Oktober 2013.