

Mutu Pelayanan Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) Sebagai Media Informasi Masyarakat di Kota Bontang

Ramdhani ichsan¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan menggambarkan Mutu Pelayanan MPLIK sebagai media informasi serta mengetahui kendala yang di hadapi dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat di kota Bontang. Penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan objek yang di teliti berdasarkan fakta yang ada di lapangan, dengan menggunakan key informan dan informan sebagai sumber data. Data-data yang disajikan menggunakan data primer dan data skunder melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan data internet. Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model analisis interaktif Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. Hasil dari penelitian ini, menunjukkan Mutu Pelayanan Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan Sebagai Media informasi di Kota Bontang: (1) pelayanan yang di berikan MPLIK sangat bermanfaat bagi masyarakat di Kota Bontang sudah cukup bagus serta sesuai yang di butuhkan oleh masyarakat di Kota Bontang. (2) penerima dan pemakai fasilitas MPLIK, dalam hal ini yaitu masyarakat Bontang menilai bahwa MPLIK sudah baik dalam melayani masyarakat di Kota Bontang. (3) dan efek dari MPLIK ini adalah masyarakat Kota Bontang semakin maju dalam bidang tekhnologi informatika.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, MPLIK, Media Informasi, masyarakat Kota Bontang.

Pendahuluan

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.

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

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ramdhaniichsan89@yahoo.com

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.

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

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 ngerti 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.

Dalam penelitian ini peneliti memilih Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kota Bontang, karena MPLIK Bontang merupakan sarana layanan internet berjalan menggunakan mobil sehingga mempermudah masyarakat di Kota Bontang untuk mendapatkan layanan internet secara gratis. Dengan adanya layanan ini masyarakat dapat belajar menggunakan internet dan dapat mengetahui perkembangan yang ada di dunia ini. Masyarakat juga dapat langsung belajar dengan menggunakan komputer yang di bimbing langsung oleh oprator MPLIK itu sendiri.

Kota Bontang sendiri mendapatkan 3 unit MPLIK yang disebar ke beberapa kecamatan yang ada di sana. Mulai tahun 2012, kendaraan Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) sudah bisa beroperasi di wilayah Kota Bontang. 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 Kota Bontang untuk bersama- sama memanfaatkan MPLIK sebagai sarana pendukung. Selain itu, keunggulan MPLIK di Kota Bontang ini ialah memfasilitasi keperluan-keperluan semacam sosialisasi di masyarakat yang memerlukan MPLIK.

Sementara itu tujuan penelitiannya yaitu Untuk mengetahui Mutu Pelayanan Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan sebagai media informasi masyarakat di Kota Bontang.

Manfaat dari hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat menjadi masukan dan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu komunikasi umumnya, dan di bidang kajian ilmu komunikasi massa, khususnya tentang

komunikasi massa dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat serta secara praktis dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi MPLIK di Kota Bontang khususnya mengenai Mutu Pelayanan.

Kerangka Dasar Teori

Teori Difusi Inofasi

Disfusi inofasi terdiri dari dua padanan kata yaitu difusi dan inofasi. Rogers (1983) mendefinisikan difusi sebagai proses dimana suatu inovasi di komunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu di antara para anggota suatu sistem sosial (the proces by which an inonovation is communicated through certain channels overtime among the members of a social system). Disamping itu, disfusi juga dapat dianggap sebagai suatu jenis perubahan sosial yaitu suatu proses prubahan yang terjadi dalam struktur dan fungsi sistem sosial.

Inovasi adalah suatu gagasan, praktek, atau benda yang dianggap/dirasa baru oleh individu atau kelompok masyarkat. Ungkapan dianggap/dirasa baru terhadap suatu ide, praktek atau benda oleh sebaian orang. Belum tentu juga pada sebagian yang lain. Kesemuanya tergantung apa yang dirasakan oleh individu atau kelompok terhadap ide, praktek atau benda tersebut.

Komunikasi Massa

Komunikasi massa memiliki beragam pengertian dari sejumlah ahli komunikasi. Liliweri berpendapat, bahwa komunikasi massa sebenarnya sama seperti bentuk komunikasi lainnya, dalam arti memiliki unsur-unsur seperti : sumber (orang), bidang pengalaman, pesan, saluran, gangguan dan hambatan, efek, konteks maupun umpan balik. Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam prosesnya memiliki suatu unsur yang istimewa, yaitu penggunaan saluran. Teknologi pembagi atau media massa yang disebut saluran itu dipergunakan untuk mengirimkan pesan yang melintasi jarak jauh, misalnya buku, pamphlet, majalah, surat kabar, warkat pos, rekaman-rekaman, televisi, gambar-gambar poster dan bahkan saat ini ditambah lagi dengan komputer serta aplikasinya dengan jaringan telepon serta satelit (Marhaeni Fajar, 2009:222).

New Media

New media adalah istilah yang dimaksudkan untuk mencakup kemunculan digital, komputer, atau jaringan teknologi informasi dan komunikasi di akhir abad ke-20. Sebagian besar teknologi yang digambarkan sebagai “media baru” adalah digital, seringkali memiliki karakteristik dapat dimanipulasi, bersifat jaringan, padat, mampat, interaktif dan tidak memihak. Beberapa contoh terdapat internet, website, komputer multimedia, permainan kompputer, CD-ROMS, dan DVD. Media baru bukanlah televisi, film, majalah, buku, atau publikasi berbasis kertas.

Dalam pengertian sederhana new media dapat di artikan, new media terdiri dari 2 kata yaitu New dan Media, new yang berarti baru dan Media yang berarti

perantar. Jadi new media merupakan sarana perantara yang baru. Baru dalam arti disini dilihat dari segi waktu, manfaat, produksi, dan distribusinya. Dan terbentuk dari interaksi antara manusia dengan komputer dan internet secara khususnya. Termasuk di dalamnya adalah web, blog, online social network, online forum, dsb.

MPLIK Sebagai Media Informasi

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. 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).

Pengertian Mutu Pelayanan

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.

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.

Definisi Konsepsional

Mutu Pelayanan Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) Sebagai Media Informasi Masyarakat di Kota Bontang” 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 mempengaruhi 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.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan atau melukiskan obyek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada di lapangan.

Fokus Penelitian

1. *Tangibles,*
2. *Reliability,*
3. *Responsiveness,*
4. *Assurance dan*
5. *Emphaty*

Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian pada di Kota Bontang. Daerah ini dijadikan lokasi penelitian dengan alasan sejauh mana tingkat mutu pelayanan MPLIK di Kota Bontang.

Objek Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan informan sebagai sumber memperoleh data untuk penulisan skripsi ini. Pemilihan informan didasarkan pada subjek yang banyak memiliki informasi yang berkualitas dengan permasalahan yang ada.

Penunjukan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Sebagaimana yang dinyatakan Sugiono (2006:96) bahwa purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel untuk tujuan tertentu saja. Sedangkan menurut Kriyantono (2006:154), purposive sampling merupakan teknik pemilihan sampel yang mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian.

Adapun kriteria yang sudah ditetapkan antara lain:

1. Oprator MPLIK di Kota Bontang selaku key informan
2. Masyarakat yang menggunakan pelayanan MPLIK
3. Orang tua sebagai pendamping anak yang menggunakan pelayanan MPLIK.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan beberapa cara untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan. Oleh karena itu, penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang sesuai dengan penulisan skripsi ini, yaitu :

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Field Research, yaitu penelitian lapangan, dimana peneliti berusaha mendapatkan data dan informasi dengan mengadakan pengamatan langsung dengan obyek yang diteliti dengan cara:

- a) Observasi

Pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung kelapangan yang menggambarkan peran komunikasi massa dalam meningkatkan meningkatkan pengetahuan media informasi terhadap masyarakat di Kota Bontang.

- b) Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Wawancara dimaksudkan sebagai upaya memperoleh informasi dari orang yang diwawancarai (informan).

- c) Dokumentasi

Pengumpulan data yang dilakukan untuk mendapatkan data sekunder berupa dokumen atau arsip, dan karya ilmiah yang relevan dengan penelitian ini.

2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Library Research, yaitu penelitian kepustakaan, dimana didalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data dari literature dan mempelajari buku-buku petunjuk teknis serta teori-teori yang dapat digunakan sebagai bahan penelitian skripsi ini.

Teknik Analisis Data

Teknik data analisis yang digunakan peneliti disini adalah analisis data sesuai dengan yang dikemukakan oleh Matthew B. Miles dan Michael Huberman (2007: 15–20). Alasan penulis menggunakan analisis data yang di kemukakan oleh Miles dan Huberman kerana permasalahannya belum jelas, holistik, kompleks, dinamis dan penuh makna sehingga perlu dianalisis secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh.

Hasil Penelitian

Pada bagian ini peneliti melakukan penyajian dari hasil penelitian yaitu dengan cara wawancara langsung kepada Oprator MPLIK, 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 mewujudkan 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 Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) yang merupakan salah satu program Kementerian Komunikasi dan Informatika (KEMKOMINFO). Mobil 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 yang sudah disebar di seluruh Indonesia, dan termaksud di Kota Bontang mendapatkan 3 unit MPLIK tetapi dari 3 unit tersebut sudah 1 unit yang tidak beroperasi lagi. Tidak beroprasinya 1 unit MPLIK sudah sangat mempengaruhi jadwal oprasional tersebut.

Berikut akan peneliti jabarkan mengenai hasil analisis peneliti selama melaksanakan penelitian di lapangan:

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Kesimpulan

Di Lihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan MPLIK sebagai media informasi bagi masyarakat sudah menunjukkan pelayanan publik yang bermutu. Hal tersebut dapat dilihat melalui tercapainya aspek 5(lima) dimensi mutu, yaitu:

A. 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.

B. Dimensi Reliability mengenai pelayanan, tarif dan keuntungan yang digunakan 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 Kota Bontang, serta keberadaan MPLIK sudah menguntungkan masyarakat karena dianggap mengurangi biaya untuk ke warnet. Akan tetapi MPLIK harus tetap konsisten dalam jadwal oprasional yang sudah d tentukan.

C. 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 terselesaikan.

D. 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 Kota Bontang.

E. 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 Kota Bontang kepada para pengguna MPLIK sangat baik. Operator MPLIK 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.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran-saran yaitu :

- A. Perlu penambahan peningkatan daya kualitas jaringan sehingga dalam mengakses internet lebih cepat dari sebelumnya.
- B. Jadwal oprasional MPLIK harus konsisten dengan jadwal yang sudah ditentukan sehingga tidak adanya rasa kekecewaan para pengguna MPLIK.
- C. Adanya penambahan unit MPLIK di Kota Bontang sehingga pembagaian jadwal oprasional MPLIK dapat terlaksana dengan maksimal di tiap-tiap kelurahan.

Daftar Pustaka

- , 2007. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21: Kiat Membangun Bisnis Kompetitif*. Edisi 2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ardianto Elvinaro, komala Lukiati, Karlina Siti. 2007. *Komunikasi Massa suatu pengantar edisi revisi*. Simbiosis rekayasa media, Bandung.
- Barata, Atep Adya, (2003), *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo

- Dwiyanto, Agus (ed). 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi : Teori & Praktek, Edisi Pertama-Graha Ilmu*. Yogyakarta.
- Garvin, David. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu. Diterjemahkan oleh M.N Nasution*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Moleong, Lexy J, 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Moenir, H.A.S, (2006), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksar.
- Moleong, Lexy j, 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Nurudin. 2004. *System komunikasi Indonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Nurudin. 2007. *Pengantar komunikasi massa*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*, PT. Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F. 2004. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.

Sumber Lain :

- <http://meopinion.wordpress.com/2010/09/27/komunikasi-massa-pengertian-dan-karakteristiknya/>
- http://id.wikipedia.org/wiki/kota_Bontang. diakses 10 februari
- Lubis, Syarifuddin (2013). *Manfaat MPLIK dan usaha pemerataan jaringan internet*. <http://teknologi.kompasiana.com>. diakses 23 november 2013.
- Budiman, Ahmad (2012). *Pengawasan Program Internet Kecamatan*. <http://berkas.dpr.go.id>. Diakses 23 Oktober 201
- Sistem Informasi Kuesioner, kpuuso-multi.com, 23 oktober 2013.