

Kualitas Pelayanan Pendidikan pada Aplikasi *Go-Home* (Aplikasi Pengganti *Handphone*) di Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor Kota Madiun

Erfi Okfiana

**S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
erviokviana182@gmail.com**

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP

**S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
vita.unesa@yahoo.com**

Abstrak

Pelayanan Aplikasi *Go-Home* merupakan inovasi pelayanan terbaru yang dimiliki oleh Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor Kota Madiun. Pelayanan ini bertujuan untuk mengatasi kekurangoptimalan bahkan tersendatnya komunikasi dari siswa-siswi ke orang tua wali murid tentang keperluan mereka terkait urusan sekolah selama siswa-siswi berada di lingkungan sekolah. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan secara mendalam dan menganalisis kualitas pelayanan pendidikan pada aplikasi *Go-Home* (Aplikasi Pengganti *Handphone*) di Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor Kota Madiun. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Kumorotomo 1996 yang terdiri dari Efisiensi, Efektifitas, Keadilan serta Daya Tanggap dengan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dianalisis menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor telah memenuhi keempat komponen kualitas pelayanan serta dalam pelaksanaan pelayanan sudah berjalan dengan cukup baik, walaupun masih ada beberapa kekurangan atau kendala yang harus diselesaikan. Sehingga peneliti memberikan saran yaitu perlu menambah jumlah mesin aplikasi, sekolah diharapkan melakukan sosialisasi secara bertahap, diperlukan untuk menambah petugas pengisian pulsa dan juga fitur Om-Jek bisa segera untuk digunakan, juga diperlukan adanya pembaruan agar sinyal lebih kuat serta penambahan fitur WhatsApp yang sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Publik

Abstract

The Application Service Go-Home is the latest service innovation owned by Madiun Lor State Elementary School 05 Madiun City. This service aims to overcome the lack of optimization and even the hindrance of communication from students to parents about their needs regarding school matters as long as students are in the school environment. The purpose of this study is to describe in depth and analyze the quality of educational services on the Go-Home Application (Mobile Phone Replacement Application) in Public Elementary School 05 Madiun Lor, Madiun City. The type of research used is descriptive research with a qualitative approach. While the focus of the study uses the theory of service quality according to Kumorotomo 1996 which consists of Efficiency, Effectiveness, Justice and Response with techniques Purposive Sampling. Data collection techniques through interview techniques, observation, and documentation were analyzed using data analysis techniques according to Miles and Huberman which included data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing. That results of this study indicate that Public Elementary School 05 Madiun Lor has fulfilled the four components of service quality as well as in the implementation of the service it has run quite well. So that the researchers provide advice, namely the need to increase the number of application machines, schools are expected to carry out socialization in stages, needed to add top-up officers and also a feature to use immediately, also needed an update to make the signal stronger and the addition of WhatsApp features that are in line with current technological developments.

Key words : Quality, Service, Public

PENDAHULUAN

Pendidikan dilaksanakan sejak manusia dilahirkan. Pendidikan menurut Siswoyo (2008:25) adalah proses komunikasi yang didalamnya mengandung transformasi pengetahuan, nilai-nilai dan keterampilan-keterampilan didalam dan diluar sekolah yang berlangsung sepanjang hayat (*life long process*), dari generasi ke generasi.

Pendidikan yang mengikat pada setiap individu akan membuat individu tersebut memiliki kualitas yang mampu membedakan antar individu dengan individu yang lainnya. Bahkan karakter sebuah bangsa juga ditentukan oleh pendidikan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyebutkan bahwa, Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Pendidikan pertama kali bisa didapatkan yakni dalam lingkungan keluarga, lingkungan sekolah dan lingkungan masyarakat. Di dalam lingkungan sekolah yakni merupakan pendidikan kedua bagi anak. Di lingkungan sekolah ada guru yang memberikan semua ilmu pengetahuan sesuai kemampuan yang dimiliki kepada anak. Peranan guru sebagai tenaga pendidik merupakan peran untuk memberikan dorongan, semangat serta tugas yang berkaitan untuk mendisiplinkan anak. Guru juga harus memiliki cara bagaimana untuk anak agar tetap tertarik dalam belajar di lingkungan sekolah. Guru juga harus mempunyai cara yang berkualitas dalam mengajar agar anak merasa nyaman selama berada di lingkungan sekolah.

Keberhasilan belajar di lingkungan sekolah dalam meningkatkan kemampuan anak ditentukan oleh bagaimana dan seberapa tinggi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap anak selama berada di lingkungan sekolah. Sekolah harus memperhatikan hal-hal penting bagi anak, supaya mereka merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan.

Peningkatan mutu pendidikan dimulai pada pendidikan sekolah dasar, karena pendidikan sekolah dasar merupakan pondasi untuk pengembangan ke jenjang pendidikan menengah pertama dan ke jenjang pendidikan selanjutnya. Jenjang pendidikan sekolah dasar merupakan pendidikan yang sangat *urgent* keberadaannya. Keberhasilan peserta didik dalam menempuh pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi sangatlah ditentukan oleh standar kompetensi pada jenjang pendidikan dasar.

Salah satu faktor yang menentukan kualitas pelayanan sekolah dasar ataupun lembaga lainnya adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pengguna atau pelanggan. Dan yang terpenting untuk menuju sukses atau tidaknya pembelajaran peserta didik dalam mengikuti pelajaran adalah dengan adanya pelayanan pendidikan yang terbaik bagi peserta didik. Pelayanan pendidikan pada sekolah dasar akan membuat proses pembelajaran selama di lingkungan sekolah bisa berjalan dengan efektif.

Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor merupakan salah satu penyelenggara pendidikan dasar di Kota Madiun. Sekolah ini merupakan salah satu Sekolah Dasar yang tertua di Kota Pecel. Sekolah Dasar 05 Madiun Lor merupakan salah satu sekolah yang sampai saat ini masih difavoritkan di Kota Madiun tingkat pendidikan sekolah dasar. Sudah banyak diketahui bahwa Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor banyak meraih berbagai prestasi dalam bidang akademik maupun non akademik (<https://madiuntoday.id>).

Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor Kota Madiun memiliki inovasi pelayanan terbaru yakni bernama Aplikasi *Go-Home*. Aplikasi ini menjadi salah satu pelayanan yang dapat memudahkan peserta didik dalam kegiatan belajar mengajar. Aplikasi *Go-Home* adalah sebuah mesin aplikasi yang memungkinkan siswa-siswi Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor mengirim pesan singkat ke nomor hp orang tua terkait keperluan yang ingin mereka sampaikan tanpa perlu pergi ke wartel dan membayar biaya yang mahal. Aplikasi ini bertujuan sebagai pengganti *handphone* untuk mengatasi

kekurangoptimalan bahkan tersendatnya komunikasi dari siswa-siswi Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor ke orang tua wali murid tentang keperluan mereka terkait urusan sekolah selama siswa-siswi berada di lingkungan sekolah.

Aplikasi *Go-Home* sejak bulan November 2016 telah mulai dilaksanakan. Masalah yang melatar belakangi munculnya aplikasi *Go-Home* salah satu indikatornya adalah disiplin, yaitu indikator untuk mentaati tata tertib sekolah, termasuk didalamnya tertib untuk tidak membawa handphone selama di sekolah. Namun peraturan tidak boleh membawa handphone di sekolah memunculkan kelemahan yaitu siswa-siswi tidak dapat menghubungi orang tua ketika ada perlengkapan sekolah yang tertinggal dan ketika ada perubahan jadwal jam pulang sekolah. Apabila siswa ingin menelepon orang tua harus pergi ke wartel dengan biaya yang mahal. Sehingga hal tersebut menjadi kendala dalam proses pembelajaran dan ketidaknyamanan bagi siswa-siswi terlebih dengan maraknya isu penculikan anak di Kota Madiun.

Hal tersebut tercatat dalam Jurnal Harian Siswa-Siswi sebagai Buku Penilaian Sikap Spiritual dan Sikap Sosial. Hasil rekapan dari seluruh Jurnal Harian Siswa-siswi pada tahun 2015, tersaji data (dalam kurun waktu satu tahun) sebagai berikut : Sebanyak 35% dari total 444 siswa-siswi tercatat melakukan pelanggaran tidak membawa perlengkapan sekolah seperti buku paket, buku tulis, hasil karya, mukena, sarung, dan seragam, Sebanyak 3,8% dari total 444 siswa-siswi tercatat menunggu jemputan orang tua di sekolah karena orang tua tidak mengetahui perubahan jadwal pulang. Sebanyak 2,4% dari total 444 orang tua murid tercatat menunggu putra-putrinya di sekolah karena orang tua tidak mengetahui perubahan jadwal pulang. Sebanyak 1,1% dari total 444 siswa-siswi tercatat melanggar peraturan sekolah dengan membawa *handphone* di sekolah dengan alasan untuk menghubungi orang tuanya.

Pada tahun 2017 jumlah pengguna aplikasi *Go-Home* meningkat dari bulan Januari yang awalnya hanya 15 siswa naik secara perlahan di bulan Februari pendaftar aplikasi *Go-Home* naik mencapai 50 siswa. Selanjutnya juga

ditunjukkan di bulan Maret dengan banyaknya peminat pengguna kartu *Go-Home* terdapat 104 siswa. Di bulan April tak kalah menarik, sejumlah 171 siswa sudah mulai memakai *Go-Home*. Sedangkan di bulan Mei terdapat 225 siswa yang telah memakai aplikasi *Go-Home*. Kenaikan itu juga di ikuti hingga bulan Agustus jumlah pendaftar mencapai 333 siswa.

Dari hasil temuan tersebut kemudian Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor berinisiatif untuk menciptakan pelayanan Aplikasi *Go-Home* agar memudahkan siswa dalam berkomunikasi dengan orang tua terkait urusan selama di sekolah. Oleh sebab itu pelayanan ini perlu untuk diteliti lebih dalam bagaimana gambaran dari Kualitas Pelayanan Aplikasi *Go-Home* yang berbentuk mesin aplikasi, mudah digunakan dan bertarif lebih murah. Maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Kualitas Pelayanan Pendidikan pada Aplikasi *Go-Home* (Aplikasi Pengganti *Handphone*) di Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor Kota Madiun”**.

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Menurut Undang Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Pengertian Kualitas

Menurut Kotler (2005:57) kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Garvin dan Davis (dalam Nasution 2004:41) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu

kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Berbeda dengan Lukman (2000:11) yang mengartikan kualitas adalah sebagai janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan.

3. Pengertian *Electronic Government*

Menurut Indrajit (2002:36) *electronic government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan.

Menurut Menurut Rianto (2012:36) *electronic government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yakni untuk mengamati dan mendeskripsikan secara mendalam tentang Kualitas Pelayanan Pendidikan pada Aplikasi *Go-Home* (Aplikasi Pengganti *Handphone*) di Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor Kota Madiun. Lokasi Penelitian dilakukan di Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor Kota Madiun. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka untuk mengatasi kekurangoptimalan bahkan tersendatnya komunikasi dari siswa-siswi Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor ke orang tua murid tentang keperluan mereka terkait urusan sekolah selama siswa-siswi berada di lingkungan sekolah. Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor Kota Madiun menciptakan inovasi pelayanan Aplikasi *Go-Home* program. Pelayanan ini resmi dijalankan sejak bulan November 2016.

Teori kualitas yang digunakan untuk menganalisis pelayanan Aplikasi *Go-Home* adalah Kualitas Pelayanan menurut Kumorotomo yang meliputi Dimensi Efisiensi, Dimensi Efektivitas, Dimensi Keadilan dan Dimensi Daya Tanggap. Dan berikut ini penjelasannya :

1. Efisiensi

Berdasarkan teori dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Kumorotomo, dimensi efisiensi yaitu menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.

Berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian, penulis melihat bahwa Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor telah menciptakan aplikasi *Go-Home* dengan efisien. Hal ini terlihat dari pertimbangan tentang upaya-upaya sekolah dalam mencapai keberhasilan dalam pelayanan, tentang faktor-faktor produksi yang terlibat dan cara memanfaatkan faktor-faktor produksi.

Upaya-upaya sekolah untuk mensukseskan pelayanan aplikasi *Go-Home* ini dengan cara memberikan pelayanan yang mudah. Mudah dalam arti mudah dalam cara penggunaan yang praktis dan tidak ribet bagi kalangan siswa-siswi Sekolah Dasar. Selain mudah juga murah, murah karena sekali transaksi hanya mengeluarkan 500 rupiah yang sangat menjangkau uang saku siswa. Selain itu juga aman dan nyaman untuk digunakan karena mesin aplikasi tersebut tidak berbahaya dan nyaman karena dipasang masih dalam lingkup sekolah sehingga masih dapat dipantau oleh guru di lingkungan sekolah.

Dalam menciptakan suatu pelayanan terdapat faktor-faktor produksi yang berkepentingan dalam pelayanan aplikasi *Go-Home* yang terdiri dari Dinas Pendidikan Kota Madiun sebagai pendukung kebijakan, kepala sekolah, Bapak Andy Prasetyo sebagai programmer aplikasi *Go-Home*, petugas aplikasi *Go-Home*, siswa-siswi, wali murid, Teknologi yang berupa mesin aplikasi, program

aplikasi, kartu aplikasi dan juga pulsa kartu aplikasi, selain itu juga membutuhkan dana pembuatan yang tidak terlalu besar yaitu sebesar 7 juta rupiah yang di dapat dari Dinas Pendidikan Kota Madiun.

Cara untuk memanfaatkan faktor-faktor produksi yaitu dengan cara setiap petugas memiliki tugas masing-masing yang saling bekerjasama dalam keberhasilan aplikasi *Go-Home* untuk kedepannya. Terdiri dari Ibu Indah Patmawati sebagai bendahara, ibu Siti Kunainah sebagai guru pelaksana, Ibu Kunti Retno sebagai petugas pengisian pulsa dan Ibu Ocvita Sari Pribadi dan Ibu Anggun Taruna bertugas sebagai evaluator.

Pendapatan yang diperoleh dari penjualan pulsa sebesar 10% yang masuk kedalam pemasukan koperasi siswa, akan dikembalikan ke siswa lagi untuk dibelikan perlengkapan sekolah berupa alat tulis sekolah misalnya buku tulis, buku gambar, bolpoin, penggaris, penghapus dan spidol. Dan pembagian berupa alat tulis ini dibagikan kepada siswa berada dikelas 6, tepatnya setelah siswa-siswi melaksanakan ujian akhir selain itu juga disumbangkan kepada orang yang membutuhkan seperti ke panti asuhan.

2. Efektifitas

Menurut teori dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Kumorotomo, efektifitas adalah apakah tujuan yang didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai. Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi. Awal didirikannya pelayanan *Go-Home* banyak siswa-siswi yang melanggar tata tertib dengan membawa *handphone* ke sekolah. Dengan itu sekolah membuat solusi dengan menciptakan aplikasi *Go-Home* untuk meminimalisir masalah siswa yang melanggar peraturan agar tidak membawa *handphone* lagi ke sekolah.

Aplikasi *Go-Home* dibuat dengan kartu, kartu tersebut sebagai pengganti *handphone* selama di sekolah jadi akan lebih efektif. Setiap kartu terdapat nomor

seri yang berbeda karena 1 anak mewakili database anak tersebut dari nomor *handphone* orang tua ayah dan ibunya. Cara penggunaan tinggal digesekkan lalu akan muncul namanya.

Cara untuk menginformasikan siswa-siswi dan orang tua wali murid dengan adanya inovasi *Go-Home* dilakukan dengan sosialisasi yang dilakukan oleh kepala sekolah dan guru petugas. Manfaat aplikasi *Go-Home* telah dirasakan oleh siswa-siswi dan orang tua wali murid Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor karena dengan adanya aplikasi *Go-Home* yang dapat mengurangi kecemasan orang tua terkait perubahan jam pulang siswa. Selain itu juga orang tua tidak khawatir dengan isu maraknya penculikan anak di Kota Madiun. Juga dengan adanya aplikasi *Go-Home* apabila ada perlengkapan sekolah yang ketinggalan dapat langsung menghubungi orang tua. Dan jika ada siswa yang sakit juga bisa menghubungi orang tua pakai aplikasi *Go-Home*.

Penggunaan aplikasi yang aman dan nyaman bagi siswa membuat aplikasi ini menjadi aplikasi yang efektif untuk digunakan. Mesin aplikasi *Go-Home* letaknya strategis yang mana diletakkan disamping kantor guru dan mudah dijangkau oleh siswa. Cara pakainya pun juga mudah ada fitur-fiturnya sesuai kebutuhan siswa-siswi. Dan juga *Go-Home* hanya bisa digunakan oleh yang punya saja sehingga dapat meminimalisir apabila terjadinya kartu *Go-Home* yang tertukar antar siswa.

Namun aplikasi *Go-Home* dirasa kurang efektif untuk siswa dan orang tua wali murid karena masih adanya kekurangan pada aplikasi *Go-Home*. Seperti fitur Om-Jek belum bisa digunakan pada saat ini. Orang tua wali murid banyak yang menginginkan adanya mesin aplikasi yang lebih dari agar lebih cepat untuk menggunakan dan tidak mengantri lama. Selain itu juga kekuatan sinyal yang dapat menghambat siswa dalam mengirim pesan ke orang tua. Dan juga tidak adanya laporan apakah pesan

tersebut sudah terkirim atukah belum ke nomor hp orang tua.

3. Keadilan

Berdasarkan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Kumorotomo, Keadilan yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Distribusi yang dimaksudkan dalam pelayanan aplikasi *Go-Home* yaitu tentang penyaluran dana yang digunakan untuk pembuatan mesin aplikasi *Go-Home*. Sedangkan untuk alokasi yaitu tentang penempatan penggunaan pelayanan aplikasi *Go-Home*.

Keadilan dalam pendistribusian dana yang diperoleh digunakan untuk pembuatan mesin aplikasi dari Dinas Pendidikan Kota Madiun. Awalnya bendahara membuat proposal kemudian setelah kepala sekolah menyetujui tentang anggaran dana, selanjutnya pihak sekolah mengajukan permohonan anggaran kepada Dinas Pendidikan Kota Madiun. Sampai akhirnya dana tersebut dicairkan pada tahun 2016. Kemudian pendistribusian dana dilakukan secara adil dan jelas bahwa dana tersebut digunakan untuk proses pembuatan mesin aplikasi. Dana tersebut digunakan untuk pembelian mesin aplikasi, untuk biaya pemrograman dan juga untuk membeli kartu aplikasi *Go-Home* dengan total semuanya yaitu sebesar 7 juta rupiah.

Proses pembuatan dan memprogram aplikasi dibutuhkan waktu 1 tahun. Hambatan dalam menciptakan aplikasi *Go-Home* yaitu pada coding dan pada bentuk casing box mesin aplikasi. Sedangkan untuk pengguna aplikasi *Go-Home* dilakukan secara adil dalam memberikan pelayanan dan tidak membedakan. Karena aplikasi *Go-Home* dapat digunakan untuk semua siswa dari mulai kelas 1 sampai kelas 6 tanpa terkecuali. Keadilan dalam proses pengisian pulsa juga cepat, tinggal menunjukkan kartu *Go-Home*. Namun terkadang guru petugas pengisian pulsa tidak ada ditempat ketika siswa ingin mengisi pulsa kartu aplikasi. Hal tersebut tentunya akan membuat siswa kecewa.

Dana yang dikeluarkan siswa untuk sekali transaksi juga relatif murah sesuai dengan kantong siswa Sekolah Dasar. Meskipun harga relatif murah tapi manfaat yang dirasakan juga cukup besar yaitu bisa berkomunikasi dengan orang tua terkait urusan sekolah selama siswa-siswi berada di lingkungan sekolah.

Dengan menggunakan Aplikasi *Go-Home* lebih hemat apabila dibandingkan dengan telepon di wartel bisa sampai menghabiskan 3000 rupiah karena biaya telepon di wartel dihitung sesuai durasi lamanya telepon. Sedangkan kalau memakai *Go-Home* hanya 500 rupiah satu kali transaksi. Selain itu juga orang tua wali murid merasa aman karena aplikasi *Go-Home* penempatannya di dalam sekolah tepatnya disamping ruang guru yang bisa dipantau oleh guru-guru Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor Kota Madiun. Namun dengan mesin yang digunakan hanya 1 dapat menimbulkan celah tidak adil antara adik kelas dan kakak kelas.

4. Daya Tanggap

Berdasarkan teori dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Kumorotomo yang terakhir yaitu dimensi daya tanggap. Daya tanggap adalah daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan tanggap terhadap keluhan atau pengaduan masyarakat. Menyangkut daya tanggap terhadap kebutuhan siswa dan juga orang tua wali murid, pihak petugas telah menyediakan kotak saran untuk siswa yang diletakkan disamping mesin aplikasi *Go-Home*.

Dengan adanya kotak saran tersebut petugas akan mengetahui apa yang dibutuhkan dan apa yang dikeluhkan siswa-siswi dalam penggunaan mesin aplikasi *Go-Home*. Sedangkan daya tanggap terhadap kebutuhan orang tua wali murid diterima petugas pada saat pengambilan raport siswa. Karena pada saat pengambilan raport yang dihadiri oleh seluruh wali murid dan juga pada saat pengambilan raport pasti ada evaluasi.

Saran ataupun keluhan yang diajukan baik bagi siswa-siswi dan orang tua wali murid akan dipertimbangkan terlebih

dahulu dengan berdiskusi bersama programmer aplikasi *Go-Home*. Pihak petugas dalam menanggapi keluhan maupun saran juga sangat tanggap dan bersikap sopan. Ketika ada kritikan tentang kekurangan mengenai pelayanan aplikasi *Go-Home* petugas akan segera memprosesnya. Tetapi saran yang banyak menuntut masih belum bisa dipenuhi dengan cepat. Seperti fitur Om-Jek yang belum bisa digunakan untuk saat ini.

Ada juga keluhan dari siswa dan orang tua wali murid yang sudah terpenuhi yaitu programmer sudah memperbaiki cara penggunaan mesin aplikasi yang bisa digesekkan dari bawah ke atas demi kebutuhan siswa yang tidak bisa menjangkau mesin aplikasi karena terlalu tinggi, namun saat ini sudah bisa digunakan dengan baik oleh kelas 1 sampai kelas 6 bisa menjangkau mesin dengan baik.

Selain itu petugas aplikasi membuat sistem untuk memantau kemajuan dan mengevaluasi kegiatan pelayanan dalam inovasi pelayanan publik ini yang dilakukan adalah melalui survei yang berupa lembar kuisioner. Survei tersebut terkait kepuasan pengguna inovasi yang dalam hal ini adalah siswa-siswi dan orang tua wali murid terhadap pelayanan aplikasi *Go-Home* yang dibuat oleh Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor Kota Madiun. Hasil survei yang berupa lembar kuisioner tersebut yang dilakukan oleh petugas menghasilkan tingkat kepuasan siswa dan juga orang tua wali murid yang tinggi terhadap pelayanan aplikasi *Go-Home*.

Dapat disimpulkan dari pembahasan tersebut bahwa petugas dengan tanggap dan sabar dalam menampung saran maupun keluhan dari siswa- siswi maupun wali murid. Terbukti dengan adanya sarana kotak saran yang diletakkan disamping mesin aplikasi. Tetapi tidak semua keluhan dapat diwujudkan karena juga perlu adanya persetujuan-persetujuan dari pihak- pihak yang berkepentingan dan pastinya juga dibutuhkan anggaran untuk membuat mesin aplikasi agar berfungsi dengan maksimal.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil temuan data di lapangan yang telah disajikan, maka analisis pelayanan aplikasi *Go-Home* untuk mengatasi kekurangoptimalan bahkan tersendatnya komunikasi dari siswa-siswi ke orang tua wali murid tentang keperluan mereka terkait urusan sekolah selama siswa-siswi berada di lingkungan sekolah dengan dimensi kualitas pelayanan menurut Kumorotomo 1996.

Dalam hal ini pelayanan aplikasi *Go-Home* telah memenuhi dimensi efisiensi, efektifitas, keadilan dan daya tanggap meskipun masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh para penyelenggara. Kendala-kendala tersebut diantaranya yaitu jumlah mesin aplikasi yang hanya 1, sosialisasi juga hanya dilakukan pada saat awal munculnya aplikasi *Go-Home*, kendala yang lain adalah hanya ada 1 petugas untuk pengisian pulsa kartu aplikasi dan juga fitur Om-Jek yang belum bisa digunakan, Dan aplikasi *Go-Home* juga masih bergantung pada baik buruknya sinyal.

Namun secara keseluruhan, pelayanan aplikasi *Go-Home* ini telah mendatangkan banyak manfaat bagi siswa dan orang tua wali murid diantaranya yaitu dapat memudahkan siswa dalam berkomunikasi dengan orang tua terkait keperluan sekolah selama siswa berada di lingkungan sekolah

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terhadap pelayanan aplikasi *Go-Home* yaitu sebagai berikut :

1. Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor perlu menambah jumlah mesin aplikasi *Go-Home* paling paling tidak setiap kelas mempunyai 1 mesin aplikasi. Jadi mempunyai 6 mesin aplikasi seluruhnya yang dapat di gunakan setiap kelas. Dengan cara begitu siswa menjadi efektif dalam menggunakan, dan juga tidak perlu mengantri lama untuk menggunakan mesin aplikasi.
2. Sekolah diharapkan melakukan sosialisasi yang dilakukan secara bertahap. Sosialisasi sangat penting apalagi untuk siswa supaya lebih memahami fungsi dan manfaat dari aplikasi *Go-Home*.

Setidaknya pihak petugas dapat melakukan sosialisasi 6 bulan sekali. Karena setiap tahun juga ada murid baru jadi mereka berhak tahu dengan adanya inovasi pelayanan aplikasi *Go- Home* di Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor.

3. Petugas aplikasi *Go-Home* dan programmer juga cepat menindaklanjuti tentang fitur Om-Jek yang ada di aplikasi. Karena dengan adanya fitur Om-Jek pastinya justru lebih memudahkan. Apalagi untuk orangtua yang sibuk jadi tidak sempat untuk menjemput anak, bisa dijemput oleh Go-Jek langsung.
4. Sekolah Dasar Negeri 05 Madiun Lor diperlukan menambah petugas pengisian pulsa. Sebab apabila ada yang mau mengisi pulsa namun guru yang bersangkutan sedang tidak ada ditempat pastinya akan membuat siswa kecewa. Jadi dengan penambahan petugas bisa bergantian untuk bertugas apabila ada yang sedang sibuk ada pekerjaan lainnya.
5. Programmer aplikasi *Go-Home* perlu menambahkan fitur baru yang ada di aplikasi *Go-Home* dengan menambah adanya fitur WhatsApp. Dengan adanya menu baru akan menjadikan aplikasi tersebut berkembang sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini.
6. Programmer aplikasi *Go-Home* perlu mengupgrade aplikasi karena supaya sinyal selalu bagus agar orang tua cepat menerima pesan singkat dari siswa. Dan juga seharusnya ada laporan apakah sudah terkirim ataupun belum ketika siswa mengirim pesan kepada orang tua. Hal tersebut bertujuan agar siswa tidak menunggu tanpa kepastian terhadap pesan yang dikirim ke nomor Hp orang tua.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Seluruh dosen S1 Administrasi Negara FISH Unesa.
- b. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing.
- c. Dra. Meirinawati, M.AP. dan Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.

- d. M. Farid Ma'ruf S.sos, M.AP, yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Siswoyo, Dkk. 2008. *Ilmu Pendidikan*. Yogyakarta : UNY Press.
- <http://madiuntoday.go.id>. (Diakses pada 3 September 2018).
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government*. Yogyakarta : Andi.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Edisi 11 Jilid 1 dan 2 Pemasaran*. Jakarta : PT.Indeks.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Nasution, M.Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu : Total Service Management*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Rianto, Budi & Lestari, Tri. 2012. *Polri & Aplikasi E-Government*. Surabaya : CV. Putra Media Nusantara.
- Sinambela, L.P, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.